



**INFORME DE GESTIÓN: INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO
SOCIAL EN EL PROYECTO CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS.
CONVENIO: MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO – AGUAS DE
CARTAGENA ACUACAR 2012/2013**

BARRIO EL POZÓN-CARTAGENA DE INDIAS

**ADA LUZ VILLADIEGO ARRIETA
TRABAJADORA SOCIAL**

**LIDY AGAMEZ GONZALES
TUTOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN - PROGRAMA DE
TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS D.T Y C. AÑO 2013**



AGRADECIMIENTOS

A Dios primeramente le doy gracias por bendecirme y llenarme de entendimiento y sabiduría en cada amanecer.

A mi Madre Ceucy Arrieta Bello, que es el ser mas maravilloso de mi vida, gracias por tus sabios consejos, tu comprensión y tu amor incondicional; Hoy me dejas con la mejor herencia.

A mi Padre Ivan Villadiego Cordero, gracias por todo tu cariño, amor y admiración para conmigo. Gracias por aportar a mis enseñanzas y educación.

A mi Novio Jose Salgado Behaine gracias por tu amor, admiración, motivación y apoyo constante.

A mis Tíos Isaac Bello Luna y Alcira Díaz Corpas, gracias por abrirme las puertas de su casa desde el inicio hasta el final de mi carrera.

A mis Primos mas cercanos Juan Alves Montoya y Ana F Alves Montoya, gracias por cumplir el rol de los hermanos que nunca tuve, su ejemplo, amor y motivación fueron fundamentales para mi.

A mi Amiga Gleidy Rico Cordero, gracias por tanta lealtad y amistad sincera.

A los Profesores que contribuyeron en mi formación personal y profesional muchas gracias.

Por ultimo Agradecimientos a la Empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P. Por abrirme las puerta y contribuir a mi realización profesional.

Ada Luz Villadiego Arrieta

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	2
PRESENTACION	6
OBJETIVOS	8
CAPITULO I.....	9
MARCO INSTITUCIONAL	9
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.....	9
AGUAS DE CARTAGENA S.A E.S.P.....	10
Área de atención a las comunidades	11
Los servicios que presta el área son:.....	12
CAPITULO II.....	14
PROYECTO NACIONAL	14
PROYECTO CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS: BARRIO EL POZON- CARTAGENA DE INDIAS	14
Objetivo del Proyecto.....	14
Localización geográfica del proyecto	15
Población objeto del proyecto	16
Referente Legal Del Proyecto.....	16
Referente Conceptual del Proyecto	18
Referente Metodológico del Proyecto	24
RECUPERACIÓN DEL PROCESO.....	28
Temas tratados durante la realización de los talleres	28
Metodología Utilizada:	29
Comunidades Participantes	29
RESULTADOS DEL PROGRAMA CONEXIONES INTRADOMICILIARIA	31
DEBILIDADES.....	31

OPORTUNIDADES	31
FORTALEZAS	31
AMENAZAS	31
Cronograma de actividades de socialización proyecto Conexiones Intradomiciliarias del Barrio Pozón	32
CAPITULO III.....	34
INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL Y EJERCICIO PROFESIONAL	34
EJERCICIO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES	34
Referente Epistemológico de la acción profesional	35
Postura ética	35
Acciones desempeñadas dentro de la práctica y Rol Profesional.....	37
PROCESO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DE TRABAJO SOCIAL EN LA OFICINA DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES – AGUAS DE CARTAGENA	38
Programas Actuales Desde Trabajo Social.....	39
REFLEXIÓN ACERCA DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A.....	43
CAPITULO V	46
RESULTADOS	46
ESTRATEGIAS:	46
Sondeo de opinión	46
Ilustración 2. Sondeo de Opinión dirigido a Beneficiarios – Programa Conexiones Intradomiciliarias.....	48
Ilustración 2. Sondeo de Opinión dirigido a Beneficiarios – Programa Conexiones Intradomiciliarias.....	49
Entrevista semiestructurada	50
LECCIONES APRENDIDAS	51
CAPITULO IV	53
PROPUESTA DE INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL.....	53

Ilustración 3. Propuesta de Intervención Profesional	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA.....	60
CIBERGRAFÍA	63
ANEXOS.....	64
Anexo N° 1 Plegable informativo Proyecto Conexiones Intradomiciliarias	65
Anexo N°2 Pendón de Proyecto PCI.....	70
Anexo N°3 Convenio Interadministrativo: MVCT –ACUACAR.....	67
Anexo N°4 Guía de Entrevista.....	68
Anexo N°5 Sondeo de opinión.....	69
Anexo N°6 Fotos de capacitaciones - Proyecto Conexiones Intradomiciliarias.....	70

PRESENTACION

El presente documento da cuenta del Informe Final para optar por el título de Trabajador(a) social “**Informe de Gestión: Intervención Profesional de Trabajo Social en el Proyecto Conexiones Intradomiciliarias. Convenio: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Aguas de Cartagena ACUACAR 2012/2013**”. El ejercicio de prácticas profesionales fue llevado a cabo en la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. durante el periodo comprendido entre el segundo semestre del año 2012 al primer semestre del año 2013.

El proceso de prácticas profesionales se llevo a cabo gracias al convenio entre el departamento de prácticas del programa de Trabajo Social y la empresa Aguas de Cartagena y su oficina de Atención a las Comunidades. Todo esto en el marco del programa Conexiones Intradomiciliarias llevado a cabo en el barrio el Pozón, entre los meses Octubre, Noviembre, Diciembre de 2012 y Enero, Febrero de 2013.

Es importante mencionar que el Plan Nacional de Desarrollo¹ PND 2010-2014 - Prosperidad para Todos, señala entre otros, la provisión de agua potable y saneamiento básico, como mecanismo para la disminución de la pobreza, por lo tanto, como lineamiento para garantizar una mayor sostenibilidad de las ciudades, se estableció dentro de las acciones estratégicas, la de promover la ampliación de coberturas reales de acueducto y alcantarillado a través de esquemas para el financiamiento de conexiones intradomiciliarias para los hogares más pobres.

En consecuencia, y considerando el agua y el saneamiento básico, como un instrumento dinamizador en la generación o habilitación de suelo para vivienda, el PND estableció como una de las acciones estratégicas, la formulación de un programa de financiación de conexiones intradomiciliarias dirigidas a la población más pobre, el cual se fundamentó en el Artículo 130 de la Ley 1450 de 2011 que establece que la Nación y las entidades territoriales podrán subsidiar programas de conexiones intradomiciliarias de agua potable y saneamiento básico a los

¹ “Prosperidad para Todos”. Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014. Ver en: <https://www.dnp.gov.co/PND/PND20102014.aspx>

inmuebles de estratos 1 y 2; y se reglamentó mediante el decreto 1350 de 2012 y la resolución 494 de 2012.

Por esto, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio realizó un convenio con Aguas de Cartagena ACUACAR 2012/2013, para llevar el programa de Conexiones Intradomiciliarias a algunos sectores del Barrio el Pozón.

7

En este sentido, el presente documento da cuenta del informe de gestión llevado a cabo desde la práctica profesional de Trabajo Social, este se encuentra organizado de la siguiente manera, en un primer capítulo lo referente al marco institucional; en un segundo capítulo se describe el proyecto nacional de Conexiones Intradomiciliarias, su ejecución en Cartagena y la recuperación de todo el proceso; en el tercer capítulo se expone una propuesta de intervención profesional; el cuarto capítulo hace referencia a la reflexión de la intervención y el ejercicio profesional desde Trabajo Social; y un último capítulo de resultados.

Y por último, las conclusiones y recomendaciones del proceso, donde se recogen los aspectos más importantes y significativos de la práctica.

OBJETIVOS

- ✓ Reflexionar el proceso de prácticas profesionales llevado a cabo en la empresa aguas de Cartagena en el periodo que comprende el segundo semestre del 2012 y el primer semestre del 2013.
- ✓ Analizar las intervenciones que realizan los/as Trabajadores/as sociales de ACUACAR a la luz de los referentes teóricos, éticos y epistemológicos de Trabajo Social.
- ✓ Aportar al ejercicio profesional de Trabajo Social a partir de la realización de una propuesta de intervención social.

CAPITULO I

MARCO INSTITUCIONAL

Este primer apartado del documento pretende mostrar el referente institucional desde el cual se desprende el proceso de prácticas profesionales. Es importante mencionar que el programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena busca a través de su departamento de prácticas, realizar convenios estratégicos con instituciones, organizaciones y empresas, para que estudiantes de último año tengan la experiencia de enfrentarse al campo laboral, desde un ejercicio académico son supervisados/as por un/a docente y por un/a coordinador de prácticas.

9

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

La Universidad de Cartagena, como institución pública, mediante el cumplimiento de sus funciones sustantivas de docencia, investigación, internacionalización y proyección social, busca formar profesionales competentes en distintas áreas del conocimiento, con formación científica, humanística, ética y axiológica, que les permitan ejercer una ciudadanía responsable, contribuir con la transformación social, y liderar procesos de desarrollo empresarial, ambiental, cultural en el ámbito de su acción institucional².

Por su parte, el programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena es presencial y pertenece a la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, este cuenta con docentes calificados que trabajan en el mejoramiento del entorno local y regional asesorando a los entes gubernamentales del Distrito y el Departamento. Sus estudiantes se colocan en los primeros puestos en los exámenes de calidad, Ecaes a nivel nacional, al tiempo que sus egresados se encuentran ocupando puestos de importancia social y gubernamental, junto con el programa de Trabajo Social se encuentran acreditados en Alta Calidad por el

² Principios axiológicos. Ver en: <http://www.unicartagena.edu.co/axiologicosudec.php>

Ministerio de Educación los programas de Medicina, Odontología y Química Farmacéutica.

Dentro de su misión institucional el programa de Trabajo Social busca la *formación de trabajadores(as) sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.* Para esto, construye alianzas con empresas e instituciones de la ciudad de Cartagena y así generar espacios de prácticas profesionales.

10

En este caso, dicho proceso de prácticas profesionales se llevo a cabo gracias al convenio que mantiene la Universidad de Cartagena (Departamento de Practicas de Trabajo Social) con Aguas de Cartagena desde hace varios años.

AGUAS DE CARTAGENA S.A E.S.P.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., es una empresa de Servicios Públicos Mixta. Esta, inició operaciones en la ciudad a mediados de 1995, logrando una transformación en el manejo del acueducto y alcantarillado en la capital del Departamento de Bolívar. La Empresa en la actualidad, atiende a 221.786 usuarios del servicio de acueducto, con una cobertura de agua potable superior al 99.9% y de alcantarillado de más del 86.71 y con una calidad de agua que cumple los estándares internacionales.

Dentro de su misión, Aguas de Cartagena S.A E.S.P., *contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario y actividades complementarias, con un equipo humano y técnico de la más alta calidad.* Y su visión es, *en el año 2014 ser una empresa reconocida como líder en la gestión de*

los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, por la calidad y eficiencia de sus procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido³.

Entre su equipo profesional se encuentran trabajadoras y trabajadores sociales, quienes ejercen su acción en el área de atención a las comunidades. A continuación se describe dicha área:

Área de atención a las comunidades

Aguas de Cartagena S.A E.S.P. Con el propósito de brindar un servicio social a las Comunidades creo el área de Atención a las Comunidades, el cual busca la solución de las necesidades en materia de acueducto y alcantarillado, generando una cultura para el uso eficiente y ahorro del agua en los habitantes de la ciudad de Cartagena de Indias.

El objetivo del área de atención a las comunidades es desarrollar las estrategias de proyección y promoción de los servicios, e Informar y orientar sobre la prestación del servicio. Lo cual es conseguido a través de la relación directa con los grupos de base existentes en los barrios de la ciudad. Lo que permite desarrollar los proyectos de acueducto y alcantarillado que beneficien el desarrollo de estas comunidades, dicha relación se mantiene a través de reuniones para exponer inquietudes, apoyo logístico y económico para los eventos organizados por las comunidades, planes de pago acorde a sus necesidades y asesorías para los proyectos de extensión de redes de acueducto y alcantarillado.

Ante la gama de funciones que cumple el área, el equipo interdisciplinario fortalece a la organización con la superación de las crisis que presentan los procesos, identificando así las necesidades, insatisfacciones y sugerencias respecto a la prestación del servicio; respondiendo así con los propósitos de la Empresa

³ Ver en: <http://www.acuacar.com/?q=node/445>

En este sentido, los cambios en las comunidades solo se logran cuando ellas identifican su problemática y participan activamente en su solución. Lo anterior exige la participación efectiva de sus líderes; la metodología de trabajo parte entonces con el desarrollo de la investigación, organización, comunicación y relación, para la intervención en las comunidades:

En la Investigación se elabora un diagnóstico de la comunidad donde se identifican la problemática, los líderes, organizaciones comunitarias, y la aceptación que estos tienen en la comunidad.

Con la Organización se realizan reuniones y visitas, promoción para la aceptabilidad, información y socialización del proyecto en la comunidad.

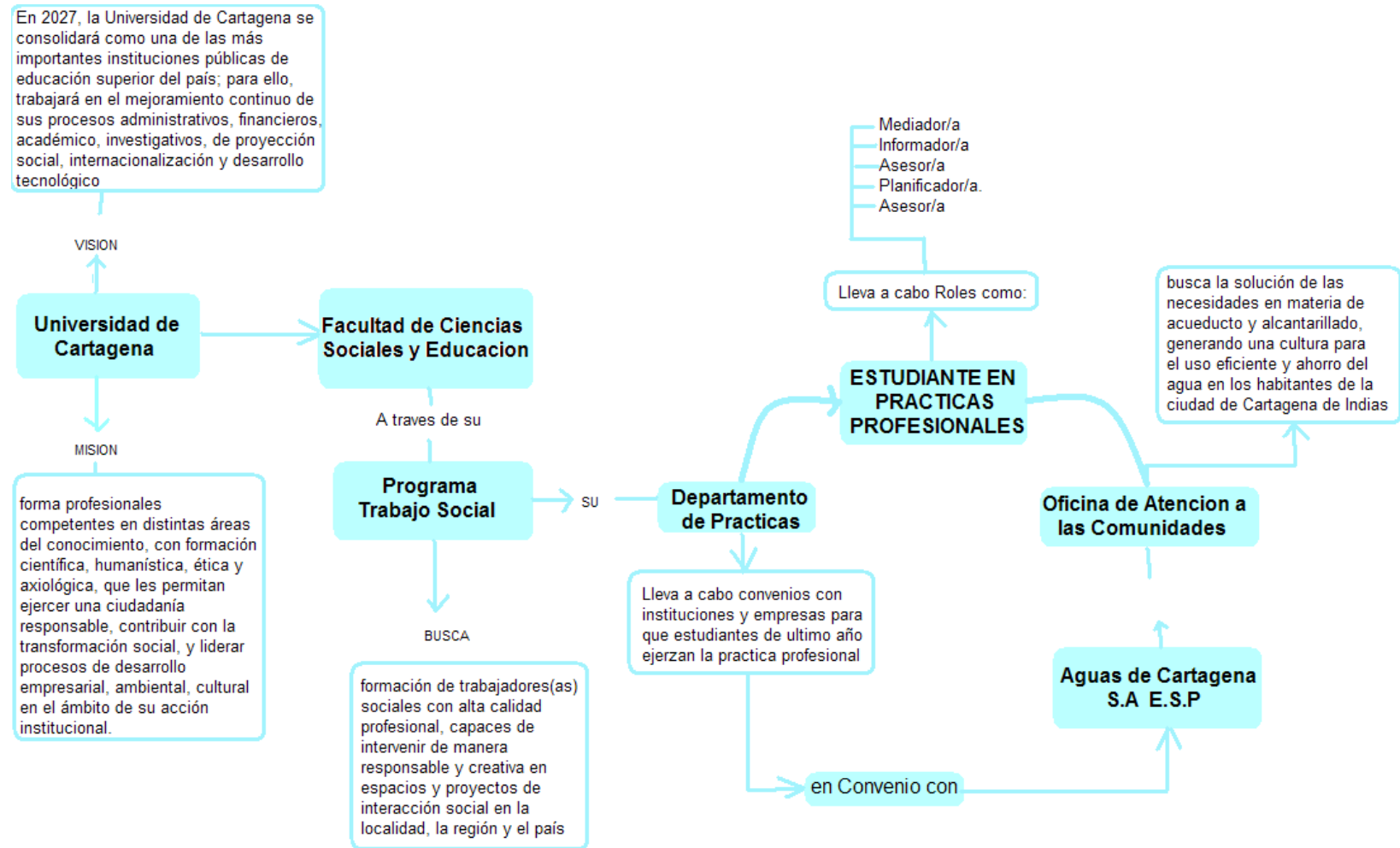
Para Comunicación y Relaciones se tiene en cuenta el respeto por la cultura de la zona, imparcialidad frente a las dinámicas del barrio, sensibilidad social, relación gana - gana y fortalecimiento de lazos de amistad que mantienen la imagen institucional.

Los servicios que presta el área son:

- Ventilar y resolver los asuntos comunitarios en materia de acueducto y/o alcantarillado.
- Comunicación y promoción social del proyecto de acueducto, alcantarillado y gestión ambiental de Cartagena.
- Programa de cultura de agua y/o buen uso alcantarillado – ley 373/1997.
- Programa pileta comunitaria - decreto 302/2000 ley 142/1994.
- Convenios con ONG.
- Programa agua en carro tanque.
- Apoyo en las actividades de las dependencias de la empresa que amerite la intervención comunitaria

La siguiente grafica muestra la relación del Convenio que mantiene la Universidad de Cartagena con la empresa Aguas de Cartagena.

Ilustración 1. Relación de Convenio entre Universidad de Cartaaena v Auas de Cartaaena



Fuente: Elaborado por la autora a partir de revisión documental.

CAPITULO II

PROYECTO NACIONAL

Este segundo capítulo tiene como propósito dar a conocer el proyecto Conexiones Intradomiciliarias, el cual es importante debido a que el ejercicio de prácticas profesionales se llevo a cabo en el marco de éste. Cabe resaltar que la información aquí expuesta fue recolectada a partir de documentos institucionales, además se reconstruye el proceso y se realiza un análisis al mismo, a fin de construir un marco conceptual y contextual del proyecto.

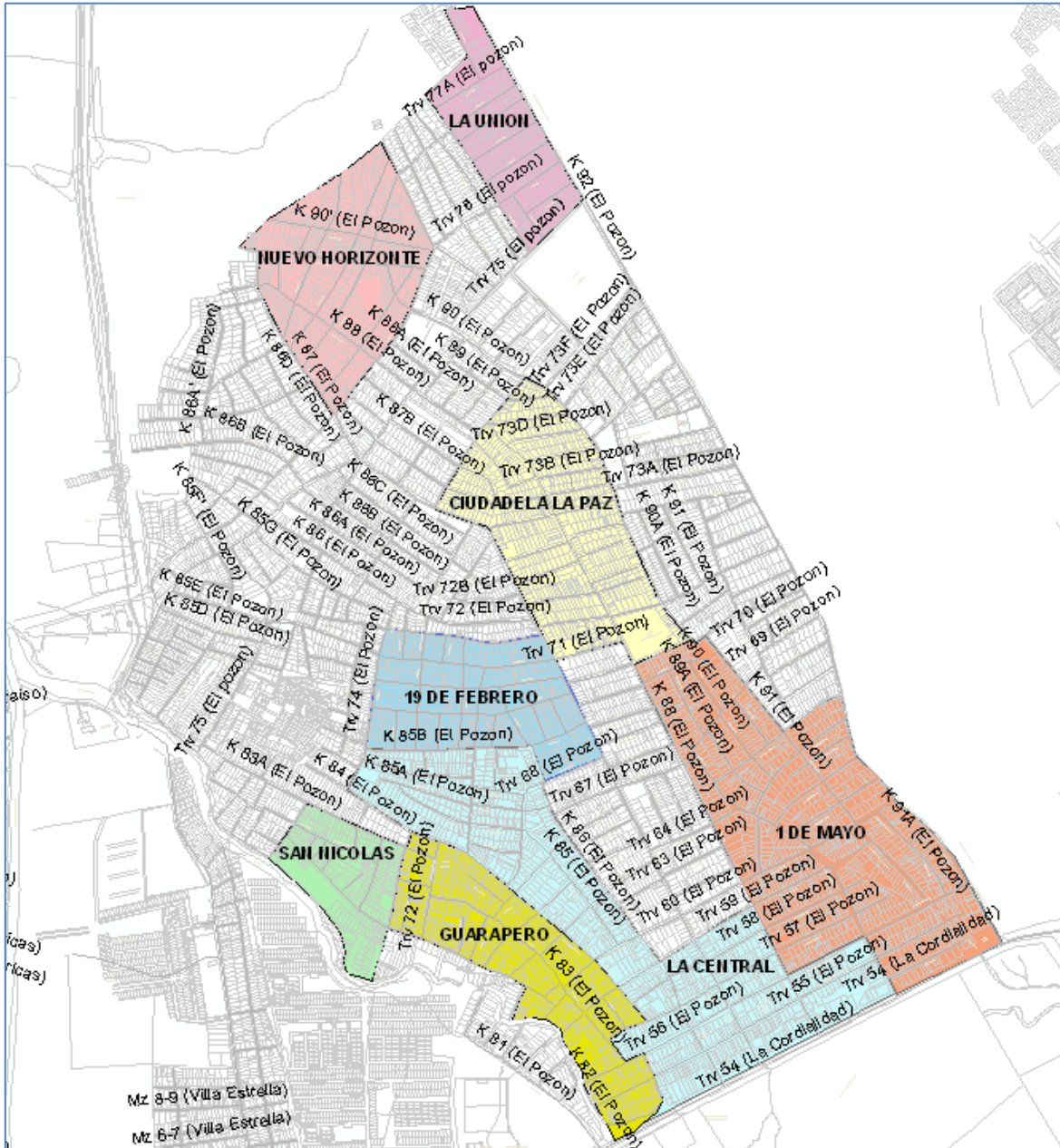
PROYECTO CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS: BARRIO EL POZON-CARTAGENA DE INDIAS

El ministerio de vivienda ciudad y territorio puso en marcha el proyecto de Conexiones Intradomiciliarias, el cual tiene como fin la superación de extrema pobreza, dignificar las condiciones de Vivienda, la mejora en cuanto a calidad de vida y sobre todo el fomento al acceso a Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado. Teniendo en cuenta los lineamientos del Proyecto, Aguas de Cartagena y Circulo de Obreros, basados en el gran número de viviendas no conectadas al alcantarillado, postularon a habitantes del Barrio El Pozón, para hacerlos beneficiarios del Proyecto *Conexiones Intradomiciliarias del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio*. Dicho proyecto inicio en el mes de Octubre del año 2012.

Objetivo del Proyecto

Fomentar el acceso a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, mediante la construcción o mejoramiento de las conexiones intradomiciliarias y domiciliarias en los inmuebles objeto del programa.

Localización geográfica del proyecto



Mapa 1. Barrio el Pozón (sectores beneficiarios del proyecto conexiones intradomiciliarias)

El proyecto fue ejecutado en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena DT, en el barrio el Pozón en los sectores reconocidos por el ente territorial que lo

conforman, los sectores beneficiados con el proyecto fueron: 1° de Mayo, Central, 19 de febrero, Ciudadela de la Paz, La Unión, Nuevo Horizonte, San Nicolás y El Guarapero.

Población objeto del proyecto

16

3.000 familias habitantes de los sectores antes mencionados. A los cuales se les realizó la construcción de hidrosanitarias (Lavamanos, sanitarios, duchas, lavaplatos y conexión al alcantarillado)

Referente Legal Del Proyecto

Este proyecto tiene como referente legal el **ARTÍCULO 366** de la Constitución política de Colombia del año 1991 que expresa:

“El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación”.

Así mismo la **Ley 1450 de 2011** Plan Nacional de Desarrollo **2010 – 2014** Prosperidad para Todos – PND, consagra en el **Artículo 130** de dicha ley lo siguiente. *“La Nación y las entidades territoriales podrán subsidiar programas de conexiones intradomiciliarias a los inmuebles de estratos 1 y 2, conforme a los criterios de focalización que defina el Gobierno Nacional, en la cual establecerá los niveles de contrapartida de las entidades territoriales para acceder a estos programas”.*

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio *“determinará los municipios beneficiarios del programa de conexiones intradomiciliarias y priorizará los barrios*

y/o zonas rurales nucleadas de los mismos, a través de la aplicación de los criterios de focalización” establecidos mediante el Decreto 1350 del 25 de Junio de 2012, como son:

Para zonas urbanas:

- Pertenecer a los estratos 1 y 2
- Número de habitantes en zona urbana.
- Índice de pobreza multidimensional en zona urbana.
- Número de hogares vinculados al programa Red Unidos en zona urbana o el programa local vinculado a este.
- solo podrá financiarse las conexiones intradomiciliarias si se garantiza la construcción de las domiciliarias faltantes.
- Capacidad de gestión de las empresas de servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado, de acuerdo con los indicadores del Sistema Único de Información – SUI administrado por la SSPD, de acuerdo con lo establecido por el MVCT.
- Los hogares que habiten inmuebles potenciales beneficiarios del programa, deberán acreditar su condición de propietario, poseedor, o tenedor del inmueble, en las condiciones y términos que establezca el MVCT.

Para áreas rurales nucleadas:

- Municipios categoría 4, 5, 6 y áreas no municipalizadas.
- Número de habitantes en zona rural Nucleada
- Índice de Pobreza Multidimensional en zona rural.
- Número de hogares vinculados al programa Red Unidos en zona rural.

- Municipios que se encuentren priorizados por programas del Gobierno Nacional para promover el desarrollo en zonas rurales a través de inversiones en agua y saneamiento básico.

Y los convenios establecidos Convenio interadministrativo número 03 entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo –**FONADE** (*Convenio FONADE numero 212016*) y El Convenio interadministrativo 08. Celebrado entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Distrito Turístico y Cultural Cartagena de Indias y Aguas de Cartagena – **ACUACAR**.

Referente Conceptual del Proyecto

Según los planteamientos de Nora Aquin⁴, *“la intervención requiere estar respaldada por una teoría que dé cuenta de ella, para no moverse a ciegas, inconsciente de los efectos que produce, incapaz de reconocer límites y abrir posibilidades, criticar y perfeccionarse”*⁵. Esto implica que todo proceso de intervención se lleve a cabo a partir de un referente teórico conceptual que guie la acción que desde Trabajo Social es *“racional, intencional y fundada en un conocimiento científico”*⁶, sin embargo, es preciso señalar que la intervención de Trabajo Social dentro del proyecto, se realiza desde un proceso metodológico en el cual el referente conceptual se encuentra *implícito*.

Por todo esto, se puede inferir que la apuesta teórica que argumenta conceptualmente los procesos de intervención profesional, están fundamentados a partir de un enfoque empírico analítico, debido a que éste le aporta a la intervención una serie de procesos, fases y técnicas, sin embargo, *“es necesario*

⁴ Aquin, N. “Por qué desarrollar la especificidad”. Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales 8. Universidad del Valle, Facultad de Humanidades (1994).

⁵ Camelo, A. y Cifuentes, R. “Informe final investigación: Fundamentación de Metodología integrada en Trabajo Social”. Universidad de la Salle, Centro de Investigaciones, Facultad de Trabajo Social, Bogotá (2006).

⁶ Tello, Nelia (2007) “Apuntes de trabajo social: trabajo social, disciplina del conocimiento” [en línea]. Disponible en: http://cursots.files.wordpress.com/2008/08/apuntes-sobre-intervencion-social_nelia-tello.pdf

*trascender la tentación de retomar esquemas teóricos previos y externos para la intervención, avanzar en el conocimiento de su sentido y significatividad, desde la interacción con los participantes*⁷. Desde este punto de vista, la intervención a esta población se realizó desde el supuesto que implica lograr un desarrollo social o local, que se puede explicar desde el Materialismo Histórico, el cual afirma que el desarrollo social parte de la realidad en la que vive el individuo - necesidades materiales específicamente-, estas necesidades materiales solo se pueden satisfacer a través de bienes y servicios, que en el caso de poblaciones vulnerables y de estratos socioeconómicos bajos, no pueden resolver, y es entonces donde entra el estado a elaborarlos o producirlos definitivamente.

Desde esta perspectiva, para entender el marco conceptual del proyecto se analizarán dos categorías: el contexto y los conceptos, clave para el presente análisis.

Categoría Contextual

El Plan Nacional de Desarrollo PND 2010-2014 - Prosperidad para Todos, señala entre otros, la provisión de agua potable y saneamiento básico, como mecanismo para la disminución de la pobreza, por lo tanto, como lineamiento para garantizar una mayor sostenibilidad de las ciudades, se estableció dentro de las acciones estratégicas, la de promover la ampliación de coberturas reales de acueducto y alcantarillado a través de esquemas para el financiamiento de conexiones intradomiciliarias para los hogares más pobres.

En consecuencia, y considerando el agua y el saneamiento básico, como un instrumento dinamizador en la generación o habilitación de suelo para vivienda, el PND estableció como una de las acciones estratégicas, la formulación de un programa de financiación de conexiones intradomiciliarias dirigidas a la población más pobre, el cual se fundamentó en el Artículo 130 de la Ley 1450 de 2011 que

⁷ *Ibíd.* Pág 34.

establece que la Nación y las entidades territoriales podrán subsidiar programas de conexiones intradomiciliarias de agua potable y saneamiento básico a los inmuebles de estratos 1 y 2; y se reglamentó mediante el decreto 1350 de 2012 y la resolución 494 de 2012.

En éste contexto el Gobierno Nacional identificó esta brecha la cual se hace más crítica en los sectores marginales y de extrema pobreza en especial de las zonas urbanas estrato 1 y 2 de las grandes ciudades.

20

Dentro de las razones por las cuales dicha franja poblacional no construye las redes domiciliarias y/o intradomiciliarias, se identifican principalmente las condiciones de pobreza extrema, ya que los hogares carecen de los recursos económicos para asumir el costo de dichas conexiones, el costo de los respectivos aparatos sanitarios (sanitario, lavamanos, lavaplatos, ducha y lavadero) y el costo de las tarifas que por la prestación del servicio están en la obligación de cancelar al respectivo prestador una vez descontados los subsidios de los costos de referencia para dichos estratos en los porcentajes máximos autorizados de hasta 50 y 30 % respectivamente.

Con este escenario, el Gobierno Nacional a través del artículo 130 del PND Ley 1450 de 2011 creó la opción para que la Nación o los entes territoriales subsidien programas de conexiones, intradomiciliarias de agua potable y saneamiento básico a los inmuebles de estrato 1 y 2, localizados según los criterios de focalización y priorización que para el efecto reglamente el Gobierno Nacional.

Categoría Conceptual

Los conceptos que desde el proyecto se manejan tienen que ver con aquellos que se tienen en cuenta en el proceso formativo con las familias beneficiarias del proyecto, como son: Saneamiento Básico, Conexiones domiciliarias o intradomiciliarias y Cultura del Agua. Además se retoma el concepto de pobreza multidimensional, utilizado por el ministerio de vivienda ciudad y territorio.

*Conexiones domiciliarias y/o intradomiciliarias***Conexión Intradomiciliaria de acueducto**

- Conjunto de tuberías, accesorios, equipos y aparatos que integran el sistema hidráulico del inmueble a partir del medidor, para el suministro de agua potable. (Según Decreto 1350 de 2012)

Conexión Intradomiciliaria de aguas residuales

- Conjunto de tuberías, accesorios, equipos y aparatos instalados de un inmueble que integran el sistema de evacuación y ventilación de las aguas residuales hasta la caja de inspección final. (Según Decreto 1350 de 2012)

Conexión domiciliaria de acueducto

- Comprende la acometida de acueducto del inmueble, constituida por el conjunto de tuberías y accesorios que se derivan de la red de distribución y se conectan al registro de corte del inmueble. También incluye el medidor, sus accesorios, así como la cámara o cajilla y el costo de ejecución de la obra. (Según Resolución 494 de 2012)

Conexión domiciliaria de alcantarillado

- Comprende la acometida de alcantarillado del inmueble, constituida por el conjunto de tuberías y accesorios que se derivan de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector y el costo de ejecución de la obra. También incluye la caja de inspección. (Según Resolución 494 de 2012).

Cultura del Agua

Se refiere al conjunto de creencias, tradiciones, costumbres, valores, comportamientos, y maneras de ser, pensar y relacionarse que un determinado pueblo o grupo social que se establece con relación al recurso agua tanto en su estado natural como en su transformación como servicio público.

Las manifestaciones de dicha cultura se visualizan a través de prácticas tales como:

- Manejo de la microcuenca abastecedora: (Deforestación, tala, contaminación, reforestación, cuidado y protección.
- El desperdicio o el uso racional del agua
- La reutilización del agua
- El no pago oportuno y permanente del Servicio
- La conexión fraudulenta o la conexión legal al servicio
- La apatía y el desinterés ante la gestión de las empresas prestadoras de servicio de acueducto y alcantarillado o la participación en los comités de control social.

Estas prácticas obedecen no solamente a las condiciones de acceso al recurso sino a formas concretas de percibir y relacionarse con el entorno y sobre todo al conjunto de valores que priman en una determinada sociedad.

Saneamiento básico

Incluye los servicios públicos domiciliarios de alcantarillado, que contempla a la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos líquidos. Aseo, recolección, transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos; Este contribuye a mejorar las condiciones de salud, desarrollo social y económico y del medio ambiente.

Pobreza multidimensional

El Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), desarrollado por el Oxford Poverty & Human Development Initiative (OPHI), es un indicador que refleja el grado de

privación de las personas en un conjunto de dimensiones. La medida permite determinar la naturaleza de la privación (de acuerdo con las dimensiones seleccionadas) y la intensidad de la misma. EL IPM es la combinación del porcentaje de personas consideradas pobres, y de la proporción de dimensiones en las cuales los hogares son, en promedio, pobres).

Las dimensiones y variables consideradas para el IPM de Colombia
Condiciones educativas del hogar
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Logro educativo ➤ Analfabetismo
Condiciones de la niñez y juventud
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistencia escolar ➤ Rezago escolar ➤ Acceso a servicios para el cuidado de la primera infancia ➤ Trabajo infantil
Trabajo
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desempleo de larga duración ➤ Empleo formal
Salud
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aseguramiento en salud ➤ Acceso a servicio de salud dada una necesidad
Servicios públicos domiciliarios y condiciones de la vivienda
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acceso a fuente de agua mejorada ➤ Eliminación de excretas ➤ Pisos ➤ Paredes exteriores

➤ **Hacinamiento crítico**

Fuente: DNP, DDS, SPSCV. 2011

Referente Metodológico del Proyecto

En Trabajo Social, cada época ha posibilitado diversos desarrollos metodológicos y durante la Reconceptualización estos aportes tendientes a la integración, tienen en común la intencionalidad de articular las etapas de estudio, diagnóstico y tratamiento como para consolidar una estructura operativa en el desarrollo de técnicas e instrumentos con relación al objeto de intervención; fueron planteamientos que en su mayoría no lograron consolidarse. Para trascender la reflexión sobre la práctica profesional, comprendida como contextos y problemáticas, aplicación de métodos, que privilegia respuestas institucionales y programáticas. Hay diversidad de argumentaciones sobre la necesidad de avanzar en la fundamentación del Trabajo Social como aporte al desarrollo profesional y disciplinar⁸.

Por su parte, Rosa María Cifuentes⁹, plantea con respecto a la metodología, que es un proceso complejo que recoge los fundamentos, la teoría, el objeto de estudio y/o de intervención, intencionalidades, contexto, método, técnicas. De igual manera que la comprensión de metodologías y métodos en trabajo social

⁸ Camelo, A. y Cifuentes, R. Contextualización de la discusión epistemológica de metodología integrada. Artículo fruto de la investigación: Camelo, A. y Cifuentes, R. "Fundamentación de metodología integrada en Trabajo Social". Facultad de Trabajo Social, Departamento de investigaciones de la Universidad de La Salle, 2006.

⁹ ROSA MARIA CIFUENTES GIL, "Aportes para "leer" la intervención de Trabajo Social" En: Costa Rica. 2004. *Evento*: 5. XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. La cuestión social y la formación profesional en TS en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad Latinoamericana *Ponencia*: Aportes para "leer" la intervención de Trabajo Social

puede hacerse desde una perspectiva compleja que integre sus dimensiones operativa, ideológico política, epistemológica y contextual.

A continuación se presenta la matriz metodológica del proyecto:

Tabla 1. Matriz Metodológica del Proyecto

Actividades	Intencionalidades	Contexto	Método	Población Beneficiaria	Técnicas	Fuentes de Verificación	Resultados Esperados
<p>-Capacitación a Equipo Social responsable de la socialización del proyecto</p> <p>-Reunión de socialización con líderes de los sectores</p> <p>- Visitas domiciliarias para socialización del proyecto</p> <p>- Reunión: Explicación de nueva metodología de trabajo.</p> <p>- Entrega de Base de Datos</p> <p>- Capacitación a Equipo Social sobre el cuidado de las hidrosanitarias y el uso adecuado de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p>	<p>Intencionalidad institucional.</p> <p>Debido a que desde el ministerio de vivienda ciudad y territorio junto con la empresa aguas de Cartagena, pusieron en marcha el proyecto para fomentar el acceso a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, mediante la construcción o mejoramiento de las conexiones intradomiciliarias y domiciliarias en los inmuebles objeto del programa.</p>	<p>Micro.</p> <p>Debido a que se realizo a nivel comunitario. Barrio el pozón, sectores: 1° de mayo, central, 19 de febrero, ciudadela de la paz, la unión, nuevo horizonte, san Nicolás y el guarapero.</p>	<p>Trabajo social comunitario.</p> <p>El trabajo social comunitario pretende orientar el abordaje de situaciones sociales colectivas, mediante la organización y la acción asociativa. Se trata de un abordaje que se enfrenta a la tarea de constituir (crear) y mantener (sostener) un grupo en torno a la elaboración y a la aplicación de proyectos de desarrollo social (barbero, 2003:427).</p>	<p>3000 familias de los sectores: 1° de Mayo, Central, 19 de Febrero y Ciudadela la Paz, La Unión y Nuevo Horizonte, San Nicolás y El Guarapero, Los Ángeles y Miramar, 20 de enero y los Tamarindos, Minuto de Dios, la Conquista y Gozen, Corazón de Jesús y Víctor Blanco.</p>	<p>Cuantitativas</p> <p>Encuestas</p>	<p>-Fotografías</p> <p>-Planos</p> <p>-Listado de asistencias</p>	<p>Que familias del Barrio el Pozón cuenten con acceso a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, mediante la construcción o mejoramiento de las conexiones intradomiciliarias y domiciliarias cuando técnicamente se requieran, de los servicios de acueducto y alcantarillado, por medio de aportes presupuestales de la Nación y/o de las entidades territoriales</p>
		<p>Cualitativas</p> <p>-Talleres,</p> <p>-Mesas Redondas,</p> <p>-Visitas domiciliarias</p>			<p>Supuestos</p>	<p>-Condiciones climáticas favorables</p> <p>-Interés y participación por parte de los beneficiarios del proyecto en las capacitaciones.</p> <p>-Recursos logísticos y administrativos favorables.</p>	
		<p>Indicadores de Éxito</p> <p>-Asistencia de las personas a las socializaciones</p> <p>-Realización exitosa de todas las visitas domiciliarias</p> <p>-Realización de Línea Base y entregas de Bases de Datos.</p>					
		<p>Fuentes de recolección de información</p>					
		<p>Fuente primaria</p>					

--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por la autora a partir de documentos institucionales de Aguas de Cartagena S.A.

RECUPERACIÓN DEL PROCESO

En el marco del proyecto conexiones intradomiciliarias se llevaron a cabo durante el mes de abril 5 **capacitaciones** sobre cultura del agua y buen uso de las conexiones intradomiciliarias a los beneficiarios de dicho proyecto.

28

Temas tratados durante la realización de los talleres:

Cultura del agua

- Importancia del agua para el desarrollo de la sociedad
- Contribuciones del agua en la salud y bienestar de los seres humanos
- Agua y contaminación
- Agua apta para el consumo humano en la tierra
- Problemas ambientales que afectan a nuestro planeta
- Consejos prácticos para el uso racional del agua
- Redes, acometidas e instalaciones domiciliarias

Buen uso del alcantarillado

- Definición e importancia de alcantarillado
- Clasificación de las tuberías de recolección del alcantarillado
- Consecuencias del mal uso del alcantarillado
- Consejos para el buen uso del alcantarillado
- Derechos y deberes de los usuarios
- Explicación detallada de la factura

Metodología Utilizada:

Para el desarrollo de los talleres se realizaron breves exposiciones por parte de la los promotores y trabajadores sociales de Aguas de Cartagena que permitieran a los asistentes tener un conocimiento general de las temáticas tratadas.

Se utilizó la técnica de brainstorming para fomentar la participación de los asistentes y la aprehensión de las temáticas por parte de los mismos.

Se realizaron además dinámicas para promover la creatividad de los participantes entre las que se desatacan, invención de canciones para el buen uso del agua y alcantarillado, descripción de imágenes por parte de la comunidad sobre los consejos prácticos para uso del agua y el alcantarillado. Con relación a lo anterior, se entregaron 25 Kits de aseo para incentivar a los participantes destacados.

Finalmente se hicieron aclaraciones sobre inquietudes que presentaba la comunidad sobre los servicios de agua, alcantarillado o descripción de la factura que emite ACUACAR.

Comunidades Participantes

Comunidades Participantes		
SECTORES	FECHAS	CANTIDAD ASISTENTES
1° de Mayo	16 de abril	58
Central	17 de abril	67
19 de febrero y Ciudadela de la paz	18 de abril	61
Unión y Nuevo horizonte	19 de abril	50
San Nicolás y guarapero	22 de abril	61
TOTAL ASISTENTES		302

En total se contó con la participación de 302 personas de los diferentes sectores beneficiarias del proyecto conexiones intradomiciliarias.

De igual manera, se llevo a cabo la **socialización** del proyecto en los sectores 1° de Mayo, La Central, 19 de Febrero y Ciudadela La Paz. A continuación se relaciona el consolidado de actividades:

SECTOR	ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1° DE MAYO	Capacitación a Equipo Social responsable de la socialización del proyecto	23 de Octubre/2012
	Reunión de socialización con líderes del sector	24 de octubre/2012
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto	25 y 26 de octubre/2012
CENTRAL	Reunión de socialización con líderes del sector	31 de Octubre/2012
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto	1 y 2 de Noviembre/2012
19 DE FEBRERO y CIUDADELA LA PAZ	Reunión de socialización con líderes del sector	2 de Noviembre/2012
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto	13 y 14 de Noviembre/2012

Estas actividades se realizaron con el apoyo de los líderes de los diferentes sectores, lo que facilito la ubicación de las viviendas y el cumplimiento de la programación. Durante el desarrollo de las actividades enunciadas se identificaron varios aspectos a discutir como:

1. Durante las reuniones y visitas domiciliarias algunos habitantes y líderes de los diferentes sectores intervenidos, manifestaron sus expectativas con relación al proyecto, principalmente aquellas personas que no aparecen en la base de datos de los potenciales beneficiarios quienes solicitaron se les realice la

encuesta para acceder al subsidio aduciendo que sus viviendas se encuentran en condiciones precarias y que en su momento no le aplicaron la pre-encuesta debido a que en esa ocasión sus viviendas estaban cerradas o deshabitadas.

2. Durante la aplicación de los 1ros Instrumentos de recolección de información quedaron muchas viviendas a las cuales no se les logro aplicar las encuestas y no aparecen en la base de datos de los beneficiarios potenciales y que según información reportada por el equipo social responsable de la socialización muchas de estas viviendas se encuentran en condiciones de precariedad, mientras que otras que se encuentran incluidas en la base de datos se encuentran en condición satisfactoria. Por lo anterior se propuso que en la metodología de trabajo, no se limite a visitar exclusivamente a las viviendas que se les aplico la pre encuesta sino que se realice un barrido casa a casa en los próximos sectores a intervenir para identificar las viviendas que en realidad se encuentren en condición de precariedad y que ameriten el beneficio.

RESULTADOS DEL PROGRAMA CONEXIONES INTRADOMICILIARIA

Los resultados del programa Conexiones Intradomiciliarias, llevado a cabo en el barrio el pozón se pueden analizar a partir de un análisis DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
Cobertura. El programa tenía un número limitado de beneficiarios	El trabajo de alto nivel profesional, podrá permitir que en un futuro sea bien evaluado el proceso y se sigan llevando a más comunidades programas como este.	El equipo profesional que llevo a cabo las intervenciones, es decir el capital humano que hizo parte del proceso de trabajo con las comunidades.	La falta de organización y el nivel de pobreza de las comunidades, además la falta de continuidad de nuevos procesos sociales que dinamicen y direccionen a la comunidad hacia un desarrollo sostenible.

Cronograma de actividades de socialización proyecto Conexiones Intradomiciliarias del Barrio Pozón

SECTOR	ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO	HORA
1° DE MAYO	Capacitación a Equipo Social responsable de la socialización del proyecto	23 de Octubre	9:00 AM
	Reunión de socialización con líderes del sector	24 de octubre	9:00 AM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto	25 y 26 de octubre	7:00 AM
CENTRAL	Reunión de socialización con líderes del sector	31 de Octubre	9:00 AM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto	1 y 2 de Noviembre	7:00 AM
19 DE FEBRERO y CIUDADELA LA PAZ	Reunión de socialización con líderes de los sectores	2 de Noviembre	9:00 AM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto Sector 19 de febrero	13 de Noviembre	7:00 AM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto Sector Ciudadela la Paz	14 de Noviembre	7:00 AM
La Unión y Nuevo Horizonte	Reunión con Equipo Social Responsable de la Socialización; Explicación de nueva metodología de trabajo.	21 de Noviembre	2:00 PM
	Reunión con Líderes de los sectores La Unión y Nuevo Horizonte	21 de Noviembre	9:00 AM
	Visitas Domiciliarias de Socialización del Proyecto en la Unión	22 de Noviembre	7:00 AM
	Entrega de Base de Datos de la Unión	23 de Noviembre	5:00 PM
	Visitas Domiciliarias de Socialización del Proyecto en Nuevo Horizonte	23 y 26 de Noviembre	7:00 AM
	Entrega de Base de Datos de Nuevo Horizonte	27 de Noviembre	5:00 PM
San Nicolás y El Guarapero	Reunión de socialización con Líderes de los sectores	27 de Noviembre	9:00 AM
	Visitas Domiciliarias de Socialización del Proyecto en San Nicolás	28 de Noviembre	7:00 AM
	Entrega de Base de Datos de San Nicolás	29 de Noviembre	5:00 PM
	Visitas Domiciliarias de Socialización del Proyecto en Guarapero	29 y 30 de Noviembre	7:00 AM
	Entrega de Base de Datos de Guarapero	3 de Dic. 5:00 pm	5:00 PM

	Reunión de socialización con líderes de los sectores Los Ángeles, Miramar, 20 de Enero y Tamarindos.	Miércoles 12 de diciembre	9:20 AM
Los Ángeles y Miramar	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto en el sector Los Ángeles.	Jueves 13 de diciembre	7:00 AM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto en el sector Miramar	Viernes 14 de diciembre	7:00 AM
	Entrega de base de datos Los Ángeles y Miramar	Lunes 17 de diciembre	7:00 PM
20 de enero y los Tamarindos	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto en el sector 20 de enero	Miércoles 19 de Diciembre	7:00 AM
	Entrega de base de datos sector 20 de enero	Jueves 20 de Diciembre	7:00 PM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto en el sector Los Tamarindos	Jueves 20 de Diciembre	7:00 AM
	Entrega de base de datos del sector Los Tamarindos	Viernes 21 de diciembre	7:00 PM
Minuto de Dios, la Conquista y Gozen	Reunión de socialización con líderes de los sectores Minuto de Dios y La Conquista	Viernes 21 de diciembre	9:00 AM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto del sector Minuto de Dios.	Miércoles 26 de diciembre	7:00
	Entrega de base de datos del sector Minuto de Dios	Jueves 27 de diciembre	7:00 PM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto de los sectores La Conquista y Gozen	Jueves 27 de diciembre	7:00 AM
	Entrega de base de datos de los sectores La Conquista y Gozen	Viernes 28 de diciembre	7:00 PM
Corazón de Jesús y Víctor Blanco	Reunión de socialización con líderes de los sectores Corazón de Jesús y Víctor Blanco	Miércoles 9 de enero	9:00
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto del sector Corazón de Jesús	Jueves 10 de enero	7:00 AM
	Visitas domiciliarias para socialización del proyecto del sector Víctor Blanco	Viernes 11 de enero	7:00 AM
	Entrega de base de datos del sectores Corazón de Jesús y Víctor Blanco	Lunes 14 de enero de 2013	7:00 PM

Capacitación a Equipo Social responsable de la sensibilización a los beneficiarios del proyecto Conexiones Intradomiciliarias del MVCT sobre el cuidado de las hidrosanitarias y el uso adecuado de los servicios de acueducto y alcantarillado.	Lunes 25 y Martes 26 de Febrero de 2013	8:00- 5:00pm
--	---	-----------------

CAPITULO III

INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL Y EJERCICIO PROFESIONAL

El tercer capítulo de este documento de Informe Final, es un análisis acerca del proceso de intervención profesional llevado a cabo, en primera instancia visto desde el ejercicio de prácticas y en un segundo momento se presenta el análisis al proceso de intervención que ejercen los y las profesionales en Trabajo Social de la Oficina de Atención a las Comunidades en la empresa Aguas de Cartagena S.A.

Es de gran importancia aclarar que los contenidos de este apartado son análisis realizados a partir de un proceso de triangulación entre la revisión teórica y conceptual de los autores y textos de Trabajo Social, la Realidad Social vivida por los participantes del proceso (Trabajadores/as Sociales de la Empresa) y el análisis personal que se realiza a dicho proceso de intervención.

EJERCICIO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

El proceso de prácticas profesionales es un ejercicio que debe dar cuenta de las aprehensiones y aprendizajes recogidos durante el periodo académico. Estos, se convierten en competencias profesionales tales como: Formulación, gestión ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales de carácter público o privado; Asesoría de planes, programas y proyectos de animación socio-cultural, de desarrollo y organización comunitaria; Asesoría, dirección y ejecución de proyectos de Bienestar social y capacitación de recurso humano en pequeña, mediana y grandes empresas; Asesoría y orientación a la familia y a las

comunidades; Investigación de procesos socioculturales, comunitarios y de desarrollo humano.

A partir de esto, se pueden definir tres ejes indispensables a la hora de reflexionar acerca del ejercicio profesional llevado a cabo en el proceso de prácticas en la empresa Aguas de Cartagena S.A., estos son:

Referente Epistemológico de la acción profesional

Según los planteamientos de Nora Aquin¹⁰, quien afirma que “la intervención requiere estar respaldada por una teoría que dé cuenta de ella, para no moverse a ciegas, inconsciente de los efectos que produce, incapaz de reconocer límites y abrir posibilidades, criticar y perfeccionarse”¹¹. Esto implica que todo proceso de intervención se lleve a cabo a partir de un referente que guíe dicha acción, sin embargo, no se trata de la acumulación conceptual al margen y en contra del compromiso con las urgencias, sino, por el contrario, de revalorizar el lugar de la teoría que permita una intervención fundada.

Por lo anterior, se puede plantear que el enfoque que guía la acción profesional es el Histórico Dialectico, debido a que este tiene por principio fundamental que las experiencias hacen parte de una práctica social e histórica general e igualmente dinámica, compleja y contradictoria que pueden ser leídas y comprendidas, de manera dialéctica. Entendiéndolas como una unidad rica y contradictoria, plena de elementos constitutivos que se hallan en movimiento propio y constante. Estas prácticas están en relación con otras similares en contextos que permite explicarlas¹².

Postura ética

¹⁰ Ibíd. Pág 12.

¹¹ Camelo 2006. Ibíd. Pág 39.

¹² Jara H, O. (1994). Para sistematizar experiencias. Alforja. Costa Rica. Pág 243.

Hoy la ética está presente en muchos temas de conversación de los diferentes sectores sociales, se escribe y se debate sobre ella, se utiliza como arma arrojadiza de valoraciones de los adversarios, como estandarte en la defensa de programas y actuaciones individuales y grupales, se exhibe como medalla en los logros del “trabajo bien hecho”, se pasea entre los juzgados, foros políticos y sociales.

En definitiva, SE “INVIERTE” EN Y CON LA ÉTICA.

Actualmente, y al hilo de la cada vez mayor presencia de los y las trabajadoras sociales en todos los ámbitos sociales, dentro de marcos institucionales tanto públicos como privados, la acción ética es motivo de planteamientos, replanteamientos, reflexión y debates, tanto desde la óptica de la intervención profesional como desde el análisis de las normas y principios éticos de las propias instituciones desde donde desarrollan su profesión dichos profesionales.

El trabajo social acepta una serie de principios, normas y criterios que inicialmente todos los profesionales comparten. Estas normas y criterios sirven de referente para distinguir entre lo permitido, prescrito, preferible o deseable a nivel profesional. Sería lo que constituye los valores y la cultura profesional.

El trabajo social, al tomar como valor central el respeto a la persona en su dignidad y libertad, defiende también la aceptación y la autodeterminación como principios inherentes al ejercicio profesional, buscando en sus acciones la neutralidad, la actitud no judicial y evitar actuaciones estereotipadas¹³. Como consecuencia, la particularidad, singularización e individualización se consideran también principios básicos de la actuación profesional¹⁴.

¹³ CAMPANINI, Annamaria. Servicio social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. España.

¹⁴ Rueda Estrada J. (1998) “Ética profesional y Código deontológico” .Revista de Servicios Sociales y Política Social nº41.

Acciones desempeñadas dentro de la práctica y Rol Profesional

Entre las acciones que se desempeñaron desde la práctica profesional, se encuentran:

37

- ✓ Ofrecer servicios de sostén y ayuda a las personas beneficiarias del proyecto a través de talleres formativos, para guiarlos hacia la solución de problemas concernientes con el buen uso del agua y generar conductas que sirvan para que la persona resuelva los problemas que se le presenten en un futuro por sí mismos.
- ✓ Informar acerca de los recursos institucionales disponibles y sobre los servicios que ofrece la empresa para hacerlos más accesibles al mayor número de personas posible. Facilitar información sobre otros servicios o recursos externos a los que la población podría recurrir.
- ✓ Ayudar a los sujetos, organizaciones o colectividades de la comunidad beneficiaria del proyecto, a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades, resolver problemas y promover un mejoramiento en su calidad de vida.

Para lo cual se hizo indispensable tomar un rol coherente con la postura ética y epistemológica profesional. Es preciso señalar que el rol se entiende como el conjunto de conductas y expectativas que se asocian con una posición en la sociedad, que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición o estatus¹⁵. El rol tiene sus raíces en la ideología y las estructuras institucionales que se asocian con él. Lo cual implica los diferentes roles que ha asumido y asume el trabajador social en función de los distintos patrones de relación coherentes con la estructura institucional y social en la que se encuentra. El Rol en definitiva es el conjunto de características que perfilan una función o funciones y

¹⁵ BRONFENBRENNER, U. (1987). La ecología del desarrollo humano. Experimentos

determina lo que se espera (conductas, actitudes, conocimientos) de la persona en el desarrollo de una actividad profesional en el seno de una organización.

Entre los **Roles** asumidos en el ejercicio de prácticas profesionales, se pueden citar:

- **Mediador**, Es un rol característico del trabajador social que se encuentra en una posición estructural en medio del circuito de la intervención; creando condiciones para la intervención directa, la implementación de programas de desarrollo y políticas de bienestar u organizando y administrando servicios.
- **Informador, asesor**; informa y asesora en la búsqueda de alternativas a las situaciones que se le presentan
- **Planificador**, formulando y elaborando programas comunitarios para satisfacer necesidades sociales
- **Educador** informal para apoyar el desarrollo de las capacidades de los sujetos, para que puedan establecer relaciones adecuadas con el medio y la comunidad. Posibilitando de este modo la dinamización social y facilitando procesos de cambio en la comunidad.

PROCESO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DE TRABAJO SOCIAL EN LA OFICINA DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES – AGUAS DE CARTAGENA

La función del trabajador social en aguas de Cartagena se convierte en un apoyo social y educativo a los hogares cartageneros y de sus corregimientos realizándoles guías de visitas, cuyo objetivo es llenar datos de encuestas que verifican la incorporación o no de las personas al servicio de agua potable y alcantarillado.

Además la trabajadora social, tiene el papel de veeduría, gestión y promoción de proyectos, debido a que para responder a las demandas de atención se deben implementar proyectos y programas que den respuesta a las necesidades de la población. El ejercicio profesional juega un papel fundamental en la medida en que se media entre la empresa y la población para llegar acuerdos que sean favorables para ambos.

En términos generales:

- Diseñar programas y proyectos de acuerdo a los objetivos de la empresa.
- Dirigir la sección de comunidad.
- Coordinar los equipos de trabajo para la consecución de los objetivos planteados en los programas.
- Dirigir las acciones hacia la consecución de los objetivos de los programas creados
- Hacer visitas domiciliarias.
- Mediación de conflictos.

Cabe resaltar que todos los programas de gestión social desarrollados desde trabajo social por parte de aguas de Cartagena están apoyados por instituciones como la CASA DE COOPERACION ESPAÑOLA, PES Y EPA. Manteniendo vínculos interinstitucionales.

Programas Actuales Desde Trabajo Social

Los procesos que se desarrollan en la Oficina de Atención a Las Comunidades están organizados de tal manera que se realiza Gestión Social en todos los ámbitos de la Empresa desde la parte técnica, hasta la socialización de las nuevas políticas de negociación en atención al usuario.

Existen cuatro grupos de trabajo que brinda gestión social a un área determinada en la empresa.

La Gestión Social se brinda así:

Gestión Social Impagados y Gestión comercial en la zona norte de la ciudad de Cartagena.

- ✓ Gestión comercial integral en los corregimientos de la Zona Norte: lograr que la mayoría de los usuarios este al día en sus pagos y se sientan satisfechos con los servicios y la atención prestados por Aguas de Cartagena
- ✓ Gestión social para la promoción del pago oportuno: Promover el pago oportuno en los usuarios que cancelan con la facturación vencida y antes de la emisión del aviso de Suspensión para lograr el pago de estos usuarios antes de la fecha de vencimiento de la factura de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Gestión social de usuarios reincidentes en mora: Promover el uso racional del agua y el pago oportuno del servicio en los usuarios que han realizado más de cinco convenios con la empresa, no son constantes en sus pagos, presentan un promedio de consumo alto y no están asignados a contratistas de recuperación de cartera. Además se realiza caracterización socioeconómica para identificar las causas del incumplimiento en los pagos y usos del servicio.
- ✓ Gestión social de usuarios suspendidos: Socializar las políticas de recuperación de cartera para el logro de una solución de pago por parte de los usuarios que permita la normalización del servicio. Caracterización socioeconómica de los usuarios suspendidos para identificar razones del incumplimiento en los pagos y decidir tratamiento en cuanto a la normalización de cartera.

Gestión Social a la Gerencia de Agua no Contabilizada.

- ✓ Gestión social al programa de irregularidades: Comprende la parte de recepción y organización de bases de datos, la gestión en campo orientada a la socialización y sensibilización de los usuarios a acceder a la ejecución de los trabajos de normalización y calibración de medidores, fortaleciendo la cultura de la legalidad; hasta el diligenciamiento de la información producto de la gestión y la presentación de resultados.
- ✓ Gestión social al programa de Reposición de Medidores: Comprende la recepción, organización y gestión en campo, orientada esta a la socialización y sensibilización de los usuarios a acceder al retiro y calibración del medidor; hasta el diligenciamiento de la información producto de la gestión y la presentación de resultados.
- ✓ Gestión social al programa de Suspendidos con deudas mayores a 6 meses: Comprende la recepción, organización y gestión en campo, orientada esta a la socialización y sensibilización de los usuarios a acceder a compromisos de pago, fortaleciendo la cultura de la legalidad; hasta el diligenciamiento de la información producto de la gestión y la presentación de resultados.

Gestión social para la conexión y buen uso del alcantarillado.

- ✓ Gestión social para la conexión y buen uso del alcantarillado: Sensibilizar a la población de los barrios que tienen conexión del servicio y presentan mayor problemática de reboses de aguas residuales en las redes de alcantarillado, sobre las practicas adecuadas para la utilización inteligente de este servicio. Con esta iniciativa pedagógica se pretende contribuir con el saneamiento básico de la ciudad.
- ✓ Gestión social de defraudación de fluidos: Se pretende sensibilizar a los usuarios de los barrios con mayor presencia de prácticas de fraude según información suministrada por facturación, sobre las ventajas de la legalidad

del servicio y se pretende desestimular las prácticas de fraude mediante la socialización de las medidas sancionatorias según la ley 599 Art 256. La intervención se realiza mediante visitas domiciliarias llevando el mensaje a todas las viviendas de los barrios seleccionados.

- ✓ Gestión social a suscriptores caducados: Promover la contratación final del servicio de acueducto a suscriptores potenciales con presupuestos caducados suministrados por el área de Contratación del Dpto. Atención al Usuario, mediante la gestión social establecida para el proyecto.

Gestión social a los programas netamente de la oficina de Atención a las Comunidades.

- ✓ Gestión social piletas comunitarias: Promover el pago oportuno, organización comunitaria y uso racional del agua en los usuarios, así como también reportar a ANC los requerimientos técnicos de las piletas comunitarias.
- ✓ Gestión social en el programa cultura del agua: Pretende sensibilizar a la población Cartagenera sobre el uso racional del recurso hídrico con una perspectiva de sostenibilidad, utilizando estrategias lúdico-pedagógicas, con metodologías de acuerdo a las edades y características de los grupos. La población objeto de intervención corresponde a comunidades, instituciones Educativas, Fundaciones, Organizaciones Cívicas, HONGOS y JAC, de la ciudad de Cartagena y algunos corregimientos aledaños, en las que se promueve y divulga el mensaje pedagógico sobre la conservación y uso adecuado de los servicios.
- ✓ Gestión social en de obras de acueducto y alcantarillado: Socializar los proyectos de expansión de redes acueducto y alcantarillado en la comunidad. A demás es responsabilidad del área técnica que requiera acompañamiento del departamento de comunidades, informar a este último sobre las nuevas obras de Acueducto y Alcantarillado ejecutados por la empresa o por un contratista designado para tal fin. Así mismo debe

suministrar información técnica y beneficios y/o implicaciones sociales del proyecto.

- ✓ Mediación y/o solución de conflictos: Lograr el equilibrio frente a situaciones conflictivas que se presentan entre la empresa y la comunidad. Estos se clasifican en individuales y comunitarios.
- ✓ Gestión integral de archivos: Atender los requerimientos de los usuarios con relación a peticiones, quejas y reclamos sobre la prestación de los servicios.
- ✓ Atención de comunidades en la oficina: Atender de forma oportuna los requerimientos de los usuarios con relación a peticiones y quejas. El departamento de comunidades es responsable de atender los requerimientos de los usuarios con relación a peticiones y quejas. De acuerdo a dicho requerimiento debe remitir al área que corresponda para que el caso sea atendido de forma oportuna cuando sea necesaria la intervención de otra área.

REFLEXIÓN ACERCA DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA S.A.

Es preciso señalar, que el desarrollo histórico de Trabajo Social evoluciona a partir de las necesidades y exigencias de la sociedad, sin embargo el objeto de atención que tienen los y las profesionales han sido, desde los inicios de la disciplina, las poblaciones vulnerables y los(as) sujetos(as) sociales con algún tipo de carencia o necesidad. Como lo afirma Valverde:

El trabajo social tiene como objeto de atención profesional a los grupos sociales existentes en la organización social de la sociedad; particularmente a los grupos sociales populares que son aquellos grupos mayoritarios de la población (tales como desocupados, trabajadores manuales, minusválidos, personas en condiciones marginales en lo social, económico y político) que por lo general se localizan dentro de los estratos inferiores de la estructura

*social y se caracterizan por una incipiente o nula posesión de los medios de producción y por su condición de asalariados*¹⁶.

Actualmente, vivimos en un mundo globalizado donde las problemáticas sociales son multi causales, la realidad social se puede abordar desde distintas aristas y las herramientas que poseemos como profesionales deben ir acorde a dicho contexto, por lo tanto es indispensable realizar *“lecturas propias y específicas sobre la realidad social, lecturas críticas, generadoras de procesos educativos transformadores, donde el vínculo teoría-praxis es definitorio. Para tales efectos se recurre a la investigación y a la sistematización como herramientas”* (Vélez, 2003).

Lo anterior pone de manifiesto un gran reto que Trabajo Social afronta en la contemporaneidad, con respecto a su acción y especificidad profesional, debido a que en medio de los afanes del quehacer cotidiano se deja de lado muchas veces la importancia de fundamentar la intervención, la cual se puede entender como *“Una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integra supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas”* como lo plantea Cifuentes¹⁷

De igual manera, hay autores que afirman que se debe partir del hecho de que la Intervención es un elemento sustancial en la concepción que se tiene de sociedad, es por lo tanto un producto cultural de la modernidad, aferrado a sus mismos cimientos. Como lo plantea Olga Lucia Vélez, los conceptos para señalar la acción profesional siguen anclados en un pensamiento basado en los principios del más rancio pensamiento positivista y racionalista. Estos argumentos hacen afirmar a la autora que debemos plantearnos no solo un análisis crítico, sino la propia eliminación del concepto, sustituyéndolo por el de Actuación¹⁸.

Por su parte, Carballeda propone un análisis crítico a los dispositivos tradicionales de intervención, además plantea un “repensar” las prácticas a la luz del contexto

¹⁶ VALVERDE, O. (1988). "Anotaciones sobre el origen y perspectivas actuales del Trabajo Social". Caja Costarricense de Seguro Social. Costa Rica. Revista de trabajo social nQ 30, Año 12.

¹⁷ Ibíd. Pág 133.

¹⁸ VELEZ, O. (2003). "Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas". Buenos Aires: Espacio Editorial. Pág 54.

americano, teniendo en cuenta los rasgos de identidad representativos de dicha región.

*Es posible pensar la singularidad de la cuestión social americana, ligada en sus aspectos fundacionales: la conquista, la ruptura del contrato social de los pueblos originarios, el estallido de sus formas de solidaridad, el amparo y ayuda mutua, todos como generadores clave de los problemas sociales*¹⁹.

Es así, como la intervención social que se realiza por parte de los y las profesionales de Trabajo Social que llevan a cabo intervenciones en materia inclusión social, debe generar constantes preguntas y dialogar con la búsqueda de una integración perdida, como lo plantea Nora Aquin, una intervención “que se base en teorías y desarrolle procesos de conceptualización, para intervenir problemáticas sociales; apoyándose en aportes de ciencias y disciplinas humanas y sociales”²⁰; es decir, que no realice acciones a espaldas de la realidad social que viven los sujetos, una intervención que desdibuje las fronteras de la teoría/práctica. De igual manera, como lo plantea Foucault, pensarse la intervención social como un “dispositivo”, es decir, desde su constitución y movilidad como una red o trama, conformada por discursos, disposiciones, reglamentos, leyes, enunciados y proposiciones filosóficas y morales²¹. Lo que significa, reconocer la complejidad de los procesos de acción profesional, así como tener en cuenta las posturas éticas y principios profesionales.

¹⁹ CARBALLEDA, A. (2009). “Cuestión Social, Cuestión Nacional”. Recuperado de <http://web.margen.org>. Pag 50.

²⁰ AQUIN Nora (1995) ¿ Por que Desarrollar la especificidad? En revista Prospectiva Universidad del Valle No 2,

²¹ FOUCAULT, M. (1991). “La Voluntad de saber”. Madrid: La Piqueta.

CAPITULO V

RESULTADOS

El apartado de Resultados, pretende mostrar el análisis del proceso a partir de las voces de los actores y beneficiarios del programa Conexiones Intradomiciliarias. De igual manera recoge la percepción de los y las Trabajadoras Sociales de la Oficina de Atención a las Comunidades, acerca de su rol profesional y el ejercicio cotidiano de su accionar con poblaciones beneficiarias de proyectos sociales y usuarios de la empresa.

Por otra parte se dan a conocer las lecciones aprendidas en el proceso de prácticas, llevadas a cabo en Aguas de Cartagena S.A. durante el periodo comprendido por el segundo semestre del 2012 y el primer semestre de 2013.

ESTRATEGIAS:

Se llevo a cabo la aplicación de los siguientes instrumentos de recolección de información:

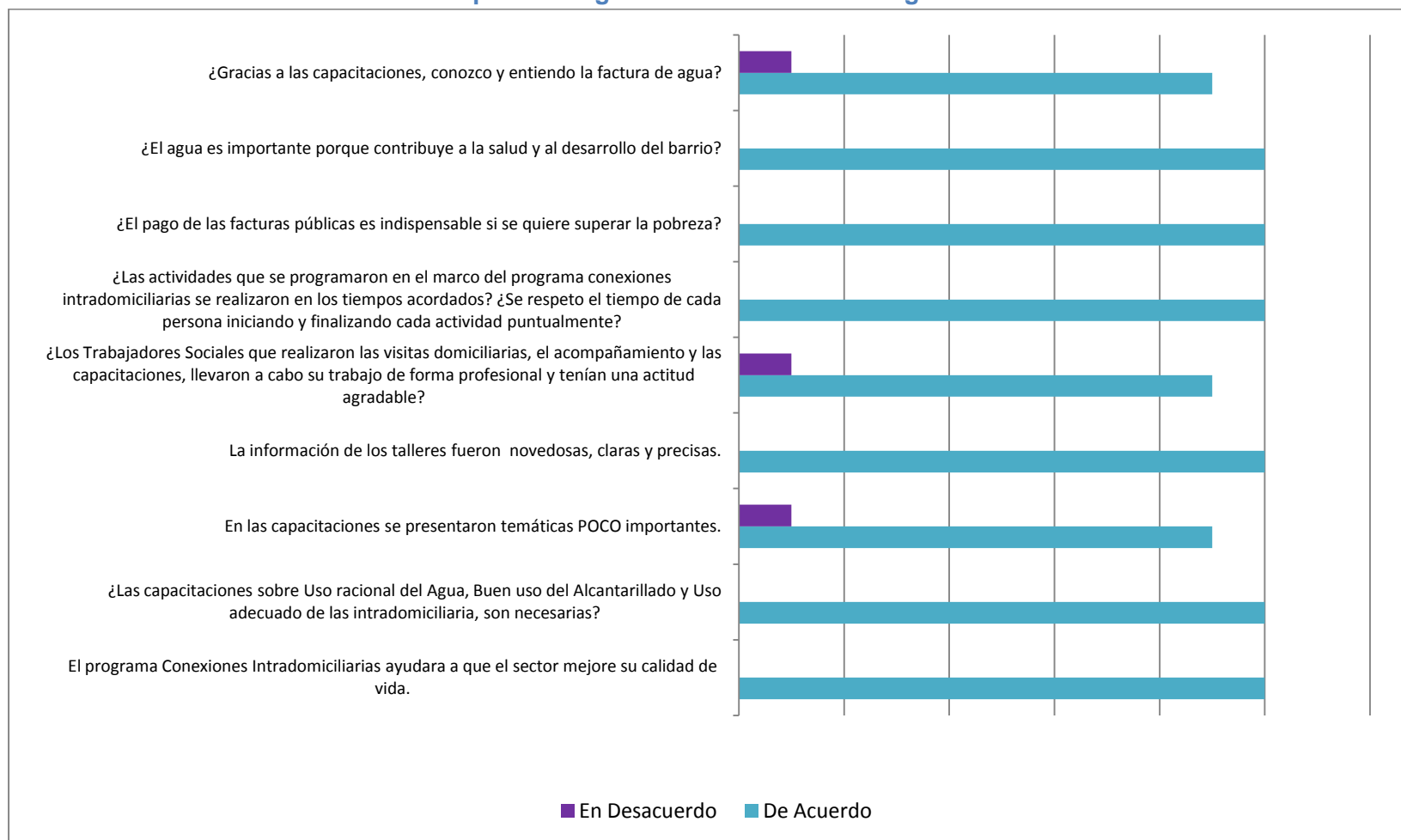
Sondeo de opinión a beneficiarios del programa Conexiones Intradomiciliarias.

El **objetivo** de este instrumento es conocer las percepciones que tienen las familias beneficiarias del barrio el Pozón, acerca del proceso de intervención del programa Conexiones Intradomiciliarias. Se aplico a cien (100) familias beneficiarias del proceso.

La escogencia de estos beneficiarios se hizo a partir de una muestra no probabilística, esta se caracteriza porque es aquel utilizado en forma empírica, es decir, no se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, por lo que sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o validada.

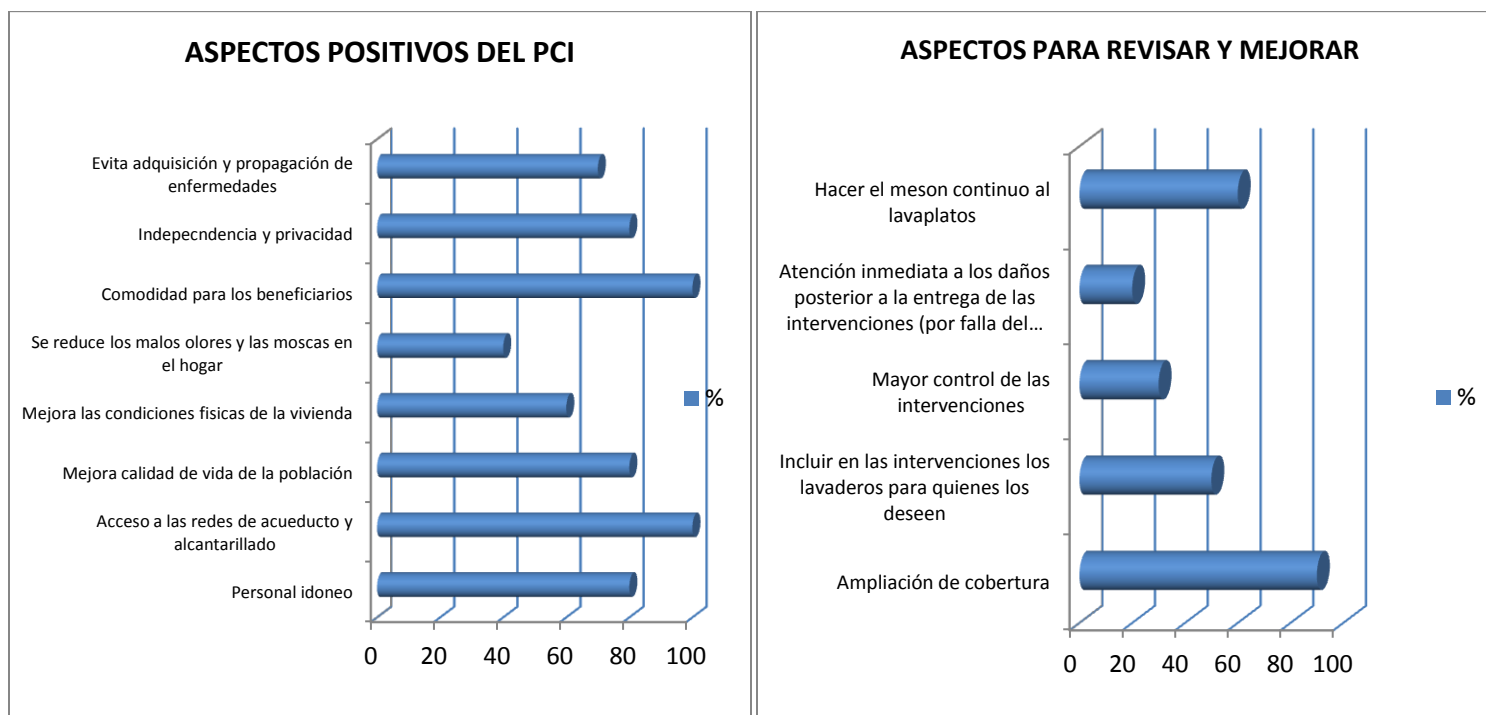
A continuación se presentan los resultados:

Ilustración 2. Sondeo de Opinión dirigido a Beneficiarios – Programa Conexiones Intradomiciliarias



Fuente: resultados de aplicación del instrumento Sondeo De Opinión en el barrio El Pozón - Cartagena

Ilustración 3. Sondeo de Opinión dirigido a Beneficiarios – Programa Conexiones Intradomiciliarias



Fuente: resultados de aplicación del instrumento Sondeo De Opinión en el barrio El Pozón - Cartagena

Como muestra la anterior grafica, al realizarles a las personas beneficiarias del programa preguntas acerca de su conformidad sobre el proceso, se evidencia una aceptación generalizada del mismo.

En este mismo sentido, las personas manifestaron un reconocimiento positivo a la labor del/las trabajadores/as sociales que llevaban el proceso desde Acucar. Como lo afirma Jennifer: *“ellos (Trabajadores Sociales) son muy amables, con educación y con ganas de ayudar a las personas que necesitaban el beneficio”*²².

Por otro lado, las personas manifestaban entre los aspectos positivos del programa, *“las mejoras de las condiciones de la casa”*; *“mejoras en la calidad de vida”*, así mismo las conexiones de alcantarillado, duchas, lavamanos y de agua potable. Entre los aspectos negativos que manifestaban los beneficiarios, se destacan, en primer lugar la *“ampliación de la cobertura”*; además manifestaban *“más puntualidad con los trabajos”* y *“que todo se haga como lo describe el programa”*.

Entrevista semiestructurada a Trabajadores/as sociales de la oficina de atención a las comunidades - Aguas de Cartagena.

El **objetivo** de este instrumento es conocer el proceso de intervención profesional llevado a cabo desde la oficina de atención a las Comunidades, por parte de los y las profesionales de Trabajo Social.

Una entrevista, es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa. La entrevista no se considera una conversación normal, si no una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos unos objetivos englobados en una Investigación.

En este sentido, se pudo evidenciar que las/los trabajadores/as Sociales que ejercen su acción profesional en la oficina de atención a las comunidades, lo

²² Beneficiaria del programa Conexiones Intradomiciliarias. Sector 1º de Mayo – El Pozón.

hacen a partir de enfoques epistemológicos que privilegian la subjetividad, en donde el sujeto es visto como un sujeto de derechos. Así mismo, manifiestan conocer el código de ética profesional. Sin embargo, reconocen que uno de los desafíos más grandes en su labor profesional ha sido *“respetar la ética empresarial, porque muchas veces va en contra de la profesional”*.

En cuanto al referente metodológico, afirman seguir un proceso de fases lineal, *“diagnostico, planeación, ejecución y evaluación”*, de igual manera mencionan la importancia de los procesos participativos y de la sistematización.

LECCIONES APRENDIDAS

Es importante decir que toda experiencia académica de prácticas tiene un valor significativo para cada estudiante, debido a que es un espacio abierto al aprendizaje, en donde son comunes las dificultades, los temores y las inseguridades. Sin embargo, es preciso afrontar este proceso con la certeza de los conocimientos adquiridos en la academia, los cuales son indispensables y completamente acordes a las demandas del ámbito laboral.

Se puede decir que en el transcurso de la práctica profesional, se desarrollaron habilidades y fortalecieron aspectos como:

- ✓ Aprendizaje practico en todo lo referente al Trabajo Social Comunitario.
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Resolución o mediación de conflictos entre la Comunidad y la Empresa.
- ✓ Responsabilidad y cumplimiento en el trabajo asignado en la empresa.
- ✓ Puntualidad
- ✓ Compromiso y entrega con la comunidad y la empresa
- ✓ Comunicación efectiva en doble vía (Empresa-Comunidad) (Comunidad - Empresa)
- ✓ Lograr entender a los usuarios y poner en práctica el código de Ética Profesional.

- ✓ Honestidad y buen trato hacia los usuarios.

De igual manera, las dificultades del proceso se pueden definir en cuatro aspectos, el primero de ellos tiene que ver con el ámbito de seguridad personal, debido al obligatorio acercamiento a comunidades o zonas de alto riesgo y que en el imaginario colectivo de ciudad son denominadas peligrosas.

Por su parte, el enfrentamiento a situaciones o personas hostiles dentro de las comunidades fue un aspecto negativo, pero significativo, debido a que como profesional serán recurrentes contextos difíciles y poco receptores de los procesos sociales.

Por último, aspectos externos como las dificultades climáticas y las actividades monótonas desempeñadas.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL

El capítulo IV, es una apuesta teórica que surge a partir del interés de generar aportes al proceso de intervención profesional, ya que, como lo plantea Carballada “*la complejidad de las problemáticas sociales actuales da cuenta de la necesidad de profundizar el conocimiento y la discusión acerca de las prácticas que intervienen en este campo*”²³. Es decir, sobresale la importancia de reflexionar y analizar críticamente lo que se hace en la intervención, con la finalidad de revisar y observar, desde donde y para que se interviene en lo social.

Por todo lo anterior, y desde un ejercicio académico se plantea la presente propuesta de intervención de Trabajo Social, enfocada en el ejercicio profesional que se lleva a cabo con comunidades en situación de pobreza y que no cuentan con el acceso a servicios públicos domiciliarios tan básicos como el agua.

En este sentido, la fundamentación en Trabajo Social, posibilita argumentar, sustentar y comprender complejas realidades, debido a que no hay una única forma de conocer e intervenir. Este es un componente esencial para comprender la intervención; “*incluye los Conocimientos que dan sustento ético, político, filosófico, teórico/conceptual, metodológico y técnico al ser y quehacer profesional, apropiados, reflexionados desde la experiencia; posibilita construir y sustentar **sentidos** en torno a las intencionalidades, objetos, sujetos y propuestas metodológicas en contextos particulares*”²⁴.

El proceso de Trabajo Social, en este caso el comunitario, siempre inicia a partir de una **conclusión diagnóstica** (análisis de contexto) que se elabora con los

²³ CARBALLEDA, Alfredo. La intervención en lo social como dispositivo. Una mirada desde los escenarios actuales. Universidad Nacional de La Plata. Universidad de Buenos Aires. República Argentina.

²⁴ CIFUENTES Gil, Rosa María, PAVA Barbosa Luz Marina, RODRIGUEZ Durán Cecilia y VALENZUELA Luz Stella. Intervención de Trabajo Social, retos y perspectivas 1995 – 2000. Mirada crítica a trabajos de grado en Bogotá Universidad de la Salle, Facultad de Trabajo Social – Centro de investigaciones, Bogotá. 2002. Pág. 138

datos encontrados en la investigación hecha y que sustenta la intervención. En este sentido, la aproximación al problema, ubica y limita el ámbito de la intervención en el ámbito de lo conocido. Una vez hecho esto, se elabora a partir del conocimiento obtenido, la conclusión diagnóstica que va más allá de jerarquizar problemas o necesidades, es importante definir los procesos sociales que se trabajan y que tipo de problemas hay en ellos.

A partir de esto, se realiza la construcción de la estrategia de intervención, esta implica un planteamiento teórico – metodológico que posteriormente puede y debe apoyarse en un proceso de planeación para aplicarse. Este, debe ser un espacio de construcción basado en posturas epistémicas y teorías explicativas, ubicado entre el conocimiento de la situación problema y el hacer operativo²⁵. Se trata de la propuesta concreta sobre los cambios sociales y la estrategia metodológica para alcanzarlos.

La estrategia de intervención, en este sentido es propuesta a partir de Niveles. Descritos a continuación:

Nivel contextual: se realiza un proceso de caracterización a la comunidad, a la luz de categorías de análisis que permitan definir técnicas metodológicas de acercamiento a la realidad social.

Nivel de Planeación: se definen rutas de acción, se planean las actividades y se elabora un cronograma y un presupuesto de recursos necesarios para la intervención.

Nivel de Ejecución: se refiere al plano operativo, la puesta en marcha de las rutas de acción.

Nivel de Evaluación y Retroalimentación: este es un proceso constante y empieza incluso antes del nivel contextual. Se entiende el proceso evaluativo como la necesidad de revisar constantemente el quehacer, y pone de manifiesto

²⁵ Tello, Nellia. Apuntes sobre intervención social. Trabajo Social, Disciplina del Conocimiento. 2010. Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social.

que la intervención es una construcción constante y no una receta a seguir al pie de la letra.

La intervención debe entenderse desde un elemento de intersección entre la concepción del sujeto desde un enfoque de derechos y la importancia de la interculturalidad en todos los procesos.

Se propone una intervención que permita “hacer ver” lo otro, lo cultural y lo propio de la comunidad objeto/sujeto de intervención profesional, es decir pensarse la Intervención como un espacio relacional en donde el reconocimiento del “otro” es indispensable. Tomando como eje la interculturalidad, debido a que esta busca la construcción de relaciones sociales equitativas y el reconocimiento de las identidades y culturas diferentes, es la relación de personas o grupos de personas de diferentes culturas, es la interacción entre la pertenencia y la diferencia, que implica aceptar el mundo de la vida y las razones de los otros solo tienen sentido si somos plurales y diferentes culturalmente, con una multiplicidad de formas de vida y de conocimientos.

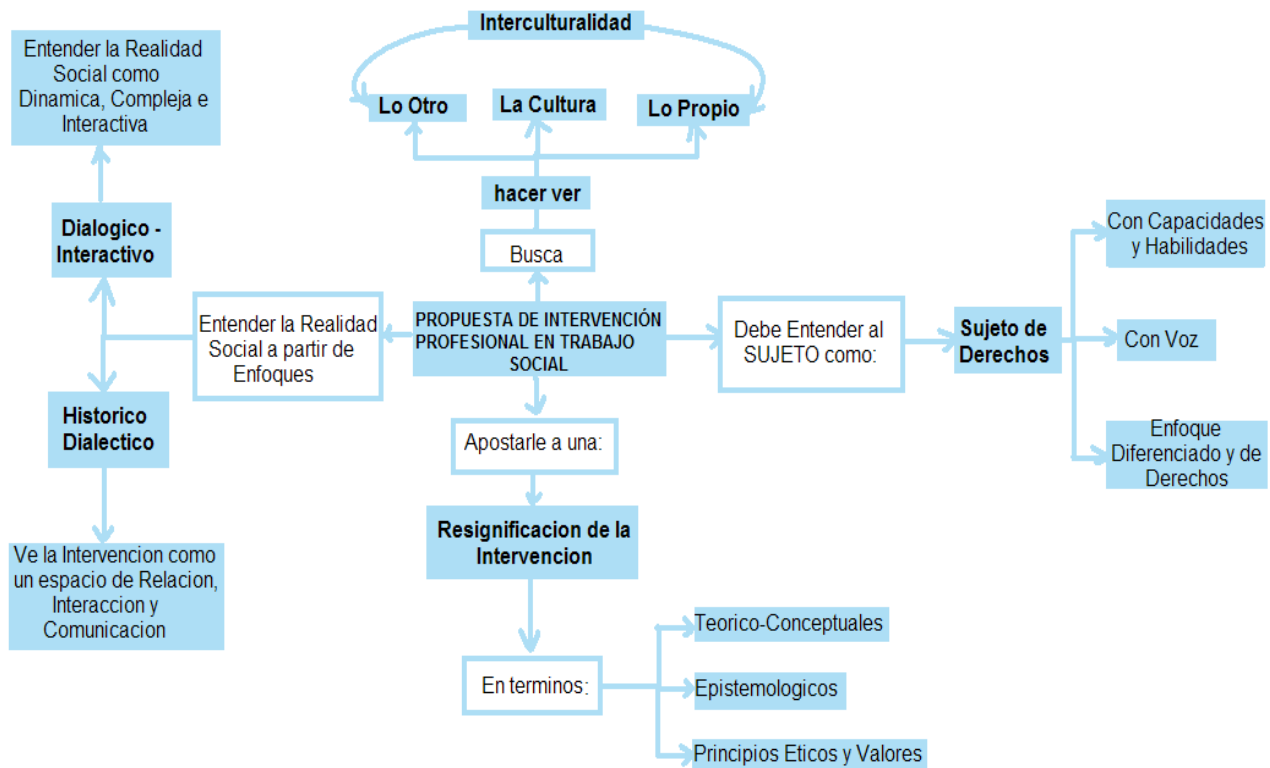
Es decir, las personas que en la ciudad se encuentran en situación de pobreza extrema y no cuentan con los mínimos -referidos a servicios públicos y sociales-, poseen prácticas sociales ancestrales, costumbres y grandes diferencias que las/los hacen únicos. Estos son aspectos que en actuales intervenciones poco se tienen en cuenta, la propuesta es entonces Reconocer dichas particularidades de los grupos o personas, ese interactuar entre la pertenencia y la diferencia, que es lo que construye conocimiento desde la práctica y posibilita el desafío de la inclusión social.

En este sentido, es importante tener presente que las comunidades que se trabajan actualmente desde la oficina de Atención a las Comunidades, en Aguas de Cartagena, en las zonas en situación de pobreza extrema, poseen características particulares. Porque si bien la empresa presta un servicio a todos los grupos poblacionales de la ciudad, es clave que con estas comunidades se deben llevar a cabo procesos de atención específicos. Sin dejar de lado, que esta

propuesta no puede desconocer los intereses institucionales y las políticas de empresa.

La siguiente grafica muestra la propuesta de intervención:

Ilustración 4. Propuesta de Intervención Profesional



Fuente: Elaborado por la Autora a partir de revisión y análisis documental.

Por otro lado, se debe tener en cuenta en dicha resignificación de la intervención que los planteamientos metodológicos del Trabajo Social Comunitario son clave, y en sí mismo el concepto de comunidad. El cual debe entenderse como “todas las formas de relación que se caracterizan por un elevado grado de intimidad personal, profundidad emocional, compromiso moral, cohesión social y continuidad en el tiempo”²⁶. En este sentido es importante generar procesos de desarrollo comunitario, entendiendo este desarrollo como local y Desde la

²⁶ Nisbet, 2000. Pág 478. Ver en: <http://www.nurelislam.com/comunidad.htm>. En: <http://definicion.de/sociedad/>

comunidad, en donde el papel profesional va encaminado a generar espacios y propiciar acciones dirigidas a la mejora del bienestar de dicha colectividad²⁷.

Abordar las comunidades históricamente excluidas de la ciudad de Cartagena, es un reto profesional para Trabajadores/as Sociales, debido a que invita a pensar sobre la noción de exclusión, nos lleva a interrogarnos acerca de la concepción que tenemos de lo social: si entendemos a la sociedad de hoy como un destino marcado o bien si la entendemos como un momento donde las bifurcaciones son posibles.

Con esto se intenta decir que la noción misma de exclusión apunta a lo que ya Kant definió como la insociable sociabilidad humana²⁸, esto es, a la dimensión estructural de lo social. Por lo cual no nos es dado operar con ella de manera directa. De allí que la educación constituya un frágil pero eficaz modo de hacer con el malestar en la cultura²⁹. Entendiendo la educación, no como en la actualidad se ha planteado, desde una concepción limitante se utiliza la Prevención y se opera desde ella en nombre de la educación³⁰.

Desde una mirada crítica, se puede plantear que la noción de prevención se nutre de una vocación intervencionista. Convoca a intervenir en la vida de otras personas allí donde se considera que su salud o su vida están en peligro. Por ello la apuesta es la educación anclada en los procesos de transmisión y adquisición de los patrimonios plurales de la cultura en un sentido fuerte. Deviene, pues, una práctica que pone en acto el derecho de todo ser humano a ser sujeto, esto es, inscrito en el orden simbólico. Es decir, “hacer de la educación un ANTI—DESTINO: práctica que juega, caso por caso, contra la asignación cierta de

²⁷ Barbero, J. M. y Cortes, F. Trabajo Comunitario, Organización y Desarrollo Social. 2005. Madrid: Alianza Editorial.

²⁸ KANT, E. [1784] (1985): «Idea de una historia universal en sentido cosmopolita». En: Filosofía de la Historia. Madrid: F.C.E.

²⁹ FREUD, S. (1990): «El malestar en la cultura». En: Obras completas. Buenos Aires: Amorrortu. Vol. 21.

³⁰ NÚÑEZ, Violeta. Pedagogía Social: un lugar para la educación frente a la asignación social de los destinos. UNIVERSIDAD DE BARCELONA Barcelona, marzo de 2007.

un futuro [que se supone] ya previsto”³¹. Hacer pues, de la educación, un acto que restituya el enigma de humanidad tantas veces negada, conculcada, violentada³².

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La fragilidad y la vulnerabilidad en las sociedades actuales, tiene que ver, entre otras cosas, con la existencia de grupos sociales con capacidades, recursos y posibilidades de satisfacción de necesidades restringidas y por la dificultad de acceso a los recursos existentes, tal es el caso de las personas o grupos sociales que no cuentan con el acceso a servicios públicos domiciliarios. Esto permite que hoy día se alcance un alto grado de desigualdad entre grupos homogéneos, lo que desdibuja las fronteras de la exclusión. Lo cual le genera a los/las profesionales de Trabajo Social un compromiso en sus intervenciones en lo social, a lo primero que se enfrenta un profesional es realizar una completa y compleja *contextualización*, esto es, indagar por nuevas formas para reconocer a los sujetos y actores urbanos de las ciudades contemporáneas, para lo cual no bastan las categorías tradicionales genéricas de pobladores, habitantes, mujeres, jóvenes. Es necesaria entonces una mirada intercultural.

En este sentido, el continuo enriquecimiento de los conocimientos es vital, debido a que el quehacer rutinario lleva a que los profesionales ejerzan intervenciones descontextualizadas y en contravía al desarrollo teórico y metodológico de la profesión.

Como afirma Camelo, *“es necesario trascender la tentación de retomar esquemas teóricos previos y externos para la intervención, avanzar en el conocimiento de su sentido y significatividad, desde la interacción con los participantes”*³³

³¹ NÚÑEZ, V. (1999): *Pedagogía Social: cartas para navegar en el nuevo milenio*. Buenos Aires: Santillana.

³² AGAMBEN, G. (1998): *Homo sacer. El poder soberano y la nuda vida*. Valencia: Pre-textos.

En este sentido se puede decir que son varios los aspectos que se deben tener en cuenta como recomendaciones al proceso de intervención y que son asuntos por revisar:

- ✓ Importancia de atender las particularidades, necesidades y realidades de los distintos colectivos en situación o riesgo de exclusión.
- ✓ Lo intercultural como elemento transversal desde las intervenciones de Trabajo Social.
- ✓ Rol de Trabajo Social en la construcción de políticas públicas hacia poblaciones históricamente excluidas.
- ✓ Necesidad de coordinación de las políticas sociales para una intervención integral en términos de Coordinación, Cooperación y Complementariedad.

Lo ético, por su parte se muestra como un campo de tensión en las intervenciones de Trabajo Social. Los principios éticos direccionan la intervención, se relacionan con las intencionalidades. Estos son pautas particulares por las que los/las profesionales rigen la intervención (individualización, expresión explícita de sentimientos, implicación emocional controlada, aceptación, actitud no enjuiciadora y confidencialidad). Es decir, lo ético se relaciona con el Ser y Hacer, en pro de la justicia social y los derechos humanos, que son los principios que rigen el Trabajo Social.

Por último, un aspecto importante a destacar es la constante revisión y autoevaluación que como Trabajadores/as Sociales se debe realizar del proceso cotidiano de intervención, rescatando la propuesta que hace Claudia Bermúdez, cuando afirma que debemos visibilizar lo “Invisible” de las prácticas profesionales, para lo cual se debe, en primer lugar, realizar un ejercicio descriptivo en el cual se dé cuenta de las *fuerzas en pugna que se expresan desde nuestras experiencias de intervención; en segundo lugar, llevar a cabo un ejercicio analítico, quizás más complejo, que implica asumir la sistematización de experiencias como el referente desde donde podemos reflexionar sobre los diversos aspectos que se encuentran*

³³ Ibid. Pág 177.

en una experiencia, es decir resignificaciones, recontextualización, transformaciones –discursivas y prácticas–, trama de relaciones –tensiones, conflictos– y escenario –campo de fuerzas–, con el ánimo de trascender la mirada victimizadora y visibilizar lo potencial de nuestro desempeño³⁴.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ “Prosperidad para Todos”. Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014. Ver en: <https://www.dnp.gov.co/PND/PND20102014.aspx>
- ✓ AGAMBEN, G. (1998): Homo sacer. El poder soberano y la nuda vida. Valencia: Pre-textos.
- ✓ AQUIN Nora (1995) ¿Por que Desarrollar la especificidad? En revista Prospectiva Universidad del Valle No 2,
- ✓ Aquin, N. “Por qué desarrollar la especificidad”. Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales 8. Universidad del Valle, Facultad de Humanidades (1994).
- ✓ Barbero, J. M. y Cortes, F. Trabajo Comunitario, Organización y Desarrollo Social. 2005. Madrid: Alianza Editorial.
- ✓ BARBERO, Jesús Martín (2003) "El espacio cultural latinoamericano. Bases para una política cultural de integración". Ed. Convenio Andrés Bello. Chile.
- ✓ BERMÚDEZ, C. (2011). “Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna”□. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad del Valle. Cali, Colombia.
- ✓ BRONFENBRENNER, U. (1987). La ecología del desarrollo humano. Experimentos

³⁴ BERMÚDEZ, C. (2011). “Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna”□. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad del Valle. Cali, Colombia.

- ✓ Camelo, A. y Cifuentes, R. “Informe final investigación: Fundamentación de Metodología integrada en Trabajo Social”. Universidad de la Salle, Centro de Investigaciones, Facultad de Trabajo Social, Bogotá (2006).
- ✓ Camelo, A. y Cifuentes, R. Contextualización de la discusión epistemológica de metodología integrada. Artículo fruto de la investigación: Camelo, A. y Cifuentes, R. “Fundamentación de metodología integrada en Trabajo Social”. Facultad de Trabajo Social, Departamento de investigaciones de la Universidad de La Salle, 2006.
- ✓ CAMELO, Aracely y CIFUENTES, Rosa (2007). Metodología integrada en Trabajo Social. Aproximaciones a una Fundamentación. Revista de investigación, volumen 7, numero 001. Universidad La Salle. Bogotá-Colombia.
- ✓ Camelo, Aracely; Cifuentes, Rosa María. “Aportes para la fundamentación de la intervención Profesional en Trabajo Social”. Universidad de la Salle. Revista Tendencia & Retos N° 11: 169-187 / Octubre 2006
- ✓ CAMPANINI, Annamaria. Servicio social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. España.
- ✓ CARBALLEDA, A. (2009). “Cuestión Social, Cuestión Nacional”. Recuperado de <http://web.margen.org>. Pág 50.
- ✓ CIFUENTES Gil, Rosa María, PAVA Barbosa Luz Marina, RODRIGUEZ Durán Cecilia y VALENZUELA Luz Stella. Intervención de Trabajo Social, retos y perspectivas 1995 – 2000. Mirada crítica a trabajos de grado en Bogotá Universidad de la Salle, Facultad de Trabajo Social – Centro de investigaciones, Bogotá. 2002. Pág. 138
- ✓ FOUCAULT, M. (1991). “La Voluntad de saber”. Madrid: La Piqueta.
- ✓ FREUD, S. (1990): «El malestar en la cultura». En: Obras completas. Buenos Aires: Amorrortu. Vol. 21.
- ✓ Jara H, O. (1994). Para sistematizar experiencias. Alforja. Costa Rica. Pág 243.

- ✓ KANT, E. [1784] (1985): «Idea de una historia universal en sentido cosmopolita». En: Filosofía de la Historia. Madrid: F.C.E.
- ✓ Nisbet, 2000. Pág 478. Ver en: <http://www.nurelislam.com/comunidad.htm>.
En: <http://definicion.de/sociedad/>
- ✓ NÚÑEZ, V. (1999): Pedagogía Social: cartas para navegar en el nuevo milenio. Buenos Aires: Santillana.
- ✓ NÚÑEZ, Violeta. Pedagogía Social: un lugar para la educación frente a la asignación social de los destinos. UNIVERSIDAD DE BARCELONA Barcelona, marzo de 2007.
- ✓ ROSA MARIA CIFUENTES GIL, "Aportes para "leer" la intervención de Trabajo Social" En: Costa Rica. 2004. *Evento: 5. XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. La cuestión social y la formación profesional en TS en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad Latinoamericana Ponencia: Aportes para "leer" la intervención de Trabajo Social*
- ✓ Rueda Estrada J. (1998) "Ética profesional y Código deontológico" .Revista de Servicios Sociales y Política Social nº41.
- ✓ Tello, Nelia (2007) "Apuntes de trabajo social: trabajo social, disciplina del conocimiento" [en línea]. Disponible en: <http://cursots.files.wordpress.com/2008/08/apuntes-sobre-intervencion->
- ✓ Tello, Nellia. (2010), "Apuntes de Trabajo Social: Trabajo Social disciplina de conocimiento". Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social.
- ✓ VALVERDE, O. (1988). "*Anotaciones sobre el origen y perspectivas actuales del Trabajo Social*". Caja Costarricense de Seguro Social. Costa Rica. Revista de trabajo social nQ 30, Año 12.
- ✓ VELEZ, O. (2003). "Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas". Buenos Aires: Espacio Editorial. Pág 54.

CIBERGRAFÍA

- ✓ <http://www.minvivienda.gov.co/Agua/Programas/Paginas/Conexiones-Intradomiciliarias.aspx>.
- ✓ <https://www.unicartagena.edu.co/cienciassocialesyeducacion/trabajosocial.htm#COMPETENCIAS>
- ✓ <http://www.unicartagena.edu.co/axiologicosudec.php>
- ✓ <http://www.acuacar.com/?q=node/445>

ANEXOS

Anexo N° 1 Plegable informativo Proyecto Conexiones Intradomiciliarias

- Este proyecto no requiere que ningún beneficiario pague una suma en dinero a ningún funcionario, ni actor social o comunitario.
- El único costo que tiene el proyecto para los beneficiarios es el compromiso de asistir a las capacitaciones impartidas, hacer uso racional del agua y cuidar de los elementos instalados.
- El Contratista esta en la obligación de entregar una obra a satisfacción de acuerdo con las especificaciones de la tipología asignada a la vivienda, mas no entregar dinero, ni materiales.
- La vivienda se interviene de acuerdo a lo que necesita y estipula el proyecto.
- Este proyecto no construye mesones, ni enchapa baños o cocinas, no construye habitaciones y tampoco fachadas de las casas.
- Las medidas y especificaciones de las intervenciones son estandarizadas.
- Este proyecto es del Ministerio de Vivienda, y no de Acuacar.



CONEXIONES
CARTAGENA

PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Coordinadora gestión social
Milena Merlano Vásquez
Comunicaciones
Greice Salgado M.

INFORMES
CONEXIPUNTO
POZÓN SECTOR CENTRAL TRANSV 72 MZ 56 LT 2

CONEXIONES
CARTAGENA

PARA QUE LE QUEDE CLARO!!

PROYECTO
CONEXIONES
INTRADOMICILIARIAS

ATENCIÓN



Ministerio de Vivienda
Cartera y Fomento
CONEXIONES


¿Qué es Conexiones Intradomiciliarias?

Es un proyecto del **Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**, el cual tiene como objetivo principal la instalación y dotación de redes hidrosanitarias en las viviendas estratos 1 y 2 del barrio el Pozón que carezcan de esto.

Esta iniciativa busca mejorar la calidad de vida de los habitantes de los sectores seleccionados para intervención.

Visitas domiciliarias

Los procesos de socialización, diagnóstico, selección y ejecución de las obras, requiere que se realicen repetidas visitas a los beneficiarios.




El hecho de que una vivienda sea visitada para socializarle el proyecto y posteriormente visitada para diagnosticarla (encuesta-plano-fotos) no quiere decir que ya se hace acreedora del beneficio, pues hay viviendas que se visitan y se detecta que están en estado satisfactorio, por lo tanto no se intervienen.

La intervención no tiene ningún costo

Los hogares beneficiados con esta iniciativa, no tienen que pagar para acceder ni tramitar estas ayudas. El beneficio de conexiones hidrosanitarias no se entregan en efectivo, ni tienen un monto definido por vivienda. La intervención se realiza de acuerdo al estado y la necesidad de cada vivienda.

ACUACAR

Apoya el proyecto, mas no lo ejecuta. Esta empresa entrega al contratista insumos como listados de potenciales beneficiarios y planos de ubicación de las viviendas según su número de póliza.



Anexo N°2 Pendón de Proyecto PCI



CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 08	
PARTES	MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS AGUAS DE CARTAGENA - ACUACAR
OBJETO	El presente Convenio tiene por objeto aunar esfuerzos para la ejecución del Programa de Conexiones Intradomiciliarias, acordar el esquema de ejecución y las condiciones de la contrapartida como aporte del Distrito de Cartagena de Indias.

GERMAN VARGAS LLERAS, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19'465.660 Bogotá, expedida en Bogotá, en su calidad de Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, conforme consta en el Decreto de nombramiento No. 1016 del 17 de mayo de 2012, y Acta de Posesión No. 720 del 17 de mayo de 2012, quien para efectos del presente Convenio de Cooperación se denominará EL MINISTERIO, CAMPO ELIAS TERAN DIX, identificado con la cédula de ciudadanía No. 9.099.261 de Cartagena D.T. y C, en su calidad de Alcalde de Cartagena de Indias D.T. y Cultural de conformidad con la credencial expedida por la Comisión Escrutadora Distrital de Cartagena de Indias D.T. y Cultural de fecha diez y seis (16) de noviembre de dos mil once (2011) y acta de posesión 001 de 2012 de la Notaría Primera del Circuito de Cartagena, debidamente facultado para suscribir el presente convenio de conformidad con el Acuerdo 15 de 2011 del Concejo Distrital, quien para efectos del presente Convenio de Cooperación se denominará EL DISTRITO y FRANCISCO JAVIER PÉREZ TENA, identificado con la cédula de Extranjería Numero 380.456 en su calidad de Gerente General y Representante Legal de Aguas de Cartagena S.A. E. S.P. -ACUACAR- con NIT 800.252.366.4, debidamente facultado para suscribir el presente convenio como consta en el certificado de existencia y representación legal de fecha 13 de junio de los corrientes expedido por la Cámara de Comercio de Cartagena, quien en adelante se denominará LA EMPRESA, hemos acordado suscribir el presente convenio de cooperación, previas las siguientes consideraciones: 1) Que el artículo 130 de la Ley 1450 de 2011, dispone que la Nación y las entidades territoriales podrán subsidiar programas de conexiones intradomiciliarias a los usuarios de los estratos 1 y 2, conforme a los criterios de focalización que define el Gobierno Nacional, y a los niveles de contrapartida de las entidades territoriales 2) Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 1350 de 2012, cuyo objeto es regular el subsidio de conexiones intradomiciliarias para inmuebles de los estratos 1 y 2 con el fin de garantizar la conexión efectiva a los servicios de agua potable y saneamiento básico. 3) Que para acceder a los programas de conexiones intradomiciliarias de la Nación las entidades territoriales, directamente o a través de la Empresa Prestadora de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de su jurisdicción, deben contribuir a los mismos, en dinero o en especie con los costos de socialización del programa en los términos y condiciones definidos por el MVCT. 4) Que el artículo 113 de la Constitución Nacional señala que "Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines", y en su artículo 209, párrafo 2, establece que "las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del estado" 5) Que el artículo 6 de la Ley 489 de 1998 establece el principio de coordinación y colaboración entre las autoridades administrativas, con el fin de lograr los cometidos y fines estatales, y el artículo 85 ibidem establece que las entidades públicas podrán asociarse con el fin de cooperar en el cumplimiento de funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se hallen a su cargo, mediante la celebración de convenios de cooperación. Con base en las anteriores consideraciones las partes proceden a suscribir el presente Convenio de Cooperación de acuerdo con las siguientes cláusulas: 6) Que de conformidad con el Artículo 11 del Decreto 1350 de 2012, para la ejecución del programa, el MVCT suscribirá un convenio con el ente territorial en el cual se acordará entre otros las condiciones de la contrapartida. PRIMERA.- OBJETO: El presente Convenio tiene por objeto aunar esfuerzos para la ejecución

del Programa de Conexiones Intradomiciliarias, acordar el esquema de ejecución y las condiciones de la contrapartida como aporte del Distrito de Cartagena de Indias. SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE EL DISTRITO: EL DISTRITO se compromete a: 1) Levantar la información relacionada con los barrios, hogares y las instalaciones hidráulicas y sanitarias del inmueble potencial beneficiario del programa, así como el estado de los equipos y aparatos con que este cuenta, para establecer sus necesidades en materia de conexiones intradomiciliarias, aplicando la encuesta que para el efecto elabora EL MINISTERIO y que corresponde al Anexo No. 1 al presente Convenio; 2) Identificar, junto con EL MINISTERIO, los inmuebles potenciales beneficiarios del Programa, con base en la información antes recopilada; 3) Socializar con el concurso de la empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado que opera en su jurisdicción, el programa de conexiones intradomiciliarias a los hogares que habitan los inmuebles que resultaron potenciales beneficiarios, de acuerdo con la aplicación de los criterios de focalización previstos en el artículo 4 del Decreto 1350 de 2012; esta actividad comprende: a) acompañamiento permanente a quien diseña el proyecto y ejecute la obra, para facilitar la entrada a los hogares, para hacer el inventario, la ejecución de las obras y su posterior entrega; b) obtener la suscripción del documento de "Compromisos y Aceptación del Programa" por parte de los potenciales beneficiarios, de acuerdo con el modelo suministrado por EL MINISTERIO; 4) Prestar toda la colaboración necesaria a EL MINISTERIO en la ejecución del programa o a LA EMPRESA; 5) Prestar toda la colaboración necesaria a EL MINISTERIO en la ejecución del programa o a LA EMPRESA, con el fin de lograr la socialización del programa, y en especial colaborar con las siguientes actividades: a) Suministrar la información disponible sobre redes y catastro de usuarios con relación a los predios a intervenir; b) Informar al diseñador y al ejecutor sobre las condiciones de presión y continuidad para la prestación del servicio de acueducto; c) Expedir la certificación de la viabilidad técnica para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, para efectos del trámite del proyecto en ventanilla única; d) Apoyar en la selección y priorización de los barrios; e) Apoyar el levantamiento de información y socialización del programa en los barrios priorizados; f) Participar en la concertación de ejecución de las conexiones domiciliarias con el ejecutor del proyecto y dar el visto bueno a las mismas, cuando sea del caso, con vinculación al mismo; 7) Establecer, a partir de la información suministrada por EL DISTRITO, los barrios potenciales beneficiarios del Programa, de conformidad con los criterios de selección y priorización previstos en el numeral 5.1.2 del Artículo 5° del Decreto 1350 de 2012; 8) Identificar, junto con EL DISTRITO, los inmuebles potenciales beneficiarios del Programa, con base en la información recopilada a partir de la aplicación de la encuesta contenida en el Anexo No. 1 de este convenio; 9) Contratar, bajo el esquema de gestión integral de proyectos y por medio de FONADE, el diseño del proyecto de conexiones intradomiciliarias de los barrios priorizados, su ejecución e interventor; 10) Mejorar la supervisión del Convenio, con el fin de constatar la correcta ejecución, el cumplimiento del objeto y las obligaciones consignadas en este documento. CUARTA.- VALOR DEL CONVENIO: El presente Convenio no genera afectación presupuestal para las partes. QUINTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del presente Convenio es indeterminado pero determinable, ya que tendrá vigencia desde su suscripción hasta la culminación y entrega a satisfacción de las obras del programa de conexiones intradomiciliarias en el barrio o barrios priorizados para su intervención de conformidad con lo aquí previsto, plazo que no podrá superar el previsto en el cronograma de ejecución de las obras del proyecto. SEXTA.- INFORMES: EL DISTRITO presentará al MINISTERIO cada dos meses, informes que den cuenta de la ejecución del presente convenio. SEPTIMA.- SUPERVISIÓN DEL CONVENIO. Estará a cargo de EL MINISTERIO a través del Viceministro de Agua y Saneamiento Básico o de la persona que este designe para tal fin. Corresponde al supervisor entre otras cosas, verificar y exigirá la adecuada ejecución del presente convenio; OCTAVA.- INDEPENDENCIA DE LAS PARTES: En cuanto hace referencia a la relación de las partes entre sí, se entiende que éstas actúan con plena autonomía en el desarrollo y ejecución del presente convenio NOVENA.- INEXISTENCIA DE

RELACION LABORAL: EL DISTRITO podrá destinar personal propio o personal contratado para el cumplimiento de las obligaciones aquí pactadas. Cuando haya lugar a celebrar contratos de prestación de servicios, los contratistas actuarán bajo la responsabilidad y supervisión de EL DISTRITO, pero sin subordinación ni dependencia respecto de EL MINISTERIO. DÉCIMA.- INDEMNIDAD: EL DISTRITO mantendrá indemne al MINISTERIO contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costas que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por igual, su personal o sus contratistas, con ocasión de la ejecución del Convenio. DÉCIMA PRIMERA.- CESIÓN: El presente Convenio se celebra por las calidades inherentes a cada una de las partes, por consiguiente no se podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones contraídas. La cesión que contraviere lo dispuesto en esta cláusula dará lugar a la terminación del Convenio. DÉCIMA SEGUNDA.- FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones pactadas por motivos de fuerza mayor o caso fortuito o por circunstancias impredecibles e inevitables. DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONVENIO.- Por razones de fuerza mayor o caso fortuito las partes podrán de común acuerdo suspender temporalmente la ejecución del Convenio mediante un acta donde conste el evento. DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: El presente convenio podrá darse por terminado anticipadamente de mutuo acuerdo por las partes o por el acaparamiento de las causas de ley. DÉCIMA QUINTA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las partes buscarán solucionar en forma ágil y directa las discrepancias que surjan por razón de este Convenio. Para tal efecto se acordó al empleo de los mecanismos alternativos de solución de controversias previstos en la ley. DÉCIMA SEXTA.- PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente convenio se perfecciona con la firma de las partes.

27 JUN 2012

GERMAN VARGAS LLERAS
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

CAMPO ELIAS TERAN DIX
Alcalde
Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias

FRANCISCO JAVIER PÉREZ TENA
Gerente General
Aguas de Cartagena S.A. E. S.P. -ACUACAR-

Forma: Carta Interadministrativa - Anexo No. 3
Proyecto: Conexiones Intradomiciliarias - Anexo No. 1

Anexo Nº 3 Convenio Interadministrativo: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Distrito Turística y Cultural de Cartagena de Indias – Aguas de Cartagena ACUACAR.

GUIA DE ENTREVISTA			
Técnica:	Entrevista Semi-estructurada		
Objetivo	Conocer el proceso de intervención profesional llevado a cabo desde la oficina de atención a las Comunidades, por parte de Trabajo Social		
Datos Personales			
Nombre			
Edad		Procedencia:	
Auto reconocimiento de su Género:		Femenino	Masculino
Cargo en la institución:			
Años de experiencia profesional en la Institución			
1. ¿Considera usted que las familias beneficiarias de los programas sociales de la empresa Aguas de Cartagena son...?	Sujetos de derecho	Sujetos carentes y con necesidades	
2. ¿A la hora de realizar una intervención profesional con las comunidades beneficiarias de programas sociales, utiliza algún enfoque epistemológico? ¿Cuál?			
3. Para superar la situación de pobreza extrema que viven algunas comunidades de Cartagena es necesario que El Estado brinde más subsidios económicos. ¿Qué opina al respecto?			
4. ¿Conoce usted el reglamento de ética profesional de Trabajo Social?	SI	NO	
5. ¿En caso de responder SI, cuáles de los principios éticos cree que son fundamentales a la hora de realizar las intervenciones con comunidades beneficiarias de programas o usuarios de la empresa Aguas de Cartagena?			
6. ¿Cree usted que su intervención la realiza a través de fases, niveles, o es un proceso cíclico?			
7. Describa cuál es la estrategia metodológica que realiza ud como Trabajador/a Social en la oficina de Atención a Las Comunidades			
8. ¿Cuál ha sido el desafío más grande al trabajar con comunidades beneficiarias de programas o usuarios/as de la empresa Aguas de Cartagena?			
9. ¿Qué aprendizajes significativos rescata de su trabajo con comunidades?			

SONDEO DE OPINION		
<p>PROPOSITO: Conocer las percepciones que tienen las familias beneficiarias del barrio el Pozón, acerca del proceso de intervención del programa Conexiones Intradomiciliarias.</p>		
DATOS DE BENEFICIARIO		
Nombre		
Dirección		
Descripción del tipo de beneficio obtenido		
Marque con una X según considere		
El programa <i>Conexiones Intradomiciliarias</i> ayudara a que el sector mejore su calidad de vida.	De Acuerdo	En Desacuerdo
¿Las capacitaciones sobre Uso racional del Agua, Buen uso del Alcantarillado y Uso adecuado de las intradomiciliaria, son necesarias?	De Acuerdo	En Desacuerdo
En las capacitaciones se presentaron temáticas POCO importantes.	De Acuerdo	En Desacuerdo
La información de los talleres fueron novedosas, claras y precisas.	De Acuerdo	En Desacuerdo
¿Los Trabajadores Sociales que realizaron las visitas domiciliarias, el acompañamiento y las capacitaciones, llevaron a cabo su trabajo de forma profesional y tenían una actitud agradable?	De Acuerdo	En Desacuerdo
¿Las actividades que se programaron en el marco del programa conexiones intradomiciliarias se realizaron en los tiempos acordados? ¿Se respeto el tiempo de cada persona iniciando y finalizando cada actividad puntualmente?	De Acuerdo	En Desacuerdo
¿El pago de las facturas públicas es indispensable si se quiere superar la pobreza?	De Acuerdo	En Desacuerdo
¿El agua es importante porque contribuye a la salud y al desarrollo del barrio? Explique su respuesta.	De Acuerdo	En Desacuerdo
¿Gracias a las capacitaciones, conozco y entiendo la factura de agua?	De Acuerdo	En Desacuerdo
Responda las siguientes preguntas:		
<p>Conoce la labor del/la Trabajador/as Social dentro del programa Conexiones Intradomiciliarias? Si la respuesta es SI, que piensa de este/a Profesional? Si la respuesta es no justifique.</p>		
<p>De forma breve, describa los aspectos positivos del programa Conexiones Intradomiciliarias.</p>		

Anexo N°6 Fotos capacitaciones - Proyecto Conexiones Intradomiciliarias



