

1

**INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL EN LA GESTION INTEGRAL DEL  
CLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA EN ACUALCO S.A. ESP. Y LA INTEGRACION  
TRABAJO SOCIAL – MEDIO AMBIENTE EN CARDIQUE**

**MARCELA DEL CARMEN GARCÍA LLAMAS  
LUZ DAIRA PERALTA LÓPEZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA D. T. y C.  
OCTUBRE DE 2007**

T  
361.4  
G216  
2007

2

**INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL EN LA GESTION INTEGRAL DEL  
CLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA EN ACUALCO S.A. ESP. Y LA INTEGRACION  
TRABAJO SOCIAL – MEDIO AMBIENTE EN CARDIQUE**

**MARCELA DEL CARMEN GARCÍA LLAMAS  
LUZ DAIRA PERALTA LÓPEZ**

**INFORME DE GESTION PARA OPTAR POR EL TITULO DE  
TRABAJADORAS SOCIALES**

**AMELIA SEGRERA  
Docente Asesor**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA D. T. y C.  
OCTUBRE DE 2007**

trabajo social de grupo

3

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

**FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo es el producto de la colaboración y el esfuerzo de muchas personas, espero hacer justicia y mencionarlas a todas:

A mi familia, por apoyarme y brindarme la oportunidad de construir mi futuro.

A mi docente asesora por guiarme en el proceso de formación y por saber combinar la amistad con su acompañamiento paciente; por contribuir con mi crecimiento profesional y personal.

A mis coordinadores de institución, por todas sus orientaciones y apoyo que contribuyeron en mi crecimiento, con respeto y cariño; gracias por brindarme las herramientas necesarias para mi accionar profesional.

A la Universidad de Cartagena, a Acualco S.A. E.S.P. y a Cardique por ayudarme a crecer de forma integral.

A mis compañeras, amigas, amigos y a todas aquellas personas que siempre estuvieron a mi lado.

Marcela.

## DEDICATORIA

A Dios y a mi familia; por ustedes y para ustedes, siempre los tengo presente en mi corazón, en especial Mauricio José regalo de Dios.

Marcela.

## AGRADECIMIENTOS

A mi docente de prácticas Amelia por su acompañamiento incondicional, por guiarme con esmero y llevarme por el camino hacia la excelencia.

A Cardique por darme la oportunidad de continuar el proceso de prácticas formativas, la cual se convirtió en una experiencia maravillosa y significativa en mi formación personal y profesional.

A la empresa Acualco por su ayuda y colaboración durante el proceso de aprendizaje, por darme la oportunidad no sólo de aprender sino de aportar y construir nuevos conocimientos.

A mis padres espirituales Miguel y Maria Paula Arrázola por sus enseñanzas llenas de sabiduría y por guiarme siempre a hacer las cosas con un espíritu de excelencia.

A mi familia, a mis amigos y amigas que estuvieron conmigo y me apoyaron en todo sentido. Muchas gracias.

Luz Daira.

## DEDICATORIA

Primeramente dedico este trabajo a Dios, pues una vez más me demostró su amor dándome vida, sabiduría y entendimiento para la realización de este sueño tan preciado la culminación de mi carrera profesional.

A mis padres por brindarme su amor en todo momento, por sacarme adelante con su sacrificio, lucha y dedicación; y por sus esfuerzos pude alcanzar mis sueños.

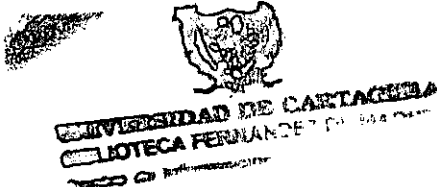
A mi compañera y amiga Marcela por permanecer unida a mí en los momentos mas difíciles, por su esfuerzo, compromiso y responsabilidad que me fueron de ejemplo durante la realización de este trabajo.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
FORMA DE ADQUISICIÓN  
Compra \_\_\_\_\_ Donación  Canje \_\_\_\_\_ U. de C. \_\_\_\_\_  
Precio \$ 10.000 Proveedor: U. DE C  
No. de Acceso 112126 No. \_\_\_\_\_  
Fecha de ingreso: DD 01 AA 02 08

**CONTENIDO**

8

	pág.
<b>PRESENTACION</b>	<b>14</b>
<b>1. REFERENTE INSTITUCIONAL</b>	<b>15</b>
1.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	15
1.2. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION	16
1.3. PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	17
1.4. PROYECCION SOCIAL	18
<b>2. INSTITUCIONES DONDE SE REALIZÒ LA PRACTICA</b>	<b>21</b>
2.1. ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA	21
2.1.1. Información general de la empresa	21
2.1.1.1. Misión	22
2.1.1.2. Visión	23
2.1.2. Proyecto de intervención	24
2.1.2.1. Antecedentes	25
2.1.2.2. Justificación	26
2.1.2.3. Referentes políticos y/o legales	27
2.1.2.4. Referentes contextuales	36
2.1.2.4.1. Información general del municipio de Arjona	36
2.1.2.4.2. Información general del municipio de Turbaco	40
2.1.2.5. Referentes conceptuales	46
2.1.2.5.1. Trabajo Social	46





2.1.2.5.2. Trabajo Social de Empresa	47
2.1.2.5.3. Responsabilidad social empresarial	50
2.1.2.6. Referentes epistemológicos	58
2.1.2.7. Objetivos del proyecto	61
2.1.2.7.1. Objetivo general	61
2.1.2.7.2. Objetivos específicos	61
2.1.2.8. Referentes metodológicos	62
2.1.2.9. Administración del proyecto	72
2.1.3. Resultados	73
2.1.4. Evaluación del proceso y análisis	80
2.1.4.1. El proceso	86
2.1.4.2. Desarrollo de objetivos	89
2.1.5. Intervención desde trabajo social	111
2.1.6. Logros	113
2.1.6.1. Profesionales	113
2.1.6.2. Organizacionales	114
2.1.6.3. Personales	115
2.2. CONCLUSION	116
2.3. CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE	124
2.3.1. Información general de la empresa	124
2.3.1.1. Misión	126
2.3.1.2. Visión	126
2.3.1.3. Organización	127
2.3.2. Referente legal, contextual y conceptual de la Educación ambiental	128
2.3.2.1. Contexto nacional	130
2.3.2.2. Aspectos particulares	139

2.3.3.	El marco de la acción : plan de acción trienal 07-09	140
2.3.3.1.	Objetivos de la gestión para el periodo 2007 – 2009	141
2.3.3.1.1.	Objetivo general	141
2.3.3.1.2.	Objetivos específicos	141
2.3.3.2.	Acciones operativas misionales	142
2.3.3.3.	Programa Pat 06 de educación ambiental	143
2.3.4.	Proyectos de intervención	145
2.3.5.	Referente de la acción	153
2.3.6.	Actividades realizadas y análisis	156
2.3.7.	Intervención desde trabajo social	163
2.3.8.	Logros	166
2.3.8.1.	Profesionales	166
2.3.8.2.	Organizacionales	167
2.3.8.3.	Personales	167
2.4.	CONCLUSION	169
BIBLIOGRAFIA		176
ANEXOS		181



11

## LISTA DE CUADROS

	pág.
<b>Cuadro 1.</b> Aspectos relativos a la RSC.	56
<b>Cuadro 2.</b> Objetivo específico 1. Medio ambiente. Programa de Gestión Social.	70
<b>Cuadro 3.</b> Objetivo específico 2. Participación ciudadana. Programa de Gestión Social.	70
<b>Cuadro 4.</b> Objetivo específico 3. Gestión Comercial. Programa de Gestión Social	71
<b>Cuadro 5.</b> Objetivo específico 4. Desarrollo empresarial. Programa de Gestión Social	71
<b>Cuadro 6.</b> Proyecto contrato 069/07 Cardique.	148
<b>Cuadro 7.</b> Proyecto contrato 064/07 cardique.	152

**LISTA DE FIGURAS**

**pág.**

**Figura 1.** La responsabilidad social de una organización.

58

## LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1.** Organigrama Acualco S.A. ESP.
- Anexo 2.** Programa de gestión social – cronograma
- Anexo 3.** Proyecto amigos del agua
- Anexo 4.** Modelo informe de actividades amigos del agua
- Anexo 5.** Encuesta de satisfacción
- Anexo 6.** Resultados encuesta de satisfacción
- Anexo 7.** Modelo actas de reunión
- Anexo 8.** Formato PQR
- Anexo 9.** Folleto cuidemos el agua - no bote el agua
- Anexo 10.** Modelos tarjetas sistema de eventos especiales
- Anexo 11.** Modelo de comunicado de prensa
- Anexo 12.** Modelo boletín ecualízate
- Anexo 13.** Modelo boletín noticias de Acualco
- Anexo 14.** Modelo informe de seguimiento Tierra Bomba
- Anexo 15.** Modelo informe de seguimiento Caño del Oro
- Anexo 16.** Modelo informe de seguimiento Clemencia
- Anexo 17.** Taller 1 Santa Catalina
- Anexo 18.** Taller 2 Santa Catalina
- Anexo 19.** Actividad Turbaco
- Anexo 20.** Taller 1 San Estanislao de Kotska
- Anexo 21.** Taller 2 San Estanislao de Kotska

## PRESENTACION

El programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena a través de la asignatura de servicio social profesional o año social, busca que los y las estudiantes de último año afiancen conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, se familiarice con el campo laboral y a la vez realicen un apoyo institucional en las entidades asignadas.

El presente es un informe de gestión que busca dar a conocer las acciones realizadas por las profesionales en formación de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en el marco del servicio social profesional desarrollado en el periodo comprendido de Septiembre de 2006 a Mayo de 2007 en Acueductos y Alcantarillados de Colombia – Acualco S.A. E.S.P- y en el periodo de Agosto a Octubre de 2007 en la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - Cardique- en el área de educación ambiental.

En este informe se recoge o resume la gestión realizada de una forma organizada y coherente; recoge la experiencia profesional y pone en conocimiento a los interesados una forma de intervención que puede ser contemplada para desarrollar acciones concisas en poblaciones con características similares.



## 1. REFERENTE INSTITUCIONAL

### 1.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

La universidad de La Universidad de Cartagena es<sup>1</sup> un centro generador y transmisor de conocimientos culturales, científicos, tecnológicos y humanísticos; forma profesionales de alta calidad dentro de claros valores de justicia, ética y tolerancia, capacitados para promover el desarrollo integral de la región y del país, y de competir exitosamente en el ámbito internacional.

Como institución de educación superior de la Costa Norte de Colombia, históricamente comprometida con su desarrollo, presta un servicio cultural, y cumple una función social fundamentada en los siguientes principios: formación integral, espíritu reflexivo, y de autorrealización.

Como institución universitaria promueve y garantiza la calidad en la producción y transmisión del conocimiento, en concordancia con el desarrollo de la ciencia, las tecnologías, las artes y la filosofía, dentro de un marco de respeto y tolerancia en la pluralidad de razas, credos, edades, condiciones económicas, políticas o sociales.

Es un actor social del Desarrollo que visiona<sup>2</sup> ser líder de los procesos de investigación científica en su área geográfica, constituyéndose en la primera institución de educación superior de la Costa Norte Colombiana, con el mayor número de proyectos de investigación generadores de nuevos conocimientos, con

---

<sup>1</sup> Misión Universidad de Cartagena. Acuerdo 40 del 5 de Diciembre de 1996. Art. 5.

<sup>2</sup> Visión Universidad de Cartagena. Ibid.

el fin de elevar la competitividad de nuestra región en todos los órdenes. Orientará los procesos de docencia basados en una alta cualificación de su recurso humano, facilitando su capacitación en su saber específico y en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

## **1.2. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN**

La facultad de ciencias sociales y educación es una unidad académica, comprometida en la formación de profesionales integrales en las áreas de ciencias sociales y educación capaces de desarrollar significativos aportes científicos, humanísticos y técnicos que generen procesos de transformación social y educativa con miras de disminuir los niveles de marginalidad en la población atendida para mejorar los indicadores sociales del contexto local, regional y nacional y a posicionar la formación pedagógica como estrategia para la optimización de los índices de calidad en educación.

Es así como en el ámbito de la costa atlántica, la facultad busca liderar la formación integral de profesionales capaces de intervenir eficiente y efectivamente las problemáticas sociales y educativas de su medio, fortaleciendo la investigación y la extensión en las áreas de desarrollo humano, social y educativo, promoviendo el progreso y la transformación de la sociedad y la educación.



### 1.3. PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Trabajo social es una de las 21 opciones de formación que ofrece hoy la universidad de Cartagena a estudiantes de la región caribe colombiana. Esta allí desde 1969 cuando el *alma mater* asumió y organizó la experiencia de formación académica que se venía dando con algunas interrupciones en otros espacios académicos de la ciudad.

El programa de trabajo social de la universidad de Cartagena, fue el primero en establecerse en la región caribe colombiana, por lo cual ha formado casi toda la totalidad de los profesionales que hoy ejercen en Cartagena y Bolívar.

La formación ha estado caracterizada por la búsqueda permanente de horizontes de desarrollo científico, de crecimiento personal y profesional que facilite ejercer su profesión de manera responsable y creativa, con alta calidad en sus intervenciones.

El programa de Trabajo Social tiene como misión 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.

Y en concordancia con la Visión de la Universidad de Cartagena, se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa líder en la formación de Trabajadores(as) Sociales en la región del Caribe Colombiano, reconocido en

Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez en su labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.

La práctica de trabajo social en la facultad de ciencias sociales y educación, es un proceso pedagógico en donde el estudiante a partir de su interacción con su contexto y de la relación en los marcos referenciados con la realidad, construye nuevas experiencias y conocimientos que conllevan a la formación profesional y a la intervención y transformación de su campo de acción. Es así como la práctica se convierte en un espacio académico-formativo de investigación, reflexión y elaboración crítica que permite desarrollar habilidades de intervención profesional, creatividad, capacidad de valoración en el nivel de pregrado.

#### **1.4. PROYECCION SOCIAL**

La Universidad de Cartagena debe asumir sus responsabilidades académicas y sociales con eficiencia y calidad para cumplir su misión, en el contexto de los cambios sociales, políticos, económicos y tecnológicos que el país, la región y el mundo afrontarán en el futuro; debe impulsar alianzas de cooperación regional, nacional e internacional con instituciones análogas, a fin de establecer alianzas estratégicas y aprovechar las fortalezas de éstas para su consolidación institucional.

Es por esto que en el Plan de Desarrollo Estratégico "Todos somos parte" 2006-2010, contempla políticas generales de gestión estratégica para la extensión y proyección social, entendida como la participación activa y proactiva de la institución en la identificación, análisis y solución de problemas de desarrollo del entorno, principalmente el local y el regional, a través de la investigación, actividades académicas de docencia y la prestación de servicios; destacando, entre otras, la "Conformación de alianzas entre la Universidad, Gobiernos Departamentales y Municipales, Población Civil, Sectores Productivos, y otras instituciones y organizaciones sociales, que viabilicen aportes distintos pero complementarios para alcanzar un propósito común acordado por todos: Generar oportunidades de desarrollo social, económico y humano en la Costa Norte Colombiana."

La proyección social, permite a la Universidad y a la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, la construcción de conocimiento, la integración de las funciones y la legitimidad social; para lo cual se ha estructurado, atendiendo los principios que definen la relación conocimiento-acción: continuidad, sistematicidad, coherencia, congruencia, oportunidad y pertinencia.

En el Programa de Trabajo Social, la proyección social es entendida como una función sustantiva de la universidad, tiene la finalidad de propiciar y establecer procesos permanentes de interacción e integración con las comunidades locales, regionales e internacionales, asegurando su presencia en la vida social y cultural del país, incidiendo en las políticas nacionales y contribuyendo a la comprensión y solución de sus principales problemas.

El proceso de prácticas adelantado por medio de la Universidad, fue un espacio para construir nuevos conocimientos a través de la experiencia. Por medio de la proyección social de la Universidad y el establecimiento de alianzas se posibilitó aumentar el sentido de pertenencia en el contexto local, protagonizando el desarrollo de habilidades y destrezas que sirvieron de soporte para la participación idónea en todas las actividades ejecutadas.

## 2. INSTITUCIONES DONDE SE REALIZÒ LA PRACTICA

### 2.1. ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA – ACUALCO S.A. ESP.-

**2.1.1. Información general de la empresa:** ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. ESP es una compañía legalmente constituida en la República de Colombia, mediante escritura pública No. 329 de 30 de Julio del 2004 (contrato de concesión No. 001-2004). Es una empresa de servicios públicos que tiene por objeto la prestación de servicios de agua y alcantarillado para las poblaciones de Turbaco y Arjona (Bolívar).

ACUALCO S.A. ESP es una sociedad comercial del tipo de las anónimas, de nacionalidad colombiana, actividades complementarias de tipo privado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio sujeta a las reglas constitucionales legales y reglamentarias, señaladas para este tipo de empresas y en especial las descritas en la ley 142 de 1994 y las normas que la complementan o modifican.

Su sede principal esta ubicada en el municipio de *Turbaco* (Calle del Cerro con Calle del Progreso esquina No. 8-36) en donde están ubicadas las oficinas administrativas, incluida la de atención al cliente. Cuenta de igual forma en esa población con una estación de bombeo para la prestación de servicio a la población y una oficina de recaudos en las instalaciones administrativas y a demás, un punto de recaudo externo.

En la población de *Arjona* está la *planta de tratamiento* en donde el agua proveniente de la estación de captación de *Gambote* es tratada y luego de llenar las especificaciones requeridas para consumo, es conducida a las estaciones de bombeo de *Arjona* y *Turbaco* respectivamente, de igual manera en Arjona cuentan con una oficina de atención al cliente para atender quejas y reclamos y sugerencias a cerca del servicio prestado y una oficina de recaudos.

El objeto social de la compañía es la captación, transporte, tratamiento, recolección, reciclaje, almacenamiento y distribución de agua potable; disposición final de aguas servidas y aguas residuales, tales como las empleadas para el riego agrícola y el uso recreativo, para la celebración, implementación, ejecución y liquidación del contrato de concesión para la gestión, financiación, diseño, operación, rehabilitación, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias de los municipios de Arjona y Turbaco en el Departamento de Bolívar, así como cualquier otra actividad relacionada con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que no haya quedado incluida en la descripción anterior.

Su radio de acción es el perímetro urbano de los municipios de Arjona y Turbaco (Departamento de Bolívar) definidos en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de cada uno de los municipios.

**2.1.1.1. Misión:** ACUALCO S.A. ESP es una empresa líder que opera con transparencia los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, cuyo compromiso radica en la protección y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y visitantes de la región, velando por la previsión, prevención y pro activación de los recursos físicos y humanos con que cuentan, haciendo

excelencia en el desempeño de sus funciones y en la ejecución de los procesos y procedimientos que adelanta a través del trabajo en equipo, nuevas tecnologías, actitud de servicio y respeto hacia nuestros usuarios.

**2.1.1.2. Visión :** ACUALCO S.A. ESP en el 2014 será la empresa líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, con calidad, continuidad y costos razonables en los municipios de Turbaco y Arjona, contando la organización con servidores de calidad humana y capacidad de integración y compromiso, además de los recursos materiales de vanguardia que faciliten su ejercicio, buscando siempre la mejor calidad de vida de todos los usuarios que se benefician de los servicios prestados.

## 2.1.2. Proyecto de intervención

### DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTION SOCIAL EN ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. ESP. ARJONA Y TURBACO 2007

**2.1.2.1. Antecedentes:** Después de la realización de un diagnóstico sucinto se puede decir que aunque la aparición de la empresa fue concertada, desde sus inicios ha tenido *fricciones con la comunidad*, provocando *reacciones no favorables en los habitantes*. En un primer momento todos los esfuerzos estaban enfocados hacia la estabilización del servicio de acueducto, lográndose que actualmente Turbaco reciba agua cada 20 días (por razones de infraestructura) y Arjona cada 8 días. Ante esta situación, *no se enfatizó en el fortalecimiento de la cultura organizacional de la empresa ni en su proyección social*.

Parte de esta situación se atribuye al *estilo de administración* el cual fundaba su accionar sólo en lo operativo, dejando de lado lo social en términos de impactos generados por la aparición de la empresa, sumándose a esto, la poca importancia dada al cliente interno y externo.

En el periodo de estancia como profesionales en formación se vislumbró otro panorama debido a que la administración actual, dentro de sus acciones, está encaminada hacia fortalecer el área social y poner en práctica la responsabilidad social empresarial con un programa de gestión social y un plan estratégico enfocado hacia la identidad de la organización, reconocimiento de la imagen empresarial y fortalecimiento de la cultura organizacional. De acuerdo a lo anterior se identifica que el problema a intervenir responde a las débiles prácticas de responsabilidad social frente a la comunidad y los trabajadores de Acualco S.A. ESP. Es por tanto que se identificaron dos alternativas de solución, estas son:



- ↳ - Generar procesos de formación, información y de colaboración con la comunidad de los municipios de Arjona y Turbaco, y con los empleados de Acualco S.A. ESP.
- ↳ - Diseñar e implementar un programa de gestión social donde converjan los aspectos de responsabilidad externa e interna.

El equipo responsable del proyecto identificó viable la segunda alternativa, ya que a través de esta se visibiliza la posibilidad de diseñar un plan de intervención que plasme las ideas propias de la responsabilidad social empresarial permitiendo así el desarrollo de relaciones de cooperación y de alianza con los diversos grupos de interés. Igualmente a través de ese programa de gestión social se podía contemplar la primera alternativa.

**2.1.2.2. Justificación:** Toda organización, por formar parte de un sistema social, tiene obligaciones ineludibles que afrontar, a demás de producir un bien o un servicio, debe cumplir con objetivos sociales y no sólo con sus colaboradores, equipos de trabajo, sus asociados o con sus accionistas. Su obligación también esta enfocada en un aspecto externo como los clientes, familia de los trabajadores, la vecindad y el entorno social, entre estos el medio ambiente.

Atendiendo a lo anterior, la responsabilidad social empresarial se constituye en el espacio por medio del cual la empresa contribuye en beneficio de la sociedad a través de sus acciones sociales orientadas a aportar en la construcción de una mejor calidad de vida en el contexto de su área de influencia.

En el caso de Acualco S.A. ESP, que es una empresa cuyos servicios satisfacen una necesidad general relacionada con el bienestar social y la calidad de vida, la responsabilidad social cobra mayor importancia porque permite delimitar responsabilidades, compromisos y facilitar la relación entre Estado y otras instituciones.

El programa social nace como la iniciativa que tienen las organizaciones de actuar en formas que sirvan tanto para sus propios intereses como a los intereses de un entorno específico como organizaciones, grupos y personas con las cuales la organización debe interactuar a fin de sobrevivir y prosperar.

Está enmarcado dentro de una perspectiva socioeconómica fundamentada en la base que cualquier organización debe preocuparse por el bienestar social más amplio y no meramente por las utilidades corporativas. Es por ello que el Programa de Gestión Social de Acualco S.A. ESP esta encaminado a contribuir con ganancias, en términos de bienestar social, a la sociedad de una manera múltiple e integral y con un enfoque coherente, sistemático y proactivo capaz de

dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés (Accionistas, clientes, empleados y proveedores).

Tiene como foco de acción el perímetro urbano de los municipios de Turbaco y Arjona definidos en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de cada uno de los municipios. Por medio de este Programa de Gestión Social se pretende, en estas comunidades prestar servicios con calidad, contribuir al desarrollo sostenible y a la construcción de la legitimidad.

**2.1.2.3. Referentes políticos y/o legales:** El proyecto tiene como base aportar al logro de los propósitos establecidos mediante las normas que a continuación se enuncian:

- *Metas del Milenio:* Un plan convenido por todas las naciones del mundo y todas las instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial. En este aparte se pretende contribuir con el objetivo VIII "Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente" haciendo énfasis en las metas de: Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida del recurso del medio ambiente; Y reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible de agua potable.
- *Ley 373 del 6 de junio de 1997 por medio de la cual se establece de carácter obligatorio la implementación de los programas de "Uso eficiente y ahorro del agua".*

**Artículo 1:** Programa para el uso eficiente y ahorro del agua.



Todo plan ambiental regional y municipal debe incorporar obligatoriamente un programa para el uso eficiente y ahorro del agua. Se entiende por programa para el uso eficiente y ahorro del agua el conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, riego y drenaje, producción hidroeléctrica y demás usuarios del recurso hídrico.

Las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales encargadas del manejo, protección y control del recurso hídrico en su respectiva jurisdicción, aprobarán la implantación y ejecución de dichos programas en coordinación con otras Corporaciones Autónomas que compartan las fuentes que abastecen los diferentes usos.

**Artículo 12:** Campañas educativas a los usuarios.

Las entidades usuarias deberán incluir en su presupuesto los costos de las campañas educativas y de concientización a la comunidad para el uso racionalizado y eficiente del recurso hídrico.

- *Ley 142 del 11 de julio de 1994 del nuevo "Régimen de servicios públicos domiciliarios" el cual establece entre muchos otros la obligación de constituir los comités de control social de los servicios públicos domiciliarios.*

**Artículo 9:** Derecho de los usuarios. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

- 9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.
- 9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- 9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- 9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Artículo 11:** Función social de la propiedad en las entidades prestadoras de servicios públicos. Para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones:

- 11.1. Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros. (Nota: Numeral reglamentado por el Decreto 2668 de 1999.).
- 11.2. Abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia, cuando exista, de hecho, la posibilidad de la competencia.
- 11.3. Facilitar a los usuarios de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.
- 11.4. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.

11.5. Cumplir con su función ecológica, para lo cual, y en tanto su actividad los afecte, protegerán la diversidad e integridad del ambiente, y conservarán las áreas de especial importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la necesidad de aumentar la cobertura y la costeabilidad de los servicios por la comunidad.

11.6. Facilitar el acceso e interconexión de otras empresas o entidades que presten servicios públicos, o que sean grandes usuarios de ellos, a los bienes empleados para la organización y prestación de los servicios. (Nota: Numeral reglamentado por el Decreto 2668 de 1999.).

11.7. Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o de calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos.

11.8. Informar el inicio de sus actividades a la respectiva Comisión de Regulación, y a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones.

Las empresas que a la expedición de esta Ley estén funcionando deben informar de su existencia a estos organismos en un plazo máximo de sesenta (60) días.

11.9. Las empresas de servicios serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios y están en la obligación de repetir contra los administradores, funcionarios y contratistas que sean responsables por dolo o culpa sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.

11.10. Las demás previstas en esta Ley y las normas concordantes y complementarias.

El título V, REGULACION, CONTROL Y VIGILANCIA DEL ESTADO EN LOS SERVICIOS PUBLICOS, en su capítulo 1º, establece el **CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**. (Nota: Este capítulo fue reglamentado por el Decreto 1429 de 1995).

**Artículo 62:** Modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 10. Organización. En desarrollo del artículo 369 de la Constitución Política de Colombia, en todos los municipios deberán existir "Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios

"Públicos Domiciliario" compuestos por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno (1) o más de los servicios públicos a los que se refiere esta ley, sin que por el ejercicio de sus funciones se causen honorarios.

La iniciativa para la conformación de los comités corresponde a los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales. El número mínimo de miembros de los comités será el que resulte de dividir la población del respectivo municipio o distrito por diez mil (10.000), pero no podrá ser inferior a cincuenta (50). Para el Distrito Capital el número mínimo será de doscientos (200).

Para ser miembro de un "Comité de Desarrollo y Control Social", se requiere ser usuario, suscriptor o suscriptor potencial del respectivo servicio público domiciliario que vaya a vigilar, lo cual se acreditará ante la asamblea de constitución del correspondiente comité, con el último recibo de cobro, o en el caso de los suscriptores potenciales, con la solicitud debidamente radicada en la empresa de que se trate o con constancia de residencia expedida por la autoridad competente para el caso de los usuarios cuando no dispongan de recibo. Igualmente, se requiere haber asistido y figurar en el listado de asistentes de la asamblea de constitución del comité o de cualquiera de las sucesivas asambleas de usuarios.

La participación de un usuario, suscriptor o de un suscriptor potencial en todas las asambleas y deliberaciones de un "Comité de Desarrollo y Control Social", será personal e indelegable.

Parágrafo. En los municipios en que las prestadoras de servicios públicos atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios, podrá constituirse un solo comité de desarrollo y control social para todos los servicios.

- *Ley 134 de mayo 31 de 1994 por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.*

En su **TITULO XI: DE LA PARTICIPACION DEMOCRATICA DE LAS ORGANIZACIONES CIVILES.**

**Capitulo 1: DE LA DEMOCRATIZACIÓN, DEL CONTROL Y DE LA FISCALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

**Artículo 99:** DE LA PARTICIPACIÓN ADMINISTRATIVA COMO DERECHO DE LAS PERSONAS. La participación en la gestión administrativa se ejercerá por los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley que desarrolle el inciso final del artículo 103 de la Constitución Política y establezcan los procedimientos reglamentarios requeridos para el efecto, los requisitos que deban cumplirse, la definición de las decisiones y materias objeto de la participación, así como de sus excepciones y las entidades en las cuales operarán estos procedimientos.

**Artículo 100:** DE LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS. Las organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia a nivel nacional y en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos.

La vigilancia podrá ejercerse en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o mayoritaria se empleen los recursos públicos, de acuerdo con la Constitución y la ley que reglamente el artículo 270 de la Constitución Política.

- *Ley 99 de diciembre 22 de 1993 por medio de la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y de los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental -SINA- y se dictan otras disposiciones.*



**Artículo 1:** Principios Generales Ambientales. La política ambiental colombiana seguirá los siguientes principios generales:

1. El proceso de desarrollo económico y social del país se orientará según los principios universales y del desarrollo sostenible contenidos en la Declaración de Rio de Janeiro de junio de 1992 sobre Medio Ambiente y Desarrollo.
2. La biodiversidad del país, por ser patrimonio nacional y de interés de la humanidad, deberá ser protegida prioritariamente y aprovechada en forma sostenible.
3. Las políticas de población tendrán en cuenta el derecho de los seres humanos a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza.
4. Las zonas de páramos, sub páramos, los nacimientos de agua y las zonas de recarga de acuíferos serán objeto de protección especial.
5. En la utilización de los recursos hídricos, el consumo humano tendrá prioridad sobre cualquier otro uso.
6. La formulación de las políticas ambientales tendrá en cuenta el resultado del proceso de investigación científica. No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al principio de precaución conforme al cual, cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente.
7. El Estado fomentará la incorporación de los costos ambientales y el uso de instrumentos económicos para la prevención, corrección y restauración del deterioro ambiental y para la conservación de los recursos naturales renovables.
8. El paisaje por ser patrimonio común deberá ser protegido.
9. La prevención de desastres será materia de interés colectivo y las medidas tomadas para evitar o mitigar los efectos de su ocurrencia serán de obligatorio cumplimiento.

10. La acción para la protección y recuperación ambientales del país es una tarea conjunta y coordinada entre el Estado, la comunidad, las organizaciones no gubernamentales y el sector privado. El Estado apoyará e incentivará la conformación de organismos no gubernamentales para la protección ambiental y podrá delegar en ellos algunas de sus funciones.

11. Los estudios de impacto ambiental serán el instrumento básico para la toma de decisiones respecto a la construcción de obras y actividades que afecten significativamente el medio ambiente natural o artificial.

12. El manejo ambiental del país, conforme a la Constitución Nacional, será descentralizado, democrático y participativo.

13. Para el manejo ambiental del país, se establece un Sistema Nacional Ambiental, SINA, cuyos componentes y su interrelación definen los mecanismos de actuación del Estado y la sociedad civil.

14. Las instituciones ambientales del Estado se estructurarán teniendo como base criterios de manejo integral del medio ambiente y su interrelación con los procesos de planificación económica, social y física.

- *Ideas dominantes que guían las prácticas organizacionales socialmente responsables:*
  - La creencia de que la gente hace su mejor esfuerzo en ambientes laborales saludables que permitan la participación en el trabajo, el respeto por sus contribuciones y un buen equilibrio de vida laboral y familiar.
  - La creencia de que las organizaciones funcionan mejor en el largo plazo cuando están ubicadas en comunidades saludables con una calidad de vida elevada.
  - La creencia de que las organizaciones obtienen beneficios y eficiencia en el desempeño cuando respetan su medio ambiente natural en todas sus operaciones.

- La creencia de que las organizaciones deben ser administradas y dirigidas en busca del éxito a largo plazo.
- La creencia de que la reputación de una organización debe ser protegida para asegurar el apoyo de los consumidores y de los ciudadanos afectados.

#### 2.1.2.4. Referentes contextuales

**2.1.2.4.1. Información general del municipio de Arjona:** El Municipio de Arjona está ubicado al sur de la ciudad de Cartagena (32 km) limitando por el Norte con Turbaco, por el Oriente con San Estanislao de Kostka y Mahates, por el sur con María la Baja y por el occidente con el Departamento de Sucre y el municipio de Turbana. Su cabecera municipal está localizada a 10° y 16' latitud norte y 75° 21' longitud oeste, una altura de 63 m sobre el nivel del mar.

El área municipal es de 542 km<sup>2</sup>, en su jurisdicción se encuentran los corregimientos de Gambote, Puerto Badel (Caño salado), Rocha y Sincerin se encuentran en su territorio las Ciénagas de Biojo, Bohorquez, Jinete, Florecitas, Honda, Cáscara, Caimán, Caimital, Hato, Mandinga, Polón, Quilemba, Salado, Santa Rita, Vicente y Vega. El Canal del Dique actual fuente abastecedora atraviesa la región del sur del municipio, las elevaciones máximas no pasan los 200 m de altura.

**Vías de comunicación y Transporte:** El municipio se conecta con Cartagena por la carretera Troncal de Occidente y por la variante Gambote - Mamonal. La carretera Troncal de Occidente atraviesa el Municipio en sentido nor-occidente hacia Cartagena. Cruza por los corregimientos de Sincerín y Gambote y por la cabecera municipal hacia Turbaco. La variante Gambote - Mamonal atraviesa el municipio al sur de la troncal de occidente, cruzando el municipio desde los límites con el municipio de Turbana hasta la intersección con la carretera Troncal de Occidente.





- Estaciones de Bombeo: Gambote (agua cruda a Arjona).  
Arjona (agua tratada a la red y hacia Turbaco).  
Turbaco (A la red de Turbaco).
- Tanques de almacenamiento en Arjona y Turbaco
- Redes de distribución
- Conexiones domiciliarias

La planta de tratamiento de agua potable está localizada en Arjona, en el barrio la Estación con una capacidad de tratamiento para un caudal de 290 L/s. Actualmente se tratan aproximadamente 180 L/s.

- **Alcantarillado:** En la cabecera municipal el servicio de alcantarillado tiene una cobertura en la actualidad de un 30% aproximadamente. El 8% de este alcantarillado se encuentra en funcionamiento en forma inadecuada ya que los moradores conectados a esta tubería lo hacen fraudulentamente debido a que esta fue diseñada al principio para evacuar las aguas negras del mercado municipal y no para el servicio residencial.

Las aguas colectadas por esta tubería tienen su cause final en el arroyo de Caimital, que vierte sus aguas al Canal del Dique y por ultimo a la Bahía de Cartagena, estos vertimientos causan una desestabilización ambiental que afecta a la población a la altura del puente de Caimital, ubicado en la carretera troncal en cercanías del matadero municipal.

- **Recolección de basura:** En el municipio este servicio aún no se presta en forma organizada, actualmente se realizan labores de recolección en la cabecera municipal por parte de una corporación y un vehículo del municipio, los cuales depositan la basura a cielo abierto en un basurero ubicado en la zona norte del Municipio, lo que trae consigo una gran contaminación en el casco urbano, convirtiéndose en un foco infeccioso de grandes proporciones.

- **Gas Natural:** Este servicio se presta en forma eficiente, ya que la mayoría de la cabecera tiene cobertura del servicio de gas natural (95%) de predios legalizados a la fecha, se excluyen los sectores de invasión. Aunque aún se utiliza carbón o leña para la cocción de alimentos, sobre todo en el área suburbana y rural.

- **Comunicaciones:** La empresa TELECOM presta el servicio de telefonía fija a la población de Arjona ofreciendo los servicios de telefonía para llamadas nacionales e internacionales, fax, e Internet. La cobertura del servicio es del 98%, según el Plan Básico de Ordenamiento Territorial 2001.

**Aspectos Económicos:** La economía del Municipio se sustenta básicamente en las actividades agropecuarias, los cultivos más representativos son maíz, yuca, plátano, sorgo, mango cocotero y cítricos. En el área rural del municipio, a diferencia de lo que ocurre en la cabecera, las relaciones socioeconómicas se desarrollan particularmente bajo la forma de economía campesina.

El municipio de Arjona ha variado sustancialmente, ya que se utiliza un 61.9% de las tierras para la actividad ganadera, siendo su verdadero potencial el 42%, mientras que las explotaciones agrícolas ascienden a un 12.8% cuyo potencial para cultivo es de 37%. Esta situación afecta los niveles de producción (pecuario y agrícola), dado que el recurso suelo no es óptimo en su utilización. El área en rastrojos alcanza el 25.3% (tierras aptas para la explotación agrícola), que se está utilizando para la actividad pecuaria, mostrando así una subutilización de este recurso.

La actividad más importante dentro del sector pecuario es la explotación del ganado vacuno, para carne y leche (doble propósito), la explotación de especies menores como porcinos, ovinos, caprinos y aves que constituyen actividades secundarias, se les ha dado mayor importancia, manteniéndose como explotaciones de economías campesinas.

**2.1.2.4.2. Información general del municipio de Turbaco:** El Municipio de Turbaco se localiza en la zona norte del Departamento de Bolívar, al sur oriente del Distrito de Cartagena de Indias, su cabecera municipal está ubicada a los 10° 20' latitud norte y 75° 25' de longitud oeste. Se encuentra a 6 Km. de distancia de Cartagena por la vía troncal de Occidente. Limita al norte con Santa Rosa y Villanueva, al sur con Arjona y Turbana, al este con San Estanislao y al oeste con Cartagena. El municipio tiene una extensión de 170 km<sup>2</sup> y existe conflicto limítrofe con Cartagena. Su terreno es ondulado con elevaciones hasta de 220 metros, su cabecera municipal se ubica a los 180 m.s.n.m. El perímetro urbano en la actualidad comprende no solamente la parte urbana de Turbaco sino también la parte Nor-Oriental de la troncal, hasta el barrio San José de los Cámpanos. El municipio se encuentra dividido por: el casco urbano, los corregimientos de Cañaveral, Chiquito y Aguas Prietas y aproximadamente 16 veredas.

**Vías de comunicación y Transporte:** La malla vial que configura al casco urbano de Turbaco la conforman la Carretera Troncal de Occidente y la malla vial que intercomunica a todo el área urbana.

El municipio cuenta en la actualidad con los sistemas, Urbano, Urbano-rural e interurbano, este ultimo permite la comunicación directa con la ciudad de Cartagena, cuya cercanía, permite al municipio de Turbaco utilizar la infraestructura de la Terminal de Transporte, el Aeropuerto Internacional de Crespo y el sistema portuario, del distrito de Cartagena; fortaleza geográfica que permite al municipio comunicarse y movilizarse con la región, el resto del país y el mundo.

**Hidrología:** El municipio de Turbaco se caracteriza por poseer gran presencia de nacimientos de agua, debido a su naturaleza geológica y a su topografía; estos



nacimientos hacen parte del sistema denominado Canal del Dique, formado en este municipio por numerosos arroyos que bajan sus niveles de agua entre los meses de marzo y abril, meses terminales del período seco; ninguno de ellos posee hasta la fecha plan de manejo, por lo que sufren en su totalidad los efectos de la deforestación. Algunos además padecen un gran proceso de contaminación por vertimientos de aguas negras y basuras.

En el Municipio brotan manantiales con agua permanente que dan origen a los arroyos Matute, Aguas Vivas, Catalina, Arroyo Grande, Honduras, Chinú, Lata, Colón, etc. Las más importantes microcuencas que riegan el municipio de Turbaco son: Arroyo Matute y Arroyo grande.

**Climatología:** El Municipio de Turbaco está ubicado en el piso térmico cálido, la temperatura media anual en Turbaco es de 28°C con máximas superiores mensuales que superan los 35°C y mínimas hasta 25°C. La precipitación promedio esta en 810 mm anuales al norte del municipio en los límites con Santa Rosa y Villanueva aproximadamente. La mayor parte del área del municipio se encuentra en una región más lluviosa, donde la precipitación alcanza los 1000 a 1200 milímetros anuales.

#### **Infraestructura y servicios:**

- **Energía eléctrica:** ELECTROCOSTA desde el circuito TA-6 de la subestación Temera, presenta dos ramales uno que alimenta a Turbaco, Cañaveral y Chiquitá y otro que alimenta a Torrecillas, Plan Parejo, Ospina Pérez, San Pedro y la cabecera municipal de Turbana y el Corregimiento Ballestas.

Este servicio presenta problemas especialmente por daños en el sector rural que afectan el perímetro urbano y el servicio de acueducto que depende de este servicio.

- **Acueducto:** El municipio cuenta con servicio de acueducto a través del Acueducto Regional Arjona – Turbaco y de una fuente alternativa de pozos perforados los cuales sirven a tres barrios de la población.

Se observa a primera vista una deficiente cobertura del servicio de agua, estimándose en un 50%, sin embargo es pertinente precisar que cerca del 23,77% del total de viviendas tienen acceso al servicio a través de fraude. Por otra parte, se tiene que sólo un 1,34% del total de viviendas presentan servicio permanente.

- **Alcantarillado:** El servicio de alcantarillado consiste en soluciones individuales ó compartidas mediante letrinas, bajamar o inodoros con descarga de agua. Una parte de las soluciones individuales actuales, son los servicios de limpieza de pozos sépticos, prestados por empresas legalmente constituidas, que disponen de camiones acondicionados para tal fin.

Del total de viviendas el 55,74% tienen inodoro con descarga de agua, el 22,29% presentan letrina, el 3,28% tienen bajamar y el 18,67% no tienen servicio sanitario, convirtiéndose en una población vulnerable por las enfermedades de cualquier índole.

- **Recolección de basura:** El servicio de aseo es efectuado dos veces por semana por una empresa privada que cuenta con un relleno sanitario, el cual no tiene las características ambientales requeridas.

La cobertura del sistema de recolección de basuras es apenas del 16% del total de viviendas. Esto nos indica una gran deficiencia de manejo y tratamiento de los desechos en este municipio.



- **Gas Natural:** La empresa prestadora del servicio de gas natural es Surtigas, la cual en la actualidad presenta una prestación del servicio en forma continua. Surtigas es una empresa prestadora de servicio público de capital netamente privado tipo sociedad anónima. Esta empresa maneja varios tipos de instalaciones, red de gasoducto, que comprende líneas troncales, anillos y acometidas, y las instalaciones domiciliarias cuentan con una línea matriz en material de acero, en las instalaciones domiciliarias se usan tuberías de cobre, y las tuberías de las diferentes arterias son el acero, todo el sistema se encuentra en perfecto estado, estándar y confiable.

- **Comunicaciones:** El municipio de Turbaco cuenta con la siguiente infraestructura de telecomunicaciones: 1 emisora, 1 canal local, 35 unidades de establecimientos de telecomunicaciones, entre otros.

**Aspectos Económicos:** De manera general el Municipio de Turbaco posee una estructura económica muy amplia, pero poco desarrollada; es difícil identificar los productos económicamente dominantes, pero se puede agremiar de la siguiente manera:

- **Producción Primaria**

- **Producción Agrícola:** En total se presentan en el municipio 2043 hectáreas dedicados a la agricultura. Se observa como el área destinada a la producción agrícola, se efectúa en pequeñas parcelas que por su extensión restringen notoriamente la rentabilidad a los productores, a más de no tener acceso a Crédito y procesos de mercadeo favorables tanto al productor, como al consumidor final.

- **Porcicultura:** La producción semestral de ganado porcino, se estima<sup>3</sup> en 3120 animales, de los cuales 2320 son hembras, del total de la producción, 1392 son

---

<sup>3</sup> Calculo Urpa Bolívar Segundo Semestre 1997

destinados a cría, para el sacrificio se destinan 1560; esta ganadería tiene la peculiaridad de estar dispersa en todo el municipio.

- **Producción Avícola:** En este sector se presentan 2 grandes empresas que concentran gran porcentaje de las aves para el levante y para la postura. Un factor importante lo constituye la calidad de la producción, en consideración a los problemas ambientales que este tipo de actividad suele generar; en este sentido, es importante anotar que las empresas del municipio se han interesado en un manejo ambiental óptimo.

- **Producción Bovina:** La producción bovina en el municipio de Turbaco se realiza en un área de 108.775 Ha, y asciende en total a 13.241 cabezas, de los cuales 4480 están representados en machos y el resto, 8761 hembras.

- **Producción Minera:** La explotación de canteras, es una actividad de vieja data en Turbaco, dadas la tipología de suelos existente. Según registros del Ministerio de Minas y Energía hasta junio de 1998 existen 40 expedientes de Canteras en el municipio de Turbaco.

#### **- Producción Secundaria**

- **Micro Empresas:** Son cerca de 34 establecimientos distribuidos en las siguientes actividades: Panaderías y reposterías 15 establecimientos, Marqueterías 3 establecimientos, Tapicerías 3 establecimientos, Bloqueras 5 establecimientos, Talleres de rejas y puertas 8 establecimientos.

- **Mediana Industria:** El segundo grupo en nivel de industrialización lo conforman 10 fábricas de calzado, 1 de plástico, 20 carpinterías y aserraderos, 2 talleres industriales entre otro.

- **Gran Industria:** El último grupo con nivel desarrollado industrial lo constituyen 3 empresas: 1 de tubos y 2 de transformación de piedras y una zona de bodegas.

**- Producción Terciaria**

El sector de comercio y servicio con mucha participación del comercio de víveres y abarrotes, los servicios los lidera las estaciones de gasolina y dos establecimientos financieros y actividades asociados a la construcción.

### 2.1.2.5. Referentes conceptuales

**2.1.2.5.1. Trabajo social:** La profesión de Trabajo Social "promueve la resolución de problemas en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos y su liberación y la mejora de la sociedad. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social, interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son esenciales para el Trabajo Social". (Definición de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), en su Asamblea General celebrada en Montreal en julio del 2000).

Es una profesión de las ciencias sociales, que promueve el bienestar, protección y promoción de los derechos sociales de las personas, fundados en el respeto de las personas, su autodeterminación, integralidad, dignidad, e interrelación con otros sistemas sociales, con los cuales desarrolla un proceso de intervención social holístico, que promoverá su inclusión social. Es así como desarrolla acciones metodológicas con personas, familias, grupos y comunidades, en los mas diversos ámbitos de la sociedad (sectores públicos, privados, organismos gremiales, y Ongs.) Además, crea y desarrolla ciencia para la adecuada atención profesional y contribuir en el bienestar biopsicosocial de las personas.

*"La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social. El trabajo social en sus distintas*

*expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevenir las disfunciones. El trabajo social profesional está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, los trabajadores sociales son agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. El trabajo social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados". (2001-FITS-ASAMBLEA)*

**2.1.2.5.2. Trabajo social de empresa:** Revisando la historia en el mundo del Trabajo Social de Empresa, en la década de los sesenta en España se dio la mayor expansión de esta metodología de intervención.

Este fenómeno fue propiciado por el despegue económico y por la insuficiente participación del Estado en programas de Bienestar social, que eran prácticamente inexistentes en aquella época en ese país.

La empresa modelo era aquella que mas y mejor producía y la que proporcionaba mayores beneficios sociales a sus trabajadores; pero hay que advertir que generalmente no se abordaban aspectos fundamentales en la dinámica de relación Empresa-Trabajador, tales como jornada laboral, salario, condiciones laborales etc., sino cuestiones complementarias y ajenas a la estructura laboral.

El objetivo de estas medidas era tratar de resolver los problemas a los trabajadores con el fin de aumentar su vinculación a la empresa e incrementar la productividad, lo que redundaría en la obtención de mayores beneficios para la propia entidad y en el mantenimiento de un buen ambiente laboral.



Es cierto que la Empresa es una unidad económica y que obtener beneficios es una de sus principales finalidades, pero no hay que olvidar que también se trata de un sistema social donde se deben integrar y realizar los distintos elementos que la componen. Los trabajadores no deberían ser considerados como un simple factor de la producción, sino como un ser humano que tiene que alcanzar su plenitud en todos los aspectos.

Por lo que respecta a las empresas, deberían proporcionar los medios adecuados para lograr esta realización humana, en la parte que les corresponde.

En la época de referencia (años 60's), el Trabajo Social se desenvolvía en un ambiente en el que prevalecían los criterios económicos en detrimento de lo social, lo que hacía especialmente difícil la ejecutoria profesional, pues había que tratar de mantener un equilibrio entre las dos tendencias, en ocasiones antagónicas.

Considerando lo anterior, los Trabajadores Sociales de la época trataron de asumir un papel más acorde con la defensa de las auténticas necesidades y los derechos de los trabajadores, aunque no siempre con éxito, lo que por otra parte les proporcionó serios problemas en su ejecutoria profesional.

En resumen, la función de los Trabajadores Sociales se concretaba en administrar las obras sociales creadas por los empresarios, y en la atención de los problemas personales y familiares que planteaba el trabajador, utilizando los recursos que la empresa ponía a su disposición. Así, la finalidad del Trabajo Social de Empresa era conseguir el bienestar de los trabajadores, en un buen ambiente laboral y una mayor productividad con el consiguiente rendimiento económico para la empresa.

Con el pasar de los años, el Trabajo Social de Empresa ha evolucionado, principalmente por las transformaciones que se han generado en el mundo laboral



y de las empresas y por los cambios de las percepciones de los propios trabajadores.

El Trabajo Social de Empresa (TSE) interviene en los problemas del trabajador en su centro de trabajo: legislación específica, rehabilitación profesional, prevención riesgos laborales, etc., promoviendo y aplicando los recursos que contribuirán a la mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores y sus respectivas familias

Cualquier sistema social genera problemas y el entorno de la empresa no es ajeno a esta realidad. La empresa asume la responsabilidad no solo de la producción, si no la de los problemas sociales que surgen al interior de ella.

Los problemas de los trabajadores, a nivel individual y grupal, repercutirán en el bienestar de la misma y por tanto en el rendimiento laboral de los empleados. Las circunstancias laborales son responsabilidad y asunto de todos los miembros de la organización, por esta razón se debe buscar el equilibrio entre la empresa y trabajador. La característica peculiar del Trabajo Social de Empresa, es la de ayudar a resolver los problemas que se plantean en relación con la situación de las personas a su interior y del trabajo en la misma. Se ayuda a los trabajadores, individualmente o en grupo a resolver sus dificultades materiales, psicológicas, profesionales, etc., que de alguna manera repercuten en su bienestar, calidad de vida, en el ámbito personal y laboral.

Por lo tanto las acciones de Trabajo Social en una empresa van dirigidas a conseguir el mayor grado posible de bienestar para los trabajadores, y por consiguiente de la propia empresa. También se favorece la integración de los trabajadores, mediante la satisfacción de sus necesidades. El Trabajo Social de Empresa es un elemento integrador que forma parte de la estructura de el programa de Salud Ocupacional o Gestión Humana, y será más operativo y más

útil cuanto más capacitado se encuentre para identificar las necesidades sociales que dificultan el bienestar ocupacional y procurar su satisfacción mediante la aplicación de recursos válidos y adecuados a las necesidades.

Los principales objetivos del Trabajo Social de Empresa son:

- *Trascender a la organización para conocer los factores sociales del grupo trabajador que están condicionando la producción.*
- *Buscar el desarrollo de la integridad del trabajador como ser humano y de la empresa como comunidad, donde se mezclan intereses e interrelacionan individuos que esperan satisfacer diversas necesidades.*

Y se puede desarrollar ya sea con la sola participación del Trabajador Social, con una participación especializada de otro profesional y/o por un equipo multidisciplinario o interdisciplinario.

En general, el Trabajo Social de Empresas debe atender las necesidades de los trabajadores buscando su bienestar individual y familiar y el bienestar de la organización como unidad productiva que persigue objetivos económicos para trabajar en una relación Gana – Gana, donde ninguna de las dos partes se vea perjudicada por la acción de la otra. Por esta razón esta metodología de trabajo ha ganado protagonismo y cada vez cobra más importancia en la vida laboral en sociedad actual.

**2.1.2.5.3. Responsabilidad social empresarial (RSE):** La Responsabilidad Social es un concepto que se ha legitimado en diversos sectores como un referente teórico y práctico útil para replantear el rol social de las organizaciones. Sin embargo, abarca prácticas muy diversas, que debilitan la precisión del concepto y la claridad acerca de cómo aplicarlo. De esta manera, se corre el

riesgo de desvirtuar un concepto de gran potencialidad, perdiendo la oportunidad de una acción concertada entre actores varios, orientados por metas precisas ampliamente compartidas.

Las estrategias de RSE, en la década anterior, han logrado superar poco a poco el enfoque filantrópico que limitaba la participación social de la empresa a un conjunto de obras de caridad para poblaciones necesitadas, promovidas gracias al uso de recursos residuales, pero sin relación intrínseca con la actividad productiva cotidiana de la organización. En realidad, **la Responsabilidad Social es un modo de gestión integral de la empresa, que podemos caracterizar como Gestión de Impactos** que la actividad de la organización genera, en un esfuerzo constante por abarcar y satisfacer los intereses de todos los afectados potenciales. (Ver figura 1.)

Así, podemos intentar definir la Responsabilidad Social de las Organizaciones en los siguientes términos:

No es ni filantropía, ni mero gasto de inversión social, fuera del ámbito de acción de la organización, para redimir las "malas" prácticas de la organización (o la mala conciencia de sus dirigentes). **La Responsabilidad Social es una estrategia de gerencia ética e inteligente de los IMPACTOS que genera la organización en su entorno humano, social y natural.**

Gerencia ética: Todos los potenciales afectados por la actividad de la organización deben de retirar los mayores beneficios y menores daños de ella. La organización debe *servir* al mundo, y no sólo *servirse* del mundo. Gerencia inteligente: La gestión responsable de los impactos de la organización deben de retornar en beneficios para la organización. Al ser socialmente responsable, la organización se desarrolla mejor en un entorno mejor.

Pero igual, todavía existen muchos conceptos sobre este tema y hasta instituciones que esquivan elaborar una definición o simplemente le brindan una dimensión puramente operativa; hoy en día existen muchos organismos internacionales, internacionales, públicos y privados, que trabajan sobre este tema.

Sandra Benbeniste elaboró su trabajo final de Doctorado sobre este tema: El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema.

Resulta de gran importancia las elaboraciones de esta autora, pues realiza una comparación entre diversos organismos que promueven este tema, identifica puntos asociativos y a su vez, un análisis de las diferentes áreas que abarca.

Es por esto, que el documento mencionado anteriormente, es de fuerte base para reconocer los principios, elementos y las ideas socialmente responsables de hoy. Los conceptos de responsabilidad social corporativa relacionados en “El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema” son:<sup>4</sup>

### **Comisión de las Comunidades Europeas (Unión Europea)**

**Libro Verde:** Con la publicación del *Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas* en julio de 2001, la Unión Europea define la Responsabilidad Social de las Empresas como la “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y

---

<sup>4</sup> BENBENISTE, Sandra. “El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema”2002.

medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

También es definida, en un sentido más amplio, como “un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”.

### **Organización de las Naciones Unidas**

**Global Compact.** Kofi Annan, Secretario General de Naciones Unidas propuso por primera vez (1999) la idea del *Global Compact* (GC) o Pacto Mundial ante el Foro Económico Mundial de Davos, con el objetivo de impulsar la “adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial”.

El GC no menciona ni define expresamente el concepto de responsabilidad social en su texto, integrado por una breve declaración de principios, de los documentos de presentación elaborados por Naciones Unidas se deduce que esos principios integran la responsabilidad de la empresa o ciudadanía corporativa responsable. En este sentido se menciona por ejemplo que el “GC es un instrumento posicionado de forma única para promover los objetivos de la ciudadanía corporativa global y la responsabilidad social”.

### **Global Reporting Initiative (GRI)**

**Sustainability Reporting Guidelines:** En cuanto a definiciones conceptuales, la GRI adopta un planteamiento operativo y pragmático y aunque no define expresamente los conceptos de responsabilidad social corporativa o sostenibilidad.



### **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico**

**Revised OECD Guidelines for Multinational Enterprises (2000):** Sus Líneas Directrices promueven la responsabilidad y transparencia corporativas a través del enunciado de “principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables”.

Aunque las Líneas Directrices no definen expresamente el concepto de responsabilidad social corporativa, entre sus objetivos se menciona el de “potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible” para “garantizar una coherencia entre los objetivos sociales, económicos y ambientales”.

### **World Business Council on Sustainable Development**

El World Business Council on Sustainable Development (WBCSD) o Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible es una red de 160 empresas internacionales de más de 30 países promovida por el empresario suizo Stephan Schmidheiny durante el período previo a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992.

Define la responsabilidad social corporativa como “el compromiso continuo de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando a la vez la calidad de vida de los trabajadores y sus familias así como el de la comunidad local y sociedad en general.

### **Corporate Social Responsibility Europe**

Corporate Social Responsibility Europe (CSR Europe) es una red de ámbito europeo creada en 1995 por 48 empresas europeas con el nombre de European Business Network for Social Cohesión.

La RSC es entendida generalmente como "la expresión del compromiso de una empresa con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. Esto incluye el pleno cumplimiento de la ley y acciones adicionales para asegurar que la empresa no opera a sabiendas en detrimento de la sociedad. Para ser efectivo y visible, este compromiso debe estar respaldado por recursos, liderazgo y ser medible y medido.

A continuación se muestra una tabla comparativa de los aspectos relativos a la RSC recogidos de los instrumentos mencionados:

Cuadro 1. Aspectos relativos a la RSE.

Instrumento	Global Compact (2000)	Libro Verde (2001)	Directrices OCDE (2000)	Directrices GRI (2002)	Documento WBCSD (2000)	Matriz CSRE (2001)
Derechos Humanos	X	X	X	X	X	X
Derechos Laborales	X	X	X	X	X	X
Prácticas laborales (seguridad y salud, formación, etc.)		X	X	X	X	X
Medio Ambiente	X	X	X	X	X	X
Relaciones con los proveedores		X	(X) "a terceros"	X	X	X
Relaciones con clientes/ consumidores		X	X	X	X	X
Relaciones con la comunidad		X	X	X	X	X
Diálogo social (gestión de reestructuraciones)		X	X	X		X
Lucha contra la corrupción			X	X	X	X
Transparencia			X	X	X	X
Transmisión de Know-How			X			
Competencia			X	X		
Fiscalidad		X	X	X		X
Misión, valores y visión				X	X	X
Buenas prácticas de gobierno empresarial/ Conducta ética (*)			X	X		X (1)

Fuente: S.B. "El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema" 2002.

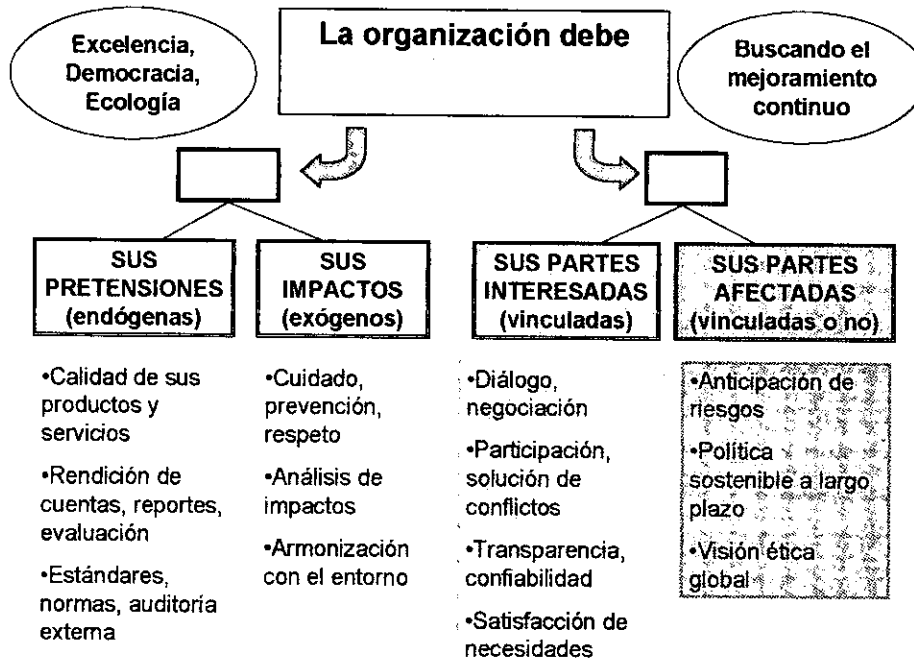


Sandra Benbeniste ("El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema" 2002), presenta estas categorías a título de resumen, pero es necesario recordar que a veces tienen nombres diferentes, y lo que es más importante, distinto alcance, en los distintos instrumentos analizados.

Aparte de los conceptos mencionados de responsabilidad social empresarial, es conveniente mencionar además, otras referencias internacionales relevantes en responsabilidad social:

- Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, EFQM (2000)
- UN / "Global Compact Initiative" (2000)
- OIT/Principios de actuación de empresas multinacionales, (1997/2000) y conjunto de Convenios y Recomendaciones
- OCDE / Directrices para empresas multinacionales, (2000)
- OIT-ANDI / Manual de Balance Social, (2001)
- Social Accountability 8000 (Acción social)
- Global Reporting Initiative 2003 (Sostenibilidad)

Figura 1. La responsabilidad social de una organización.



Fuente: Guía de buenas prácticas y responsabilidad social corporativa para emprendedores. Iniciativa comunitaria EQUA – Proyecto IMAGINA AD León 2007. No. 394.

**2.1.2.6. Referentes epistemológicos:** Algunas teorías de la ciencia suelen operar diferenciando el ámbito epistemológico del teórico, aunque no siempre se explicitan. Todo hace parte de un proceso de producción de conocimiento, manteniendo entre sí, una estrecha relación. Aquí se da cuenta se los fundamentos epistemológicos o las concepciones en que se enmarca el presente trabajo de gestión y también los planteamientos teóricos de los que se parte para abordar todas las actividades. Todo se realiza acorde a una posición crítica respecto a una de las presunciones habituales de determinadas prácticas de suponer que debemos compartir los mismos fundamentos en lo que a la concepción del mundo de refiere.

El proceso de intervención que se llevó a cabo se realizó teniendo en cuenta los aportes del funcionalismo y de la dialéctica. Teniendo en cuenta el modelo del funcionalismo, se destaca que estudia la sociedad sin tener en cuenta su historia (sincronía) estudia la sociedad tal y como la encuentra, intentando comprender como cada elemento de la sociedad se articula con los demás, formando un todo y ejerciendo una función dentro de esa sociedad. En este sentido lo anterior es de gran ayuda para las Trabajadoras Sociales pues al llegar a la institución se inició un proceso de conocimiento de la realidad de la empresa en ese momento específico, tratando de encontrar su lugar en las comunidades.

De igual modo el dogma del funcionalismo es el "trabajo de campo" (mínimo de 6 a 8 meses), diciendo que no hay calidad científica si no tiene este periodo de tiempo. Hace énfasis en la interpretación de los hechos particulares en relación al todo (sociedad). Este aspecto se tomo en cuenta ya que la labor mas urgente como Trabajadoras Sociales era la proyección social de la empresa para lo cual se requería de un trabajo de campo constante e integrado con todas las acciones a desarrollar del programa de gestión social.

Se rescató a demás la idea del paradigma hermenéutico en el que la visión subjetiva de los protagonistas se convierte en parte integral del diagnostico social; en este sentido el modelo basado en la comprensión de individuos que integran un contexto, fue de gran ayuda para las Trabajadoras Sociales pues se tuvo presente la importancia de los usuarios como sujetos de su propio desarrollo.

Por ultimo pero no menos importante, esta la dialéctica que es un planteamiento acorde con la misma naturaleza social e histórica del mundo, real. La dialéctica tiene que ver con el paso del tiempo, con la historia y con la variabilidad el mundo que nos rodea. Las cosas y los fenómenos sociales son cosas, siguiendo a Durkheim, históricas y pasan o cambien a medida que el tiempo lo hace. Pero además, la dialéctica establece que la historia no es solo una historia. Es la

historia de una población concreta, que actúa según determinadas concepciones ideológicas, representándose a través de ellas el mundo y su propia cultura.

Cabe mencionar que la historia también es algo relevante para el Trabajo Social, pues no basta con conocer como son las cosas hoy sino entender porque hay las cosas con así, es decir, en el caso que nos ocupa las comunidades han padecido el problema de falta de agua potable por mas de 20 años, lo cual ha condicionado su cultura, soportado además en imaginarios y concepciones ideológicas que explican la mayoría de los problemas que se presentan con el operador privado del servicio de acueducto.

Se señala así el ámbito donde la dialéctica tiene su propio campo, el estudio de la "praxis humana, en la actividad realizada por hombres situados en una sociedad determinada y en un momento determinado de su desarrollo".<sup>5</sup>

Pero la dialéctica no solo determina la naturaleza historia de los fenómenos sociales. En palabras del mismo Marx, "lo único que a la dialéctica le importa es descubrir la ley de los fenómenos en cuya investigación se ocupa- pero no solo le interesa la ley que los gobierna cuando ya han cobrado forma definitiva y guardan entre si una determinada relación de interdependencia, tal y como puede observarse en una época dada. Le interesa, además y sobre todo, la ley que rige sus cambios, su evolución, es decir, el transito de una forma a otra, de uno a otro orden de interdependencia".<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> M. Martín Serrano. Métodos actuales de la investigación social: 1978: pág. 71.

<sup>6</sup> C. Marx. El Capital, crítica de la Economía Política. 1946. Pág.: XXII del prólogo.

## **2.1.2.7. Objetivos del proyecto**

### **2.1.2.7.1. Objetivo general**

- Establecer, desarrollar y coordinar acciones sociales desde la filosofía de responsabilidad social que beneficien el medio ambiente, a la comunidad y a la empresa, soportado en la normatividad legal y contractual que la rigen, para lograr el posicionamiento empresarial en los municipios de Turbaco y Arjona.

### **2.1.2.7.2. Objetivos específicos**

- Promover actividades de desarrollo y conservación medio-ambiental en instituciones educativas, con líderes comunitarios y con la población de usuarios en general, a fin de que actúen de manera racional y responsable frente a los recursos naturales. (LINEA MEDIO AMBIENTE)
- Promover la política de participación ciudadana, con los diferentes líderes de la comunidad, instituciones municipales y población en general, socializando la gestión que adelanta la empresa, minimizando así, conflictos empresa-comunidad y desarrollando así un sentido de pertenencia mutuo. (LINEA PARTICIPACION CIUDADANA)
- Apoyar la gestión comercial, con el diseño de estrategias de acercamiento en la comunidad, para motivar una cultura de pago, además de facilitar a los usuarios soluciones comerciales y técnicas. (LINEA GESTION COMERCIAL)
- Propiciar espacios de formación y aprendizaje al interior de la empresa que conlleven a mejorar el clima organizacional y por ende a una mayor disposición hacia la productividad laboral. (LINEA DESARROLLO EMPRESARIAL)

**2.1.2.8. Referentes metodológicos:** Se ha tomado como referencia las elaboraciones de autores reconocidos como Arizaldo Carvajal, Hugo Cerda, Ezequiel Ander-Egg, Marcos Marchioni y otros, que han trabajado y reforzado sobre la elaboración, ejecución y evaluación de proyectos.

El trabajo social institucional está enmarcado en un proceso dinámico que implica el estudio y conocimiento de la realidad, la sensibilización de la población objeto de intervención sea entendida como cliente externo e interno, conocimiento del o los problemas, priorización de los mismos, y las fases de intervención inicial y final, de ahí que al momento de ejecutar el proyecto no se pasará por alto los intereses de los grupos de interés y se pretende total claridad en lo que se va a realizar, asegurando la participación y la acción de un gran número de personas en las actividades, lo que conducirá a la retroalimentación de los resultados del proceso.

Atendiendo a la alternativa seleccionada de diseñar e implementar un programa de gestión social el proyecto abarcará componentes o estrategias que agrupan las actividades que se llevarán a cabo para alcanzar el fin último de este proyecto: establecer directrices de gestión social desde la filosofía de responsabilidad social que beneficien el medio ambiente, a la comunidad y a los empleados de la empresa.

La puesta en marcha de las estrategias y sus respectivas actividades, es decir, la ejecución del proyecto será de la siguiente manera:

**Objetivo específico 1:**

- ↳ Promover actividades de desarrollo y conservación medio-ambiental en instituciones educativas, con líderes comunitarios y con la población de

usuarios en general, a fin de que actúen de manera racional y responsable frente a los recursos naturales.

Este objetivo comprende los componentes de movilización, sensibilización y capacitación. Las actividades correspondientes a este primer objetivo son la convocatoria promocionando del programa "Amigos del Agua", taller de sensibilización acerca del Programa de Gestión Social y de "Amigos del Agua", seminarios talleres sobre temas medio ambientalistas y sobre la importancia del agua, celebración de la semana del medio ambiente y la realización de 3 jornadas de conservación ambiental: Arborización, de aseo y de mejores depósitos de agua potable.

☺ Convocatoria - promocionando el programa "AMIGOS DEL AGUA":

Amigos del agua es un programa pedagógico que se desarrollará con las instituciones educativas de carácter oficial y con los representantes de JAC, JAL y representantes comunitarios. Cada institución educativa participará con un grupo de niños y niñas de todos los niveles (grupo ambiental o ecológico).

El objetivo del programa es generar e los lideres y en los jóvenes procesos de educación ambiental participativos que propicien la responsabilidad en el manejo del agua, el cuidado de los recursos naturales y del medio ambiente

La convocatoria de promoción del programa se hará a todas las instituciones educativas oficiales en general, así mismo para los representantes de JAC y JAL. Esto a través de la radio, la televisión, el perifoneo y la prensa. También se hará uso de volantes, cartas y afiches.

☺ Fase de sensibilización y selección del grupo base:

Se dará a conocer la importancia del programa y así mismo se seleccionaran los grupos de los colegios que participarán de la propuesta.

La selección se hará con los colegios que tengan grupos ambientales o ecológicos, y aquellos que no, se les facilitará el apoyo necesario para la

conformación del mismo. La reunión o el conjunto de los grupos ecológicos o ambientales de colegios, son los que luego conformarán “amigos del agua”. Con los representantes de la comunidad, JAC y JAL, el grupo se conformará por 2 miembros de cada JAC o JAL de los municipios de Turbaco y Arjona.

☺ Fase de formación y/o capacitación

Los seminarios talleres se llevarán a cabo con los grupos seleccionados (beneficiarios directos cuya función es la de ser los voceros y por ende, transmisores de todo el proceso al resto de la comunidad) anteriormente. Los temas a tratar en estos seminarios talleres serán relativos al medio ambiente, a su conservación y sobre el recurso hídrico en general. Vale decir que para cada una de las actividades se hará la previa convocatoria y movilización de la población objeto. En cada taller se encargará una labor a los participantes, a través de la cual se muestre la aplicación de lo aprendido en su vida cotidiana para que lo haga de una manera práctica.

El objetivo es consolidar la sensibilización de la comunidad, capacitar a jóvenes y adultos, para que ellos actúen de manera racional y responsable con los recursos naturales. Al término de los seminarios talleres se les entregará a cada participante, un diploma que lo acredite como “amigo del agua” y multiplicador del proceso.

☺ Jornadas de conservación ambiental

Estas jornadas se realizarán después de la etapa de capacitación y contarán con la participación de “amigos del agua” de colegios y representantes de la comunidad.

1. Arborización: Se sembrarán árboles como símbolo del compromiso adquirido con Acualco S.A. ESP y de contribuir con el mantenimiento de las reservas hídricas. Se contará con la presencia de un experto el cual coordinará la plantación de los árboles y semillas escogidas.



2. Campaña Aseo: Participarán los "amigos del agua" y toda la comunidad. Es una campaña que requiere de la colaboración activa de todos los habitantes, y con ella se busca generar actitudes de servicio y de concientización sobre el manejo de las basuras.

3. Realización de murales, concursos y desfiles en las instituciones educativas a fin de afianzar los conocimientos adquiridos en la etapa de capacitación.

☺ Día del medio ambiente:

En esta actividad se realizarán muestras y exposiciones de los trabajos realizados por los grupos participantes, además de la celebración del día del agua. Se realizaran visitas o rutas a la planta de tratamiento de aguas en Arjona.

**Objetivo específico 2:**

- ↓ Promover la política de participación ciudadana, con los diferentes líderes de la comunidad, instituciones municipales y población en general, socializando la gestión que adelanta la empresa, minimizando así, conflictos empresa-comunidad y desarrollando así un sentido de pertenencia mutuo.

Este objetivo comprende los componentes movilización, sensibilización, promoción y continuidad. Las actividades correspondientes a este segundo objetivo son la promoción y desarrollo del programa "como va Acualco", Coordinación de la edición del Boletín Acualco y responder a las solicitudes que hagan los entes territoriales, JAC, JAL, comités de desarrollo y control social y comunidad en general.

- ☺ Promoción y desarrollo del programa "Como va Acualco": Este programa se extenderá a todos los representantes de la comunidad entre JAL, JAC, Ediles, instituciones municipales y a toda la comunidad en general por

medio de cartas, afiches, perifoneos, radio y prensa local. Se realizará a través de foros, conversatorios y/o reuniones de carácter mensual con los representantes de la comunidad, para informar sobre el avance en la gestión de la empresa. También se pretende dar cumplimiento al artículo 369 de la Constitución Política de Colombia, en el cual están los deberes y derechos de los usuarios de servicios públicos y surgen los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, los cuales se encuentran reglamentados en las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001.

- ☺ Cabe decir que se podrán programar reuniones fuera del cronograma previsto atendiendo a inquietudes de la comunidad cuando ésta convoque o solicite una reunión con Acualco S.A. ESP: Por esto otra actividad será el responder a las solicitudes que hagan los entes territoriales, JAC, JAL, comités de desarrollo y control social y comunidad en general, ya sea en reuniones, visitas a barrios, cartas, o por información en la factura u otra dependiendo de la solicitud recibida.
- ☺ La coordinación del boletín Acualco se constituye en otra actividad que permitirá emitir mensualmente dicho boletín para dar a conocer la gestión que adelanta la empresa sobre la optimización del servicio de agua potable, por medio de la recolección, organización y edición de información.
- ☺ Socialización continúa en las comunidades a través de reuniones informándoles sobre los proyectos del Plan Integral de Obras a desarrollarse por Acualco en este año, señalando el beneficio y el impacto que generarán a mediano y largo plazo.
- ☺ Apoyar las actividades culturales de los municipios: Se busca que la empresa apoye actividades planeadas por entes municipales ya sean actos recreativos, deportivos, infantiles, de salud, etc.

**Objetivo específico 3:**

- ✦ Apoyar la gestión comercial, con el diseño de estrategias de acercamiento en la comunidad, para motivar una cultura de pago, además de facilitar a los usuarios soluciones comerciales y técnicas.

Este objetivo comprende los componentes movilización, sensibilización y motivación. Las actividades correspondientes a este tercer objetivo hacen parte del programa llamado "Acualco visita tu barrio". Acualco visitará los barrios de los municipios de Turbaco y Arjona las veces que se requiera de acuerdo al comportamiento de pago y de aceptación al programa, facilitando soluciones comerciales y técnicas, en donde se asistirá con un grupo de funcionarios para responder a quejas, revisiones técnicas y se identificarán conexiones fraudulentas y soluciones a facturación.

- ☺ Promocionar en los barrios campañas de recaudo y atención al cliente que estimulen una mejor cultura de pago.
- ☺ Otra actividad es el reconocimiento del "cliente 10" para estimular el sentido de pertenencia y cultura de pago entre los usuarios ya sean barrios o usuarios individuales. Lo que dará pie a realizar hojas de vida por barrios.

Este usuario o comunidad se identifica como "cliente 10" porque: paga el servicio puntualmente, racionaliza y usa eficientemente el agua, apoya las acciones que la empresa realiza en su comunidad y contribuye con el proceso de construcción de la empresa.

El "cliente 10" será reconocido mensualmente por la empresa para reforzar estas actitudes positivas.

**Objetivo específico 4:**

- ‡ Propiciar espacios de formación y aprendizaje al interior de la empresa que conlleven a mejorar el clima organizacional y por ende a una mayor disposición hacia la productividad laboral.

Este objetivo comprende los componentes organización, calidad y productividad. Las actividades correspondientes a este segundo objetivo son el acompañamiento al proceso de direccionamiento estratégico que adelanta la empresa a través de un especialista en el tema, ya sea por medio de reuniones, capacitaciones, etc. El levantamiento de Procesos de la empresa, Elaboración de Perfiles de cargo, (Ocupacional, Profesional y de Competencias) y actividades de bienestar laboral.

- ☺ Acompañamiento al proceso de direccionamiento estratégico: Aquí la labor es servir de apoyo y proponer ideas para adelantar este proceso. Se adelantarán dinámicas grupales con los funcionarios de la empresa y talleres de sensibilización y educación con los trabajadores. Esto para que los funcionarios y la comunidad en general identifiquen lo que es la empresa y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la misma.
- ☺ El levantamiento de Procesos de la empresa: Se adelantarán entrevistas y reuniones con los directores y jefes de las áreas, todos los trabajadores de ACUALCO S.A., vinculados directa o indirectamente, para unificar los procesos de trabajo en la empresa y propiciar control interno.
- ☺ Elaboración de Perfiles de cargo: Se realizarán entrevistas con los funcionarios y trabajadores de la empresa que permitan establecer criterios para la construcción de indicadores de gestión individual, y selección de personal. Además permitirá identificar necesidades de capacitación para todo el personal de la empresa.
- ☺ Bienestar laboral: Serán actividades que contribuyan al desarrollo integral de cada uno de los individuos que hacen parte de la empresa con el fin de

mejorar el desempeño y la productividad de los empleados. Entre estas actividades se desarrollarán a través de capacitaciones: unas que sirvan de apoyo al programa de salud ocupacional, coordinadas conjuntamente con la ARS; y capacitaciones orientadas al mejoramiento del ambiente laboral.

- ☺ Se adelantará también un sistema de eventos especiales donde se tenga en cuenta al trabajador y a su familia, el cual contemplará la realización de actividades como la celebración del día de la madre y del padre, día del trabajador, entre otras. Cabe decir que las actividades del sistema de eventos especiales partirán del contexto emergente de la empresa.
- ☺ Se coordinará la realización de un boletín interno (mensual) "Acualízate" de la empresa como estrategia para divulgar todas las actividades adelantadas acompañado de información que contribuyan a la identidad corporativa.
- ☺ Reuniones mensuales de gerencia, con la participación de los directores de área y el gerente, para abordar temas relativos a la gestión que se adelante.

### CUADRO DE ACTIVIDADES POR OBJETIVOS

Cuadro 2.

	Componente	Actividad	Técnica	Recurso	Población	Meta
<b>Medio Ambiente</b>	Movilización	convocatoria promocionando del programa "Amigos del Agua	radio, la televisión, el perifoneo y la prensa	Volantes Cartas Afiches	instituciones educativas oficiales en general, así mismo para los representantes de JAC y JAL	Motivar al 50% de la población a la participación en el programa
		Taller de sensibilización y selección del grupo base	Video clip Visitas a coordinadores de colegios y JAC	Folleto Material didáctico Camisetas ACUALCO	Estudiantes de colegios oficiales, líderes JAC y usuarios	Incentivar la conformación de grupos en los colegios y JAC de los 2 municipios.
	Sensibilización	seminarios talleres	Video clip Dinámicas grupales	Papelería Video bean Carpetas Escarapele	Grupos ambientalistas Colegios y JAC	Incrementar el conocimiento sobre producción, conservación y uso de agua potable
	Promoción	celebración de la semana del medio ambiente y la realización de 3 jornadas de conservación ambiental, Arborización, de aseo y de mejores depósitos de agua potable.		Camiseta ACUALCO Arbolitos Experto CARDIQUE Bolsas de basuras Camión recolector Folleto Transporte	Grupos ambientalistas Colegios y JAC Comunidad	
Continuidad						

Cuadro 3.

	Componente	Actividad	Técnica	Recurso	Población	Meta
<b>Participación Ciudadana</b>	Movilización	Promoción y desarrollo del programa "como ya Acualco	•Comunicados de prensa •Reuniones bimensuales •Conversatorios •Foros	Radio, televisión, perifoneo, prensa Invitaciones Folleto, cartas	todos los representantes de la comunidad entre JAL, JAC, Ediles, instituciones municipales y la comunidad en general	Mantener excelentes relaciones de comunicación entre comunidad y empresa.
	Sensibilización	Coordinar la edición del Boletín Acualco	Recolección, organización y edición de información	Papel Impresora Recurso humano especializado	todos los representantes de la comunidad entre JAL, JAC, Ediles, instituciones municipales y la comunidad en general	Emitir mensualmente el boletín para dar a conocer la gestión que adelanta la empresa sobre la optimización del servicio de agua potable.
	Promoción					
	Continuidad	Responder a las solicitudes que hagan los entes territoriales, JAC, JAL, comités de desarrollo y control social y comunidad en general.	Reuniones Visitas a barrios Cartas información en la factura u otra dependiendo de la solicitud recibida.	Folleto, material de información y dependiendo de solicitud recibida.	todos los representantes de la comunidad entre JAL, JAC, Ediles, instituciones municipales y la comunidad en general	Atender el 100% de las solicitudes recibidas.

Cuadro 4.

Gestión Comercial	Componente	Actividad	Técnica	Recurso	Población	Meta
	Movilización	Promocionar en los barrios campañas de recaudo y atención al cliente que estimulen una mejor cultura de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Acualco visita tu barrio.</li> <li>Plan puerta a puerta</li> <li>Campaña de recaudo en el barrio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carpa</li> <li>Escritorio</li> <li>Sillas</li> <li>Megáfono</li> <li>Papelería</li> <li>Folletos</li> <li>Refrigerio</li> <li>Incentivos</li> </ul>	Comunidad de usuarios en general	Lograr incrementar el recaudo en los barrios con poca respuesta de pago.
	Sensibilización	"CLIENTE 10"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de recaudo.</li> <li>Identificación de los barrios con mejor comportamiento de pago.</li> <li>Estimular la conducta de pago a la comunidad o al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización de la factura de forma Informativa y promocional</li> <li>Folletos, Perifoneo</li> <li>Premios para reforzar la conducta de pago (Kits de aseo, Bonos, etc.)</li> </ul>	Comunidad de usuarios en general	Reconocer al cliente que paga el servicio puntualmente, apoya las acciones de la empresa y contribuye con el proceso de reconstrucción de la empresa.
	Promoción		Continuidad	Organizar una Hoja de vida por barrio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivar información general de los barrios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivadores</li> <li>Fólderres</li> <li>Ganchos legajadores</li> <li>Hojas</li> </ul>

Cuadro 5.

Desarrollo Empresarial	Actividad	Técnica	Población	Meta
	Elaboración del Direccionamiento estratégico de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámicas grupales con los funcionarios.</li> <li>Talleres de sensibilización y educación con los trabajadores.</li> </ul>	Todos los trabajadores de ACUALCO S.A. Vinculados directa o indirectamente	Que los funcionarios de la empresa y la comunidad en general identifiquen lo que es la empresa y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la misma.
	Levantamiento de Procesos de la Empresa	Entrevistas y reuniones con los directores y jefes de las áreas.	Todos los trabajadores de ACUALCO S.A. Vinculados directa o indirectamente	Unificar los procesos de trabajo en la empresa.  Control Interno
	Elaboración de Perfiles de cargo, (Ocupacional, Profesional y de Competencias)	Entrevistas con los funcionarios.	Todos los cargos y trabajadores de ACUALCO S.A.	Establecer criterios para: indicadores de gestión individual, y selección de personal. Además de identificar necesidades de capacitación
Bienestar laboral y social	<ul style="list-style-type: none"> <li>capacitaciones:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salud ocupacional</li> <li>- Mejoramiento del ambiente laboral</li> </ul> </li> <li>- Sistema de eventos especiales</li> <li>- Boletín interno</li> </ul>	Todos los trabajadores de ACUALCO S.A. Vinculados directa o indirectamente y sus familias	Mejorar el desempeño y la productividad de los empleados involucrando en los procesos a sus familias	

**2.1.2.9. Administración del proyecto:** Para la ejecución del proyecto formulado, se hizo urgente la conformación de un equipo que fuera el directo responsable de llevar a cabo todas las actividades propuestas y poder así alcanzar los objetivos deseados.

Dicho equipo quedó conformado por dos estudiantes de trabajo social de la Universidad de Cartagena, y en un primer momento de Octavo semestre por la psicóloga encargada del área de comunidades, y en un segundo momento por la nueva trabajadora social encargada y una psicóloga contratada.

Para efectos del proyecto se hizo necesaria una distribución de funciones con el objetivo de trabajar de una forma organizada, transparente y responsable; cabe destacar que el trabajo fue realizado en equipo, donde se evidencio el apoyo y esfuerzos de todas.

Se contó también con el apoyo y asesoría de otros compañeros de trabajo, siendo el caso del gerente general (en ese momento) del director de gestión del coordinador de PQR, Ingenieras del área de proyectos, Ingeniero del área técnica, de la secretaría general, y de muchas personas del área de técnica como el jefe de fontaneros, los fontaneros, de aseo general y área del atención al usuario.



### 2.1.3. Resultados

#### **Objetivo general:**

- ↓ Establecer directrices de gestión social desde la filosofía de responsabilidad social que beneficien el medio ambiente, a la comunidad y a la empresa con sus empleados, cumpliendo con la normatividad legal y contractual que la rigen y así lograr el posicionamiento empresarial.

**Estrategia:** Programa de Gestión Social.

**Indicador de logro:** Directrices de gestión social establecidas externa e internamente.

#### **Objetivo Específico 1:**

- ↓ Promover actividades de desarrollo y conservación medio-ambiental en instituciones educativas, con líderes comunitarios y con la población de usuarios en general, a fin de que actúen de manera racional y responsable con los recursos naturales.

**Meta:** Sensibilizar y capacitar en un plazo de 10 meses a los grupos seleccionados de instituciones educativas, líderes comunitarios y de la población de usuarios en general sobre el medio ambiente, a fin de que actúen de manera racional y responsable con los recursos naturales.

#### **Resultados**

- Reunión con Directivos de Instituciones Educativas Oficiales para presentación del Proyecto Amigos del Agua. Se logró la aceptación del proyecto Amigos del agua.

- Reunión con estudiantes Amigos del Agua de las Instituciones Educativas Oficiales seleccionadas (2). Los estudiantes se motivaron a participar en el proyecto Amigos del Agua. Se escucharon expectativas y sugerencias para las acciones a desarrollar. El compromiso adquirido fue informar con antelación las actividades a realizar; Los jóvenes se convirtieron así en multiplicadores de lo aprendido durante el proceso; Que las actividades trasciendan al entorno que les rodea.
- Celebración del DÍA INTERNACIONAL DEL AGUA. 1 Charla con experto idóneo en el tema (CARDIQUE). Se obtuvo la sensibilización a los estudiantes sobre la importancia del agua.
- Taller Amigos del Agua Inst. Crisanto Luque con funcionario Cardique.
- Reunión con funcionarios Cardique acoplo cronograma a ejecutar amigos del agua. Y visita a Institución Educativa La Buena Esperanza.

**Objetivo Especifico 2:**

- ↓ Promover la política de participación ciudadana, con los diferentes líderes de la comunidad, instituciones municipales y población en general, socializando la gestión que adelanta la empresa, minimizando así, conflictos empresa-comunidad y desarrollando sentido de pertenencia y una mejor cultura de pago de nuestros usuarios.

**Meta:** Promover en un 100% la política de participación ciudadana con los diferentes líderes de la comunidad, instituciones municipales y población en general para socializar la gestión que adelanta la empresa.

**Resultados**

- Diseño y análisis de Encuesta de satisfacción: Se aplicaron 500 encuestas, 250 en el Municipio de Arjona y 250 en el Municipio de Turbacó, a través del personal de ServiAguas S.A.

Este instrumento se caracterizaba por datos generales como la identificación del usuario, código interno, AOL, dirección; y estaba dividida en 5 grandes ítems: Información General de la Empresa, Evaluación de la atención, Evaluación del Servicio de Acueducto, Evaluación de la tarifa y Gestión Institucional.

- Celebración Fiesta de Fin de Año: La empresa gestionó la presentación de un Show infantil de teatro y baile, en donde se entregaron 750 regalos a los niños de estrato 1 y 2 de los municipios de Turbaco y Arjona en compañía de las respectivas Alcaldías. Por medio de esta actividad se buscó integrar a la empresa con la comunidad.
- Se realizaron 9 visitas para reconocimiento, identificación de problemáticas y acercamiento a la comunidad. Y 5 reuniones con la comunidad para tratar de problemas técnicos, retrasos del bombeo, y atender inquietudes y solicitudes. Barrios atendidos y visitados: LA CRUZ, LA MANGA, LAS PARCELAS, 5 DE NOVIEMBRE, LAS MARGARITAS (Arjona), SUEÑOS DE LIBERTAD (Arjona), LA ESPERANZA (Arjona), EL LIMONAR, (Arjona) CEIBAL. Resultados:
  - Acercamiento a la comunidad.
  - Identificación de sectores con mal uso del agua por no contar con una llave de control.
  - Se conformó un comité en La Manga responsable de la gestión que se va a realizar entre comunidad-empresa.
  - Se identificaron usuarios reacios a cancelar el servicio.
  - Se identificaron usuarios con interés de cancelar su deuda por medio de convenios que faciliten el pago.

- Se atendieron a usuarios brindándoles información acerca de la programación de bombeo. Se les informó de los trabajos a realizar para mejorar el servicio. Se realizaron 5 reuniones con líderes para atender y dar respuesta sus solicitudes. Barrios: LA CRUZ, EL RECREO, VILLA CAMPO, VILLA LEYDI, BELLAVISTA. Resultados: Cumplimiento por parte de la empresa en la programación de bombeo razada.(La cruz y Recreo). Se esta respondió a las solicitudes de la comunidad con relación al servicio.
- Se realizaron 2 reuniones con líderes de los barrios 5 DE NOVIEMBRE, LA ESPERANZA, SUEÑOS DE LIBERTAD (Arjona), para conversar sobre el servicio y acordar la realización de nuevas reuniones. Se realizaron convocatorias puerta a puerta. Reunión en 5 de noviembre para conocer las inquietudes de la comunidad y se les explico como diligenciar el formato PQR.
- Se realizó una visita de reconocimiento del terreno en 5 de oct. Se visito la manga, como respuesta a compromiso establecido anteriormente. Se instalaron medidores en las viviendas de vendedores de agua reconocidos por la empresa.(La Línea). En 5 de Oct., se reconoció el terreno donde se están instalando los medidores. Se realizó medición con apoyo técnico, para el cambio de una tubería.(La manga). En la manga se llevo al compromiso de que la comunidad aportaba la mano de obra (excavación), para lunes 23 abril, pero la comunidad no respondió.
- En La Maria (Arjona) se atendió a usuarios de esta comunidad para responder a sus quejas sobre el servicio. (empresa). Se programó una reunión cuando hubiese agua en el barrio.

- Calle Caldas de Arjona: Se atendió a una reunión solicitada por los habitantes del sector. Se aclararon dudas sobre el servicio y se propuso una solución a su problema.
- La Cruz (Turbaco). Se realizaron 3 visitas para la entrega de cartas instalación de medidores y concientización. Los usuarios se concientizaron del porque de la instalación de los medidores.
- El talón. Se visitó el barrio para conocer su problemática.
- Reunión con representantes del Consorcio Vías de Colombia. Se obtuvo información sobre el uso de suelos de la Nación, sobre proyectos viales. Se concertó y realizo una reunión con la Trabajadora Social del Consorcio para adquirir una información mas precisa sobre leyes que reglamentan el uso de las vías.
- Reunión con Finqueros del tramo GAMBOTE-ARJONA Y ARJONA-TURBACO, Margen izquierdo: Socialización del proyecto "Instalación de tuberías, accesorios y válvulas de ventosa y purga para la conducción Arjona – Turbaco, la conducción al tanque Altamira (Turbaco), y la aducción corralito planta de tratamiento en Arjona".
- Actualización Base de Datos Líderes. Se verificó la información sobre líderes de JAC, para convocatoria a próximas reuniones y jornadas.

**Objetivo Especifico 3:**

- ‡ Apoyar la gestión comercial, con el diseño de estrategias de acercamiento en la comunidad, para motivar una cultura de pago, además de facilitar a los usuarios soluciones comerciales y técnicas.

**Meta:** Diseñar de estrategias 100% efectivas de acercamiento en la comunidad, que sirvan de apoyo al área comercial.

**Resultados**

- El Rosario (Turbaco). Se realizaron 4 visitas a los usuarios morosos. Se despertó la inquietud del pago del servicio y posibles cortes del mismo.
- En 5 de Oct., se reconoció el terreno donde se están instalando los medidores. Se realizó medición con apoyo técnico, para el cambio de una tubería.(La manga). En la manga se llegó al compromiso de que la comunidad aportaba la mano de obra (excavación), para lunes 23 abril, pero la comunidad no respondió.
- Diseño Folletos Ahorro del Agua y Formatos de PQR: Buena aceptación por parte de los usuarios del servicio.

**Objetivo especifico 4:**

- ‡ Propiciar espacios de formación y aprendizaje al interior de la empresa que conlleven a mejorar el clima organizacional y por ende a una mayor disposición hacia la productividad laboral.

**Meta:** Diseñar de estrategias 100% efectivas tendientes a la formación de los trabajadores, que posibiliten mejorar su desempeño y fomenten un buen clima organizacional.

**Resultados**

- Elaboración y Ejecución del Plan de Direccionamiento Estratégico, Cuyo objetivo general fue : Replantear los lineamientos generales que direccional la empresa: misión, visión, valores y principios corporativos; y los específicos : Evaluar la situación actual de Acualco S.A. ESP respecto a los lineamientos actuales; Identificar fortalezas y debilidades de Acualco S.A. ESP.; Establecer los nuevos lineamientos generales que direccionen Acualco S.A. ESP.; Empoderar a todo el equipo humano de la empresa Acualco S.A. ESP sobre los nuevos lineamientos generales.
  
- Acompañamiento en Programa de Identidad Corporativa: Se desarrolló en 4 fases así;
  - FASE I Análisis: Investigación y pautas de actuación
  - FASE II Creación: Formular los elementos básicos de identidad
  - FASE III Desarrollo: Elaboración del programa final
  - FASE IV Presentación y Aplicación: Lanzamiento y puesta en marcha.
  
- Reunión delegada MinAmbiente y Banco Mundial. Se informó sobre las actividades que realiza el área de gestión con las comunidades y a nivel interno.
  
- Celebración del día del Contador, Celebración día Internacional de la Mujer, día de la secretaria, día del niño: Aceptación por parte de los trabajadores de la empresa.

- Boletín Interno Mensual Acualízate I y Boletín Interno Mensual Acualízate II
- Capacitación de Atención al Cliente: Reconocimiento por parte de los trabajadores de la importancia del tema.
- Revisión Manual de Funciones: Se revisó el manual de funciones para hacer ajustes, eliminar cargos inexistentes y corroborar funciones.
- Boletín Noticias de Acualco (2): para informar a la comunidad de la gestión que adelanta la empresa: la instalación de medidores, programa amigos del agua, licitaciones adjudicadas y la llegada de una tubería, entre otros sucesos.
- Comunicado de prensa: Se difundió la información a las comunidades general de avances del proyecto para mejorar la prestación del servicio de acueducto.

**2.1.4. Evaluación del proceso y análisis:** Para centrarse en el desarrollo de los objetivos y su análisis y la evaluación del proceso, es pertinente mencionar antes como se ha trabajado con la comunidad de Arjona y Turbaco. En un primer programa social preliminar para estas comunidades contempló 3 estrategias, claro ésta, sin dejar de lado que las comunidades de Arjona y Turbaco son poblaciones, que por más de 20 años no han disfrutado un buen servicio de agua potable, y fueron muchos los intentos que diferentes administraciones realizaron para optimizarlo pero con resultados negativos, creando una cultura pesimista y resistente frente al tema.

Cuando Acualco inicia como operador privado del Acueducto Regional de Turbaco y Arjona, encuentra una serie de problemas socio-culturales, técnicos y



de tipo comercial, que ocasionan gastos y pérdidas que necesitan ser superadas, con acciones en todas las áreas para progresivamente, mejorar la imagen corporativa y la prestación del servicio.

En ese momento se consideró importante en el proceso de transición involucrar estratégicamente a las comunidades, para que conocieran la empresa y así romper los paradigmas que originaban la ausente cultura de pago y mal uso del escaso recurso hídrico. En este marco, el área social-comunidades trabajó inicialmente en:

### **1. legalización de usuarios al servicio**

La empresa contaba con un registro de usuarios inferior a la población que recibía el servicio, usuarios que no recibían el servicio y les llegaba factura, o tienen servicio y no se les facturaba, lotes que actualmente son casas o tienen apartamentos independientes, comunidades que se conectaron al servicio de forma fraudulenta. La información que manejaban no correspondían al dueño de la vivienda o la estratificación no coincidía con la del sector geoeconómicamente hablando. Para depurar y actualizar la base de datos se hizo, en aquel entonces, contacto con los líderes de las JAC y JAL de las comunidades para estimular una relación positiva, de pertenencia y de participación en los procesos de optimización del servicio; se realizaron visitas a las comunidades para identificar el número de usuarios real y al mismo tiempo inscribían al usuario que recibía el servicio y no factura; se identificaron fraudes y se también se realizó un censo a todos los usuarios.

### **2. estimular cultura de pago en los municipios.**

Para lograr cambiar costumbres las primeras iniciativas se centraban en una metodología de sensibilización y de formación mediante talleres y la participación. Se realizaban campañas de información y sensibilización para desmitificar

paradigmas culturales que han mantenido una separación entre el operados (sea cual sea) del sistema de acueducto, la comunidad y la administración local.

### **3. crear programas para uso eficiente y racional del agua.**

En Arjona y Turbaco las irregularidades en la prestación del servicio y la falta de micro medición junto con el deterioro de las redes de acueducto generaban perdidas de agua y la comunidad en ocasiones no intervenía en el proceso de disminuirlas. Se realizaron campañas que tenían como objetivos principales disminuir las perdidas, promover una gestión y un consumo ajustados al caudal de los recursos hídricos del sistema operativo.

Cabe destacar que muchos de los problemas, como ya se mencionó vienen de mas de 20 años y tampoco ayudaba las condiciones del sistema de infraestructura del acueducto. Este sistema esta integrado por: (tomado del estudio de Hidrotec Ltda "Estudios Conducentes a Establecer los Planes de Obras e Instalaciones de Acueducto y Alcantarillado Regional Bolívar" y complementada con el personal técnico que opera el sistema.)

- Obras de captación de agua del Canal del Dique en Gambote.
- Aducción: Gambote – Arjona (agua cruda).
- Conducción: Arjona – Turbaco (agua tratada).
- Planta de Tratamiento: Arjona
- Estaciones de Bombeo: Gambote (agua cruda a Arjona).  
Arjona (agua tratada a la red y hacia Turbaco).  
Turbaco (A la red de Turbaco).
- Tanques de almacenamiento en Arjona y Turbaco
- Redes de distribución de Arjona y Turbaco.
- Conexiones domiciliarias de Arjona y Turbaco.

Las obras de captación fueron construidas antes de 1990 pero por daños en las tuberías de impulsión no se operaban, solo hasta 1996 se mejoran las condiciones de la tubería y se pone en funcionamiento el sistema y se independiza del sistema de bombeo de Cartagena.

El sistema de captación consiste en una dársena que recibe aguas del Canal del Dique. Se encuentra localizada en el corregimiento de Gambote, aguas abajo del cruce del puente de la vía troncal de occidente. En su perímetro se encuentran ubicadas las dos estaciones de bombeo: la del suministro a Cartagena de Indias y la del Acueducto Regional.

La estación de bombeo del regional se ubica lateralmente a la captación de Cartagena y es operada 24 horas al día constituyendo la única fuente de suministro del Acueducto Regional de Arjona y Turbaco.

El acueducto Regional Arjona - Turbaco, dispone en el municipio de Arjona de la Planta de Tratamiento desde la cual se distribuye el agua tratada tanto a Arjona como a Turbaco.

El municipio de Turbaco recibe de la planta de tratamiento aproximadamente 72 L/s. de los 90 L/s bombeados, el resto se pierde en la conducción debido al consumo de fincas y viviendas cercanas a Turbaco que se encuentran conectadas directamente a la red de conducción.

La planta de tratamiento es de sistema convencional, dispone de una estación de bombeo, tanque de succión, laboratorio, área para el tanque de cloración, bodega y oficina.

El Acueducto de los Municipios de Arjona y Turbaco ha prestado y presta en algunos momentos un deficiente servicio de agua potable causado básicamente por las siguientes razones:

- *Diseño actualmente insuficiente:* Desde el inicio, el sistema fue diseñado para que Arjona recibiera 85 lts/s y Turbaco recibiera 205 lts/s, esto en el año 1985 cuando fueron instaladas las bombas de la Estación de Gambote,

la población en Arjona en este entonces era de 31'038 y en Turbaco en este año era de 29.983 habitantes.

- *Variaciones en el Nivel de la Dársena de Captación:* El Canal del Dique en la estación Gambote lleva un caudal de 60 a 600 m<sup>3</sup>/s y presenta lecturas de mira entre 0,45 y 4,0 m. Tiene un ancho de 45 m, en el fondo. Sus aguas presentan alta turbiedad en los meses húmedos, principalmente en Abril. En invierno el nivel de la dársena alcanza una profundidad promedio de 4.2m, bajándose este nivel a medida que llega la época de verano donde disminuye a una profundidad promedio de 3.3m, la fluctuación en el nivel de máxima y mínima profundidad es de 90 cm. lo que disminuye la capacidad en el bombeo. A finales del año 2006 e inicios del 2007 estas variaciones a raíz del verano produjeron muchos inconvenientes. Cuando el nivel del agua está por la parte inferior de la bocatoma o solo un poco por encima de ésta con una cobertura insuficiente, se presenta entonces la tendencia de que la bocatoma tome aire de forma continua o intermitente en forma de "aspiraciones". En síntesis, las fluctuaciones en el nivel de la Dársena de captación se ven reflejadas en intermitencias en el bombeo y en disminuciones en los Caudales enviados hacia la Planta de tratamiento de Arjona.
- *Oscilaciones en la Energía:* La estación de Gambote está conectada a una Red Eléctrica independiente, circuito GB-2, lo que no sucede con la estación de Arjona y Turbaco que están conectadas a la misma Red de sus municipios, circuito GB-5 y TA-6 respectivamente, lo que se refleja en constantes variaciones en los voltajes, conocidas como *Oscilaciones en la energía*. Por el sistema de protección que poseen las bombas, al momento de una oscilación, se dispara automáticamente el Tablero Eléctrico del Sistema y se apagan las bombas, es cuando sucede esto que se interrumpe el suministro a las redes y debe esperarse aproximadamente 45 minutos para que la volanta de inercia del motor de las bombas quede totalmente sin movimiento antes de encenderse nuevamente, de lo contrario se corre el riesgo de producirse daños en el motor que mueve a la bomba. Luego que se enciende la bomba tarda aproximadamente 3 horas en llegar el agua potable nuevamente a Turbaco.
- *Frecuentes daños en la línea de Aducción, Conducción y en Redes de Distribución:* Debido a la antigüedad de las mismas y a falta de protección en la aducción al lado de la ciénaga se presentan continuos daños en la línea de aducción de Gambote a Arjona, lo cual constituye uno de los principales atrasos en el bombeo que se refleja en Turbaco en la

suspensión del servicio de agua potable a las viviendas. Estos daños consisten en la mayoría de los casos en roturas en las tuberías de Asbesto-cemento, para ello se corta la tubería retirando la longitud averiada y se coloca un niple y dos uniones, de igual forma sucede cuando existen escapes por la unión de dos tubos.

El transporte de agua tratada de la planta de tratamiento de Arjona hasta la estación de Turbaco, también se ve afectada por frecuentes daños en toda su extensión.

Aparte de los daños anteriormente citados, se observan acometidas en mal estado, algunas por estar aún en material corrosivo (instalaciones en hierro galvanizado) las cuales se obstruyen, con el tiempo, y en su caso ya cumplieron su vida útil. También se presentan roturas en acometidas en P.V.C por aplastamiento, rotura por vehículos pesados, se vuelven frágiles por las altas temperaturas, ya que están muy superficiales, en algunos barrios por descuido, y en otros por ser terrenos rocosos difíciles de excavar.

- *Bajos Recaudos por insatisfacción en el servicio:* Muchos de los usuarios del Acueducto han cultivado la **Cultura De No Pago** del Servicio de Agua Potable, que aunque el servicio no se preste de manera continua, sino que el servicio llegue una vez al mes, con estos dos o tres días que les llegue el servicio a su casa, llenan las albercas de 20m<sup>3</sup> o más que fácilmente es comparado con la factura de Agua Potable que llega a una vivienda de Cartagena tomada en base a un Micromedidor. Esto se ve reflejado en los bajos recaudos de la Empresa de Agua potable de Turbaco.

Se tienen como ejemplos, barrios enteros donde reciben servicio permanente (por estar conectados a la conducción) y solo cancelan siete usuarios, o viviendas que niegan haber recibido el servicio en el mes, y al momento de hacerle la visita se encuentra la alberca completamente llena; algunas dicen que es agua comprada a los vendedores ambulantes, otras dicen ser almacenamientos de agua lluvia, y en fin, cualquier excusa con el fin de evadir el pago del servicio.

Esto afecta a la Empresa y directamente a los mismos usuarios, al no poderseles prestar un mejor servicio por falta de ingresos.

La falta de Micro medidores en las viviendas favorecía a casas con grandes albercas y a vendedores de agua, que cancelan una cuota mínima igual que las viviendas con poco consumo. Así, se ve que una vivienda que recibe el servicio constantemente, como fincas y casas conectadas a la conducción que llega de Arjona, cancelan cuotas iguales que las viviendas a las que les llega el servicio una sola vez al mes.

*Es por esto que una acción primordial que no se debe descuidar es la instalación de micro medidores que se ha venido adelantando por los trabajadores de la empresa, en los dos municipios, primero identificando a los vendedores de agua, a los usuarios que tienen agua permanente o que tienen grandes albercas. La meta es colocar la mayor cantidad de micro medidor en los municipios para que así cada vivienda cancele justo su consumo y los recaudos de la Empresa mejoren notablemente.*

También por muchas otras causas como son: Conexiones fraudulentas en la línea de Conducción; Falta de mantenimiento en Tanques de Almacenamiento que se refleja en bajas presiones; Bombeo directamente de la Red de Distribución.; Falta de coordinación con el acueducto por parte de planeación al momento de efectuar trabajos de pavimentación y Equipos de Bombeo en mal estado.

**2.1.4.1. El proceso:** El trabajo social en empresa es un elemento importante para éstas, no hay que olvidar que una empresa es un sistema social complejo, donde todos sus elementos deben estar integrados y por lo que respecta al ser humano, tiene que proporcionarle la mayor cuota de desarrollo profesional y de bienestar social. En la empresa moderna este sería el principal ámbito de actuación del trabajador social claro ésta con la integración de un equipo multidisciplinar que ocupen las áreas de bienestar social, de formación, y de relación con la comunidad.

Fue con ésta idea que se inició el proceso de práctica de año social en la empresa Acueductos y Alcantarillados de Colombia S.A. ESP. -Aqualco- en septiembre del año 2006. Como todo proceso natural, las primeras actividades estaban dirigidas a conocer la empresa, su objeto social, su misión, visión, valores corporativos, las relaciones establecidas, su forma de trabajo y en general el funcionamiento de la misma.

Grande fue la sorpresa al empezar a trabajar con el gerente general, Ing. Álvaro Viloria, ya que comprendía el ejercicio del trabajo social, siendo este no encasillado en ciertas actividades o en la mera función de tallerista. Contrastando con esto, estaba lo que los demás integrantes de la organización pensaban de la profesión, alejándose demasiado de nuestra labor como profesionales en la sociedad, pero eso no es el motivo de este informe.

En cuanto a la evaluación del proceso, en una primera instancia de estrategia y tácticas, se puede decir que el problema que se trató de intervenir fue las débiles prácticas de responsabilidad social frente al cliente externo e interno de Acualco S.A. ESP., identificado a partir de un árbol de problemas, lo cual permitió la realización de diferentes alternativas de solución. Como equipo responsable se optó por diseñar e implementar un programa de gestión social donde converjan los aspectos de responsabilidad externa e interna, y como resultado tenemos este programa, como se ha detallado en la metodología cuya estrategia del proyecto fue "programa de gestión social" a través de varias tácticas (o componentes) como lo son la movilización, sensibilización, promoción, capacitación, continuidad etc.

Consideramos que se desarrolló una estrategia idónea para trabajar todos los frentes o ejes de acción que se presentaron en el programa de gestión social, porque se trataba de la dinamización de nuevos procesos de participación, representación, y ligado al objetivo general que se pretendía alcanzar, de: establecer, desarrollar y coordinar acciones sociales desde la filosofía de responsabilidad social que beneficien el medio ambiente, a la comunidad y a la empresa, soportado en la normatividad legal y contractual que la rigen, para lograr el posicionamiento empresarial en los municipios de Turbaco y Arjona.

En cuanto al recurso humano, como equipo ejecutor, contamos con la participación de la coordinadora del área de gestión social, el equipo estaba conformado por 2 estudiantes de la universidad de Cartagena, 1 trabajadora social (coordinadora área) y una psicóloga contratada posteriormente, aunque para efectos de la distribución de funciones éstas fueron rotativas, es decir, en la planeación de las actividades, se asignaban funciones y/o tareas a cada persona: presentadora, animadora, expositoras, recepción de usuarios, entre otros.

No obstante para la realización de convocatorias en ciertos barrios de los municipios, todas las responsables del proyecto tenían la misma función, es decir, repartir invitaciones puerta a puerta, pegar carteles de propaganda; esto a su vez tenía doble sentido, porque se aprovechaba en las viviendas para motivar el pago del servicio y se brindaba información relativa a este y a los contratos que suscribía la empresa para el mejoramiento del servicio.

Cada función asignada fue cumplida y transversada por la cooperación y buenas relaciones tanto en la comunidad como en el equipo ejecutor, es así como cuando se presentaba una situación incómoda, o de cualquier otra índole, no se constituía en un limitante, sino que se afrontaba con creatividad y la colaboración del grupo. Como equipo ejecutor era evidente la motivación y el compromiso personal con el proyecto, pero otras fueron las circunstancias que no permitieron el desarrollo o progreso ideal del mismo, de las cuales se tratarán más adelante.

En relación al tiempo, en el cronograma que se anexa, están todas y cada una de las actividades que se realizaron y las que se pretendían realizar, es decir, las actividades que al llegar a la empresa y en compañía con el gerente y el director de gestión, nos permitieron desarrollar. Se empezó el trabajo como tal en el mes de febrero/07 y el trabajo se extendía hasta el mes de octubre/07. Se hicieron los ajustes necesarios y se trató de realizar a cabalidad el mayor número de



actividades posibles que se previeron en los tiempos necesarios. Sin embargo la propuesta aquí tratada ha podido arrojar más y mejores resultados si se hubiese contado con el tiempo necesario y una mayor colaboración y apoyo por parte de la empresa. De ahí que se haya intentado constantemente aprovechar el tiempo al máximo, sin desperdicios, teniendo en cuenta los factores externos, que por una u otra razón podían afectar el desarrollo de actividades (lluvia, paros, vehículos para el traslado, etc.).

**2.1.4.2. Desarrollo de los objetivos:** Teniendo en cuenta estos datos y la realidad de la misma empresa, se visiono y elaboro el proyecto bajo las ideas de la filosofía de la responsabilidad social corporativa, o empresarial como también se le ha nombrado, entendiéndola como la relación ética con la sociedad y criterios de la forma de actuar del empresario teniendo en cuenta a los propietarios, empleados, clientes, y a la comunidad en la está inmerso.

Revisando apuntes sobre el tema, nos identificamos con Tito Gonzáles cuando afirma en *La responsabilidad social de la empresa, un buen negocio*, "que el tema se ha centrado más en asuntos de tipo ambiental, desarrollo sostenible y producción más limpia, que sin lugar a duda es uno de los frentes de gran atención por la importancia que ello reviste para el planeta y la misma humanidad, pero no debe ser el único"<sup>7</sup>. Bajo esta mirada y teniendo en cuenta más componentes como la comunidad laboral y el impacto en las comunidades, se enfocó el trabajo en dos ejes de acción: interno y externo.

Las ideas y la filosofía de la responsabilidad social corporativa se trataron de asimilar con suficiente seriedad, y se articularon con la forma de trabajar de la

---

<sup>7</sup> GONZALEZ, TITO. *La responsabilidad social de la empresa, un buen negocio*. Monografía. 2006.

empresa para que las acciones no tendieran a ir en contradicción con los intereses empresariales, que son sin lugar a dudas, producir ganancias, es decir, que la empresa sea rentable.

El proyecto y sus acciones se materializaron dentro de un programa de gestión social el cual primeramente fue considerado como un plan de acción social que abarcara todos los componentes de los ejes anteriormente mencionados.

Para que este plan fuera oportuno se trabajó y se tomaron en cuenta la relación con sus trabajadores y con las comunidades áreas de su operación. El plan de acción fue construido mínimamente con los siguientes componentes:

- ✍ Objetivos y metas específicas.
- ✍ Determinación de la población beneficiaria.
- ✍ Actividades por ejes interno y externo, los cuales tienen tareas bien definidas.
- ✍ Presupuesto destinado para la ejecución de los programas sociales.
- ✍ Cronograma de ejecución de los programas sociales.
- ✍ Sistema de control y seguimiento implícitos.

Estas acciones planeadas responden a las necesidades inmediatas de la empresa, debido a que las primeras acciones realizadas y descritas anteriormente en este documento, no se encontraban consolidadas dentro de un plan de gestión de la empresa. Las acciones no tenían continuidad ni respaldo en una política de responsabilidad social o de gestión social, la cual hasta la fecha aún no se ha establecido como marco de referencia para acciones similares o intervenciones de futuros profesionales del área social.

Igualmente se constituyó en un limitante el estado financiero de la empresa, debido a la situación que la empresa atravesaba con los bajos recaudos,

considerándose por parte de los dueños como uno de los factores que influía directamente en la toma de decisiones para desarrollar proyectos de este tipo. En otras palabras el abarcar más acciones o aspectos dentro del plan que se consideraban como un gasto innecesario, llevó a reducir considerablemente las acciones establecidas en cuanto a economía, tiempo y recursos disponibles.

Es así como el programa de gestión social se constituyó de la siguiente manera:

- ✍ Eje interno: Contempla desarrollo empresarial y gestión comercial.
- ✍ Eje externo: participación ciudadana y medio ambiente.

### **Objetivo Especifico 1: DE MEDIO AMBIENTE**

- ↳ Promover actividades de desarrollo y conservación medio-ambiental en instituciones educativas, con líderes comunitarios y con la población de usuarios en general, a fin de que actúen de manera racional y responsable con los recursos naturales.

Acualco por ser una empresa prestadora del servicio publico de acueducto y alcantarillado, tiene la obligación de acuerdo la ley 373 del 6 de junio de 1997, de implantar programas para el uso eficiente y ahorro del agua, entendidos como el conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar las entidades encargadas de la prestación de servicios.

Atendiendo a la ley, y a lo que es un programa de uso eficiente y ahorro del agua, se diseñó el proyecto "amigos del agua" el cual estaba dirigido a instituciones educativas de carácter publico y a lideres comunitarios. Con este proyecto se buscaba no sólo sensibilizar y concienciar a la población beneficiada sino que los aprendizajes trascendieran a sus comunidades por medio de actividades prácticas que nacieran de sus propias iniciativas y apoyadas por la empresa.

Para la implementación del proyecto "Amigos del agua" se requirió utilizar un enfoque integral en cuanto al cuidado de los recursos naturales como estrategia, es decir, no era conveniente enmarcarnos solamente en el recurso hídrico y de su uso racional, cuando el contexto no era el apropiado para el desarrollo de éste, debido a que en la mayoría de los barrios de los municipios de Arjona y Turbaco, no había agua permanente, a excepción de unos sectores que si contaban con el servicio las 24 horas del día por encontrarse conectados al tubo madre del acueducto.

Esta situación podía provocar choques en la comunidad o de acuerdo a lo que la gente expresaba: "como hablar del uso racional del agua, cuando no tenemos agua, eso no tiene sentido", era uno de los muchos comentarios que justificaron la redirección del programa de uso eficiente y ahorro del agua, ya que había cierta resistencia en la comunidad en general en participar e involucrarse en procesos educativos de esta índole, pues consideraban de que no era una forma de solucionar el problema existente.

Lo mencionado anteriormente y la crisis de la prestación del servicio por el verano atravesado a finales del año 2006 e inicios del 2007, hicieron imposible llevar a cabo y extender el proyecto a las comunidades y a los líderes, ya que la situación agudizó las frágiles relaciones que se establecían entre empresa y comunidad. No obstante se previó la implementación del proyecto "amigos del agua" cuando las condiciones así los permitieran, por lo que quedaría en un primer momento de planificación para luego proseguir con su ejecución.

En cuanto a las instituciones educativas se trabajaron dos en el municipio de Turbaco, donde se seleccionaron las instituciones Docente de Turbaco y Crisanto Luque, quienes cumplían con el requisito de estar trabajando en proyectos

ambientales escolares con proyección comunitaria, o que ejecutaran proyectos o actividades de corte ambiental.

El objetivo del proyecto "amigos del agua" es poner en marcha un proceso educativo ambiental que permita sensibilizar, concienciar, y capacitar a los estudiantes sobre el medio ambiente a fin de que actuaran de manera racional y responsable frente a los recursos naturales, acompañado este proceso de algunas actividades de talleres, seminarios, jornadas integrales (ver cronograma) que permitieran poner en práctica lo aprendido durante el proceso; es de importancia mencionar que para el desarrollo de este objetivo se contó con el acompañamiento, participación y asesoría de la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique -CARDIQUE- como autoridad ambiental encargada del manejo, protección y control del recurso hídrico en su respectiva jurisdicción.

Con este proyecto no sólo se quería dar información o incrementar los conocimientos de los jóvenes sobre temas ambientales, sino que se pretendía que se convirtieran en agentes multiplicadores en sus comunidades, que desarrollen su sentido de responsabilidad y que tomen conciencia de la urgente necesidad de prestar atención a los problemas del medio ambiente, además que comprendieran la interacción y la relación del hombre con la naturaleza y que despertaran un profundo interés por su medio ambiente, que adquirieran valores sociales que los impulsara a participar activamente en la protección y mejoramiento de su entorno.

En el marco del proyecto sólo se pudieron realizar 3 encuentros con los estudiantes en los cuales se evidenció la aceptación y acogida a trabajar, primeramente por los coordinadores y docentes del área ambiental de las instituciones quienes fueron un apoyo fundamental en el desarrollo y coordinación de las actividades. Así mismo se destaca el interés y motivación por parte del grupo de estudiantes seleccionados, quienes asistían puntualmente, sin importar

que su jornada fuera en la mañana o en la tarde, a los talleres realizados y expresaban sus expectativas para seguir desarrollando acciones concenientes al medio ambiente. Cumplían con responsabilidad sus obligaciones en el desarrollo de tareas, investigaciones o indagaciones que se asignaban.

En términos generales se logró el reconocimiento en el grupo sobre la naturaleza de la empresa, funciones y proyección, es decir, muchos de los asistentes a pesar que vivían en el municipio, no sabían que se significaba Acualco, sólo era conocida como "ACUACOL" o "LA EMPRESA DEL AGUA" ni que acciones emprendían para mejorar el servicio, lo que nos permitió hacer una socialización sobre estos temas para que se replicara la información en sus familias. Se logró cambiar un poco la imagen de que a la empresa solo le interesaba la transacción entre oferta y demanda (agua, prestar el servicio y recaudar); desde este punto Acualco se involucró y comenzó a despertar y a mostrar una nueva cara, incluyéndose en ese problema sociocultural que atraviesa el municipio en cuanto al medio ambiente. Este aspecto se constituyó en una fortaleza para la empresa, pues se empezó a evidenciar en la comunidad, un tipo de acción nunca antes realizada por anteriores administraciones de la empresa.

Lo que se pudo realizar se enmarcó en procesos de educación ambiental no formal, es decir, dirigido a la comunidad, específicamente, población educativa, expresados en talleres, seminarios, cursos y otras actividades formativas, como se ha mencionado.

De acuerdo a la perspectiva que se planteó, de responsabilidad social y sus principios, siendo unos de carácter medioambiental, podemos decir que este objetivo encamina al cumplimiento de lo establecido por la normatividad vigente en cuanto al papel de la empresa en relación con su medio:

Los principios que se destacan son:

- ▶ “Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado a la protección del medioambiente.”
- ▶ “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.”
- ▶ “Las empresas deben adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”

Específicamente aplicar iniciativas medioambientales en los procesos productivos de carácter preventivo. Adoptar los mismos criterios de funcionamiento medioambiental en cualquier zona geográfica o localización donde opere la empresa. Asegurar que los demás proveedores y clientes que forma la cadena de valor del negocio también observan medidas de preservación del medioambiente. Contribuir al conocimiento ambiental en todas las áreas geográficas donde se instale la empresa. Mantener una relación y una comunicación estrecha con la comunidad local, y compartir las ventajas de un desarrollo equitativo; que son preocupaciones planteadas por la cumbre para la Tierra de Río en 1992.<sup>8</sup>

### **Objetivo Específico 2: DE PARTICIPACION CIUDADANA**

- ↳ Promover la política participación ciudadana, con los diferentes líderes de la comunidad, instituciones municipales y población en general, socializando la gestión que adelanta la empresa, minimizando así, conflictos empresa-comunidad y desarrollando sentido de pertenencia y una mejor cultura de pago de nuestros usuarios.

---

<sup>8</sup> “Cumbre para la Tierra”, Agenda 21. Río de Janeiro. 14.VI.1992.

En los municipios la problemática en cuanto al tema del servicio público de acueducto, de hacía cada vez más aguda, lo que generaba roces y desacuerdos entre la comunidad y la empresa. Al entrar en operación Acualco, en el año 2004, el detonante de algunos problemas, fue pensar que al llegar esta nueva empresa todos los problemas con el servicio de acueducto acabarían; lo que influyó negativamente en la población en general ocasionando una mayor resistencia frente a establecer una relación armónica usuario-empresa.

A raíz de esa situación, la comunidad optó por realizar manifestaciones u otras acciones nada pacíficas, sino por el contrario, de tipo conflictivas, como hacer protestas, quitarle los candados de seguridad a las válvulas del sistema, no dejar que los funcionarios realicen su trabajo, ya sea de entrega de factura, arreglo de daños, etc., llegándose a convertir en una amenaza para la empresa en cuanto a la seguridad y permanencia de los trabajadores.

Para las administraciones anteriores por la situación antes descrita, la presencia en comunidad se convirtió en una acción limitada, debido al temor hacia la comunidad por no saber como iban a reaccionar ante una visita de la empresa que ha tenido dificultades para la prestación del servicio de acueducto; lo que llevó a que la intervención en las comunidades se enfocara a ser precaria y centrada en atender solo a las comunidades que se podían intervenir de manera inmediata y de rápida gestión.

Los usuarios parecieran ser los únicos perjudicados en este proceso, tanto así que el mecanismo más utilizado era el derecho de petición para defender su derecho como usuario de recibir agua potable, olvidándose que como usuarios tenían deberes hacia la empresa prestadora del servicio de acueducto, como el pago del servicio para poder optimizarlo, siendo su amparo la ley 142 de 1994, ésta también se convertía en una herramienta para exigir sus deberes con la empresa



de acuerdo a lo establecido en dicha ley cuando argumenta "...que los servicios públicos atienden necesidades de la población, e influyen en su bienestar y calidad de vida, el gobierno estableció la ley 142 de 1994 o de los servicios públicos, y la ley 134 de 1994, los medios o mecanismos de participación de a comunidad, derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos como para las empresas que los ofrecen, para generar acciones que garanticen el ejercicio, el cumplimiento y la defensa de los mismos".

Es de relevancia mencionar, que por todo lo sucedido con las comunidades, este objetivo se tomó en un reto personal y profesional, ya que no existía ningún tipo de relación consolidada o consistente y de doble vía, que facilitara las acciones a desarrollar.

La primera labor dentro del programa, fue conocer la percepción de algunos usuarios por medio del diseño y aplicación de una encuesta de satisfacción en ambos municipios. Para esto se tomo una muestra aleatoria de usuarios (250 en cada municipio), lo que permitió ampliar la visión que tenía la comunidad hacia el operador. Así fue como se establecieron en primera instancia algunas acciones que apuntaran a que los usuarios del servicio de acueducto, sintieran la presencia de la empresa en cada una de sus comunidades, atendiendo sus diferentes problemáticas ya sean de orden técnico, comercial o financiero, o inquietudes sobre el sistema de operación. El objetivo era que la comunidad comenzara a sentirse parte de la empresa, no sólo escuchando inquietudes sino que en la medida de sus posibilidades fueran resueltas de manera reciproca.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en este objetivo se tuvo que coordinar con el director de gestión, quien ha estado desde el inicio de Aqualco como operador privado y conoce con detalle muchas de las situaciones que ocurren con las comunidades. Este objetivo se llevó a cabo a través de reuniones

y visitas. En las comunidades visitadas se socializó las obras a realizarse por parte de la empresa para mejorar el servicio, se hizo énfasis en las llegadas de las tuberías, claro está encontrándonos con comentarios como "que va, esa tubería la quitan de allí en una semana, solo es para contentarnos mientras tanto...". Estos fueron unos de los muchos comentarios de algunos usuarios y/o habitantes de los municipios; en definitiva para ellos no representaba ninguna certeza el hecho de que las tuberías estuvieran ahí, pues a pesar que se encontraban en algunos lugares visibles, no se conformaban con eso hasta no verlas instaladas y surtiendo agua potable de forma continua.

Dentro de los proyectos próximos a realizarse (con recursos propios, de la nación y del Banco Mundial) para optimizar el servicio y contemplados en el Plan Integral de Obras de Aqualco S.A. ESP., se le informó a las comunidades a través del boletín Aqualco, prensa, visitas y reuniones realizadas en diferentes sectores como medio para divulgar sobre la gestión de la empresa a fin de que estuvieran informados y conocieran el avance de los mismos, cumpliendo así con la normatividad al respecto. A continuación se enuncian las licitaciones públicas nacionales, de interventoría y solicitud de cotización, a las cuales se les otorgó la NO OBJECION (por parte del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial -MVADT-) y se adjudicaron a los proponentes que cumplían con todos los requisitos: "suministro e instalación de macro medidores en estaciones de bombeo Gambote, Arjona y turbaco", "instalación de tuberías y accesorios conducción Arjona Turbaco, conducción al tanque Altamira y aducción corralito-planta de tratamiento", "suministro de válvulas necesarias para la conducción Arjona Turbaco, la conducción al tanque Altamira y la aducción corralito planta de tratamiento en Arjona", "Interventoría técnica, administrativa y legal a las obras civiles del Plan Integral de Obras e Inversiones recursos 2004-2005-2006 y 2007 fuentes BIRF y Ley 715", Solicitud de cotización: "rehabilitación y optimización de

la planta de tratamiento rehabilitación de los tanques de almacenamiento en Turbaco y Arjona”.

No se dejó de lado el responder a las solicitudes de algunas comunidades para la realización de reuniones, para brindar información, asesorar, socializar, etc. Las actividades que se pudieron realizar se enmarcaron en tratar de restablecer las relaciones empresa comunidad, evitar situaciones conflictivas, brindar siempre la información adecuada y honesta, para despertar el sentido de pertenencia de los usuarios, de la población en general y así mismo generar conciencia sobre el pago puntual del servicio que reciben.

Cabe destacar que de acuerdo a la perspectiva que se planteó, de responsabilidad social y sus principios, siendo unos de carácter para la comunidad y el cliente, reconocidos por la empresa como Usuario, podemos decir que este objetivo encamina al cumplimiento de lo establecido por la normatividad vigente en cuanto al papel de la empresa en relación con su medio. La metodología estaba enfocada a facilitar asesoramiento y ayuda a la comunidad en materias que ésta precisa y la empresa dispone de conocimientos y medios.

Los principios que se destacan son:

▶ Los clientes

Este grupo de interés es quizás la razón de ser de toda empresa. Si no hay clientes no hay negocio. De ahí que la prioridad, lo más importante y lo más urgente en cualquier actividad mercantil es vender, producir facturación. Pero para vender hay que aportar un valor diferente, aunque la diferenciación es sólo el primer paso. El segundo paso es lograr que la preferencia entre el marasmo de competidores, encontrar la razón para que los clientes nos compren, y esta razón no debería ser el precio más bajo. Este grupo de interés lo componen todas

aquellas personas, empresas o entidades que mantienen una relación comercial con la empresa, independientemente de su capacidad económica. El cliente espera de la empresa calidad de producto o servicios con un precio razonable, no necesariamente precio bajo. Y espera algo más: confianza, transparencia, capacidad de la empresa para entregar el producto o realizar el servicio que se promete, en las condiciones y con las calidades que hemos dicho que tienen, de manera segura y precisa; que no se les engañe con "condiciones de letra pequeña"; que el precio sea el real y que se mantenga la confidencialidad sobre todos los aspectos de la relación comercial y del servicio.

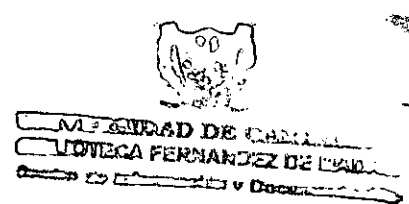
En referencia a los principios mencionados y la situación de la empresa se puede decir que en la empresa, el usuario antes era visto como un agente para la transacción económica, es decir, como aquel que paga el servicio. Esta visión da un giro de acuerdo a lo que se planteó en el programa de gestión social; ya no sólo se busca que éste pague, sino que es mirado como un factor importante de la empresa que tiene unas necesidades y requiere de una atención integral teniendo en cuenta que se mueve en un contexto social, económico y cultural y que cada individuo tiene sus particularidades propias.

▶ La comunidad

La actividad empresarial está integrada en un entorno físico y en un entorno social, que no pertenece de forma exclusiva a la empresa, de la cual se es parte y que afecta varias actividades. Esto exige que la actividad en ningún caso pueda ser nociva o destructiva del equilibrio y las posibilidades de desarrollo de ese entorno que se compone de personas, organizaciones, instituciones, otras empresas, leyes, normas de convivencia, cultura, etc. Este grupo natural, que denominamos comunidad, está compuesto por todas las personas físicas que habitan en cualquier territorio en el que la actividad de la empresa pueda tener un impacto, sean o no clientes o usuarios. Pero la comunidad espera algo más y es que se contribuya a su crecimiento sostenible a través de la innovación, la

incorporación y desarrollo de tecnologías, la gestión del conocimiento, la formación profesional entre otros.

Este principio esta integrado con el primero, en el sentido que se tuvo en cuenta al individuo inmerso en un contexto social, económico y cultural, permitiendo tener una visión global de sus realidades para luego intervenir con un proceso de trabajo acorde a su contexto. La empresa toma como base lo anterior para direccionar acciones acordes con las condiciones reales de los usuarios ya sean en abastecimiento de agua, recaudo, convenios entre otros. Las acciones sociales a nivel institucional en cuanto a donaciones o actos filantrópicos que se constituyen no en el todo pero si se contemplan en la responsabilidad social empresarial, se planearon a largo plazo debido a que la empresa se encuentra en etapa de inversión para la optimización del servicio y que todos los recursos propios, de la nación, y del Banco Mundial, están enfocados al mismo objetivo. A corto plazo, se destaca el objetivo específico 1, que apunto a la gestión del conocimiento implementando un proceso educativo ambiental en las instituciones educativas seleccionadas, todo como una forma de contribuir la transmisión de conocimientos para generar en los colectivos actitudes positivas en el manejo de los recursos naturales. Cabe destacar los esfuerzos por parte de la empresa de mejorar su imagen corporativa y establecer relaciones reciprocas con las comunidades de su área de influencia, de las cuales se pueden mencionar el vincularse y participar de fechas especiales como en la época navideña del año 2006, como una forma de mostrarle a los diferentes estamentos de los municipios el interés de lograr consolidarse como una empresa que piensa en el bienestar de la comunidad.



### **Objetivo Especifico 3: DE GESTION COMERCIAL**

- Apoyar la gestión comercial, con el diseño de estrategias de acercamiento en la comunidad, para motivar una cultura de pago, además de facilitar a los usuarios soluciones comerciales y técnicas.

Trabajar con comunidades que tienen más de 20 años con el problema de la falta de agua, no es algo sencillo. Muchos de los usuarios han cultivado la cultura del no pago del servicio de agua potable o acueducto, así sea que el agua les llegue 2 o 3 días al mes y llenen sus albercas, o cualquier elemento que almacene el agua. Muchos viven de la venta de agua, los llamados vendedores ambulantes, que llevan el agua en galones en una carretilla por toda la comunidad, y en especial en aquellos sectores donde por cuestiones del terreno (topografía) no llega el servicio, y si llega es deficiente.

Muchas son los problemas que la empresa tiene que enfrentar o resolver para brindar un buen servicio sin tener pérdidas económicas o de insumos que desde el área comercial (encargada de la atención de los usuarios, la venta del agua y de cobro del servicio. También atiende deudas y reclamos del usuario) se tratan de solucionar por medio de estrategias puntuales acorde con la problemática existente. La labor desde trabajo social se centró en un acompañamiento al área a fin de contribuir con propuestas encaminadas al diseño de estrategias de acercamiento en la comunidad, para motivar una cultura de pago, además de facilitar a los usuarios soluciones comerciales y técnicas.

Para apoyar esta iniciativa, primeramente se realizó un acercamiento a la comunidad, para conocer las razones o las diferentes causas por las que se encuentran en deuda con la empresa, atendiendo al mismo tiempo preguntas, quejas y reclamos de los usuarios con respecto al servicio; el acercamiento se

realizó, para este objetivo, a través de visitas a sectores de las comunidades identificados con problemáticas para cancelar el servicio y de otra índole; con el usuario se dialogaba, mediaba y negociaba sobre la importancia de ponerse al día con la empresa, (por convenios) de los beneficios de cancelar el servicio y de la instalación de los medidores en su predio. También se aprovechaba la ocasión para recordar los deberes de los usuarios en el sentido que todos están obligados a pagar los servicios, dentro de la fecha y en la forma que la factura indique; permitir que los funcionarios de la empresa, revisen y hagan lectura de los medidores del consumo de la vivienda, evitar el desperdicio de agua, apoyar la gestión de la empresa haciendo propuestas y sugerencias en las que participen para mejorar la calidad del servicio. La comunidad ante esto respondió de una manera defensiva y en algunos casos poco amables con el equipo de gestión social, escudándose en la deficiencia del servicio prestado, lo que dificultaba para concertar en algunos sectores sobre la instalación de medidores en las viviendas y su forma de pago; lo hacían sin tener en cuenta que esto hace parte del proceso de normalización adelantado por la empresa, y que es un requisito indispensable, obligatorio y avalado por el Ministerio de Vivienda, Ambiente y Desarrollo Territorial. Por esto llegó un momento en que las acciones se centraron en sensibilizar y concienciar a usuarios de algunos barrios que manifestaban más problemáticas para la instalación del medidor por parte de los fontaneros.

Estas acciones facilitaron en algunos casos la instalación de medidores en viviendas de usuarios que estaban reacios y apáticos con el proceso adelantado. En las visitas se les explicaba que era un procedimiento importante, que de no ser aceptado tenían como sanción la suspensión total del servicio. Así mismo se informó acerca de los beneficios que como usuario gozarían, como por ejemplo el pago exacto de lo consumido en la vivienda y no como antes, promediando el llenado de albercas; y también los beneficios que le genera a la empresa. Esto se realiza para ir creando una cultura en el ahorro del agua, e ir nuevamente

reestructurando el acueducto para que se trabaje en base a los insumos o dotaciones establecidas en las normas de saneamiento básico (RAS), y así poder obtener un equilibrio entre la demanda y oferta de agua en el sistema de acueducto con el objetivo de brindar el servicio a sectores donde aun no llega y mejorar la continuidad a los que actualmente se benefician.

Todo lo anterior permitió, de acuerdo a lo experimentado y observado en las comunidades, recopilar propuestas por parte de los usuarios como: abrir nuevos puntos de pago, más convenios acorde a las condiciones socioeconómicas de la población, incentivos a los usuarios puntuales, entre otras. Cabe mencionar que una de las estrategias planteadas en el programa de gestión social fue la llamada "Acualco visita tu barrio", donde se pretendía visitar a las comunidades (área comercial, área técnica y área de gestión social) con mayor usuarios en mora o con una cartera alta, para facilitarles formas de pago, realización de convenios, revisión técnica y recepción de quejas, preguntas y reclamos. Por factores administrativos y financieros y por falta de recurso, no se tomaron todas las medidas adecuadas para solventar estas solicitudes identificadas en las comunidades, no se pudieron realizar las jornadas; en cuanto al incentivo a los usuarios puntuales, denominado en el programa de gestión social "cliente 10", si se tomó en cuenta esta iniciativa, sorteando premios en los municipios como forma de premiar la confianza y compromiso con la empresa.

#### **Objetivo específico 4: DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

- Propiciar espacios de formación y aprendizaje al interior de la empresa que conlleven a mejorar el clima organizacional y por ende a una mayor disposición hacia la productividad laboral.



Una de las grandes preocupaciones de la gerencia del momento, era fortalecer la imagen corporativa de la empresa hacia las comunidades debido a la falta de proyección social. Este objetivo era quizás, junto con el de participación ciudadana, uno de los más importantes. Como Trabajadoras sociales en formación, se reconoció que una empresa socialmente responsable establece como pilar de su cultura organizacional, la ética, la moral, los principios cívicos y ciudadanos y todo lo referente a sus valores. Sin duda alguna este aspecto se contemplo dentro del programa de gestión, considerándose en un cambio de filosofía a nivel empresarial que de acuerdo a lo manifestado por la gerencia, permeara y transversara en un buen sentido a la empresa; así mismo se reconocía que un trabajador motivado es más productivo y comprometido. La gerencia también dejó claro que no existía un recurso financiero disponible para el plan, proponiendo entonces que se debía hacer uso de recursos propios (humanos y logísticos) es decir ser recursivas a la hora de planear e implementar las actividades.

De acuerdo a lo anterior y a la visión gerencial se elaboró este objetivo de bienestar socio laboral de propiciar espacios de formación y aprendizaje al interior de la empresa que conlleven a mejorar el clima organizacional y por ende a una mayor disposición hacia la productividad.

Una de las acciones a realizar, de acuerdo a las líneas mencionadas, se constituyeron en el programa de gestión, en capacitaciones entendiéndolas como los espacios de reflexión al interior de la empresa. Los temas se trataron de acuerdo a las condiciones existentes vividas en la empresa, claro está teniendo en cuenta que ésta no tenía un programa de capacitaciones del área "social" o temas relacionados con desarrollo personal o familiar, lo que se convirtió en un elemento más para tener en cuenta y fortalecer el programa de gestión social.

El contexto en que se encontró la empresa y que nos llevo a actuar de manera inmediata se caracterizaba por el poco sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización, reflejándose en faltas de iniciativas, en la atención a los grupos de interés, la poca motivación por el trabajo en equipo siendo ésta última una de la mayores problemáticas a trabajar donde cada área trabajada de manera aislada, sin comprender que sus actividades influían en otras áreas lo que generaba un bajo rendimiento en cuanto a resultados esperados por parte de los coordinadores y esto llevó a una competencia interna entre los mismos funcionarios, pero mediada por rivalidad e individualidad. Claro está esta situación no era favorable a la empresa ni contribuía para alcanzar sus objetivos misionales. En cuanto a la comunicación en muchas ocasiones se tergiversaba y con frecuencia, las personas no advertían el hecho de que sus acciones y gestos comunican tanto como sus palabras, siendo una de las formas mas frecuentes de comunicación entre algunos de los empleados. La comunicación no se entendía como la transferencia y comprensión de información de una persona a otra ni se constituía como un puente de transferencia entre las personas, para compartir lo que sienten y saben; por el contrario esta se caracterizaba por el rumor, o bien se conoce comúnmente como el chisme que para nada contribuía en la formación de lazos afectivos y recíprocos en las relaciones existentes al interior de la empresa.

En cuanto a la comunicación y visión que tenían los empleados con la gerencia, era vista desde solo lo meramente informativo es decir donde se daba órdenes y los empleados tenían que cumplir, sin la oportunidad de aportar ideas y establecer ninguna relación basada en el respeto mutuo. Toda esta situación se debía a imaginarios de los trabajadores, tal vez por administraciones pasadas, que no contribuían a desarrollar una comunicación abierta y de doble vía.

Las charlas o espacios de reflexión, fueron planeadas y algunas ejecutadas, enfocadas en temas básicos y claves, que respondieran a la situación anteriormente descrita y teniendo en cuenta que la empresa está conformada por personas en constante interacción, se apuntaba a propiciar espacios de formación y aprendizaje permanente, de crecimiento personal, de mejoramiento de actitudes, entre ellas autoestima, relaciones humanas, motivación, fomentar el trabajo en equipo y empoderar a las personas para dar un trato adecuado, respetuoso y amable.

En el desarrollo de las charlas, se evidenció que primeramente se mejoró la integración y el trato entre los trabajadores; éstas se llevaban a cabo dinámicas y trabajos grupales, en el que se tuviera la oportunidad de interactuar de manera integrada todos sin distinción de cargos. Este punto permitió cambiar un poco los "viejos paradigmas" que existía entre los trabajadores, donde existía una línea divisora entre administrativos y fontaneros (los encargados de la parte técnica), donde los primeros tenían sus propias actividades y los segundos también, donde cada uno se centraba en hacer sus funciones sin verlas integradas y como parte de un todo. Un ejemplo de esta situación en que se integraban a todos, como las actividades realizadas en el sistema de eventos especiales que se explican más adelante.

Cabe resaltar que no todas las temáticas se desarrollaron en forma de charlas, esto por situaciones coyunturales y prioritarias (cambio de la administración y del propietario de la empresa) que no permitían su ejecución continua.

Partiendo de la situación interior, se aprovecharon otras estrategias definidas en el programa de gestión social para el desarrollo de las temáticas, como la creación del boletín interno "Acualizate" utilizándolo como un medio no solo informativo sino también dándole un enfoque diferente que abarcara temas de interés general, por

ejemplo temas familiares, temas laborales, tips de asesoramiento personal, reconocimiento de la labor de algún funcionario, o temas que competen a mejorar el trato entre los trabajadores y que éstos al mismo tiempo se sintieran importantes en la empresa.

Este boletín tuvo acogida y aceptación por parte de los trabajadores, no sólo estaban informados de la gestión de la empresa en todos sus ámbitos, sino que además sirvió de espacio para aprender nuevas cosas respecto a la familia, al trato con las personas, entre otros temas; se estaba al día con las celebraciones y fechas de interés para todos, lo que permitió despertar su interés, tanto así, que estaban a la expectativa de sus emisiones.

Otra de las estrategias utilizadas que le apuntaban a mejorar el ambiente laboral, fue la implementación del sistema de eventos especiales, que abarcaba la celebración de fechas especiales como cumpleaños, día del contador, de la secretaria, día del trabajador, del niño, día de la mujer, del medio ambiente, etc., todo esto contribuyó a que el personal se sintiera parte de una familia olvidándose por momentos de la tensión laboral generada por situaciones de tipo personal o compromisos de trabajo. Algunos comentarios por parte de los empleados dejaban ver una satisfacción de las actividades realizadas y su aceptación ya que antes no se realizaban.

Por otro lado ha de mencionarse que se contaba con el apoyo de la ARP Seguros Bolívar, en cuanto al desarrollo de el programa de capacitaciones de seguridad y salud ocupacional S&SO, liderado por el auxiliar de seguridad industrial de la empresa, en el cual se trataban temas técnicos que de acuerdo al cronograma era realizado una vez al mes, alternado con las programadas por el equipo de gestión social; lo que quiere decir que los trabajadores al mes debían asistir a dos actividades que aportarían a su formación personal y profesional. Por medio

de esta ARP también se logró conseguir apoyo y personal idóneo para el desarrollo de temáticas dirigidas en temas de formación laboral desde lo social.

Cabe mencionar que este objetivo, al igual que los demás, no se desarrolló a cabalidad como se tenía previsto, debido a situaciones internas de orden administrativo que cambiaron el enfoque del trabajo lo que influyó en los trabajadores reflejándose en sus actitudes con los demás, lo que generó al mismo tiempo un ambiente de tensión y conflicto que permeó lo que se había conseguido hasta el momento. Esta situación fue ocasionada por el cambio de propietario, quien llegó con una reestructuración, y una filosofía no acorde con lo que se había venido trabajando. La nueva visión no tenía un enfoque social, sino meramente productivo, considerado este como prioridad de acuerdo a sus intereses económicos.

Este cambio estuvo acompañado de situaciones no favorables para los empleados, ya que trajo consigo despidos, cambio de personal, renunciaciones, y presiones por obtener resultados inmediatos los cuales muchas veces requerían de un tiempo prudente para su realización.

Todo lo anterior se convirtió en una limitante para el desarrollo satisfactorio de nuestro proceso de práctica, teniendo en cuenta que lo diseñado en el programa de gestión social no coincidía con lo que al momento era de interés para la empresa. Lo que antes se consideraba en un programa pertinente que contemplaba los aspectos integrales acordes a las necesidades de la empresa, ahora se convirtió en acciones no tenían cabida en la organización.

Sin embargo, lo que se alcanzó a realizar se sustentaba en la creencia que una empresa es realmente la mejor, cuando además de lograr los objetivos empresariales, aporta beneficios al individuo, a sus colaboradores, a los grupos familiares de los mismos, cuando beneficia su entorno y cuando al hacer una

retrospectiva vea que ha cumplido cabalmente con los principios éticos y morales, con la normatividad legal a la que pertenece, en fin, cuando a conciencia puedan estar seguros de que actuaron siempre en la vía correcta y no causaron daño alguno.

Se busco además establecer un ambiente de trabajo basado en la disciplina, la responsabilidad y el cumplimiento basado en el trabajo en equipo, en incentivar la importancia de tomar iniciativas y aportar ideas que lleven a mejorar y buscar soluciones a dificultades que atraviere la empresa, sin necesidad de estrujar y herir a nadie, pero con línea de orden para beneficio de todos; así mismo motivar y estimular las buenas conductas, lo moral, lo ético y fomentar Un sistema de trabajo que permita la formación, el desarrollo y la promoción profesional , siendo este el pilar fundamental del éxito y crecimiento de toda empresa.

**2.1.5. intervención desde trabajo social:** Un rol si bien algunos los distinguen de las funciones, se trata de dos cuestiones en ciertos aspectos entrecruzadas, pero que pueden y debe diferenciarse.

Como lo define E.Ander-egg el rol es el comportamiento o papel que debe desempeñar un Trabajador Social tomando en cuenta la posición o status que ocupa dentro de la sociedad. En un sentido más restringido se habla de "roles profesionales" a aquella función que se desempeña y que los otros esperan que desempeñe, aquellos que ejercen una determinada profesión.

De los roles que han asumidos por las estudiantes de Trabajo Social, se describen a continuación, sin que el orden en que son presentados signifique importancia relativa de unos respecto de otros:

- *Consultor – asesor – orientador – consejero:* Este aspecto se refiere a la asesoría a individuos y grupos para buscar alternativas de solución a un problema determinado, en este caso, lo relacionado al servicio de agua potable o acueducto.
- *Informador:* En este aspecto resalta las actividades de información sobre la gestión de la empresa, canalizando los recursos que se disponían. Además de informa sobre los servicios que ofrece para hacerlos mas accesibles al mayor número de personas, formas de pago, etc.
- *Planificador:* Notablemente este aspecto era constante para el desarrollo de las actividades programadas encaminadas a mejorar las relaciones, a fomentar la cultura de pago, de acercamiento a las comunidades de difícil gestión etc.
- *Identificador de situaciones:* Cuando se buscaron e identificaron situaciones

individuales o colectivas que podían afectar el desarrollo de las actividades de la empresa.

- *Educador social informal*: Ayuda a la gente para que aumente sus conocimientos, destrezas y habilidades. Caso específico del objetivo de línea de medio ambiente.

- *Facilitador – movilizador – concientizador*: Facilitando el acceso a ámbitos de participación social, fomentando la colaboración de todos.

- *Mediador - negociador*: Se actuó muchas veces en el plano mediador y negociador, en las distintas situaciones que se presentan ya sea dentro de la empresa o en la propia comunidad, frente a situaciones de conflicto o no. Se ejerció capacidad de buscarle soluciones a diversas situaciones, muchas veces no resueltas por las personas directamente encargadas o coordinadoras, por falta de recursos o simplemente porque no hay interés en buscarle solución. No hay que olvidar que la mediación no es más que encontrar el mejor acuerdo entre las partes involucradas en una situación problema.

- *Gestor*: Este rol tiene directa relación con la adecuada utilización de recursos. Somos aquí los intermediarios entre los usuarios y empresa, ya que conocemos la problemática de la comunidad y al mismo tiempo gestionamos la ayuda a través de lo que la empresa puede brindar.

- *Evaluador*: De las actividades propias, las actividades y funcionamiento de la institución y/o empresa y los programas en que interviene de manera directa o indirecta.



## 2.1.6. Logros

**2.1.6.1. Profesionales:** El proceso de prácticas desarrollado a través del proyecto DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTION SOCIAL EN ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. ESP. ARJONA Y TURBACO se constituyó en una oportunidad para ampliar y fortalecer los conocimientos del Trabajo Social Comunitario, Trabajo Social con grupos y sobre procesos administrativos.

Los aprendizajes generados a partir de la labor desempeñada enriquecieron la formación profesional en la medida que permitió conocer y poner en marcha aspectos de la organización comunitaria necesarios para la formulación de estrategias acordes a la problemática específica, para apuntarle a la transformación de una realidad social. A través de esta experiencia se anota los nuevos retos que se deben afrontar los Trabajadores Sociales, declarando hoy más compromiso para quienes tienen la labor de direccionarlo hacia los propósitos del bienestar del ser humano, inmerso éste en una sociedad, en una comunidad, o en un grupo.

Es necesario seguir algunas pautas fundamentales que permitan garantizar una buena orientación del trabajo, entre las que cabe mencionar:

- planificación del trabajo, proceso colectivo de toma de decisiones con base en los principios de la democracia, es decir, priorizando y teniendo en cuenta la participación de todos y todas.
- Las discusiones deben tener un propósito, mejorar la practica social para transformar la realidad y toda discusión debe terminar en decisiones concretas y practicas.
- El trabajo en equipo es útil porque equivale a una discusión del trabajo, es la mejor manera para estudiar los problemas y buscarles la mejor solución,

generando conciencia colectiva y sentimientos de solidaridad lo cual es rentable en el momento de la dirección y planificación del trabajo.

- El trabajo comunitario es mas productivo cuando se tiene un contacto directo y continuo con la comunidad que se interviene. No basta con la instalación de un proyecto sino generar y estimular procesos y ambientes educativos en el que intervengan el mayor número de personas.

**2.1.6.2. Organizacionales:** El ejercicio profesional desempeñado por las estudiantes de Trabajo Social en el área de gestión social, también conocida como área de atención a comunidades en Acualco S.A. E.S.P., durante el segundo período del año 2006 y primer período del año 2007, que comprende el reconocimiento de la institución, la planificación y la ejecución del proyecto DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTION SOCIAL EN ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. ESP. ARJONA Y TURBACO 2007, logró varios beneficios para la empresa entre los cuales se destacan:

- Reconocimiento por parte de algunos sectores de la comunidad del trabajo que se estaba realizando con miras a mejorar la imagen institucional y el restablecimiento de las relaciones comunidad-empresa.
- El reconocimiento de la labor realizada por un Trabajador Social, es decir, la valoración positiva de las acciones realizadas, mas específicamente, con los fontaneros del área técnica de la empresa.
- La obtención de un documento estructurado que registrará la recopilación de la experiencia de intervención en las comunidades desde Trabajo Social que servirá de base o referente y guía para la formulación de nuevas propuestas de intervención en esta área.

MS

**2.1.6.3. Personales:** El proceso de prácticas es importante para la formación profesional, donde se confronta la formación teórica con la práctica, el crecimiento en el orden personal se traduce en una mayor sensibilidad, una exhortación para la búsqueda de la excelencia a través del compromiso diario llevando la gran responsabilidad que representa ser un agente generador de cambio de una realidad determinada a partir de la conjugación de elementos teóricos-metodológicos y el sentido común.

Otros aprendizajes:

- Fortalecimiento de las habilidades del trabajo en equipo.
- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales e interdisciplinarias.
- Desarrollo de la creatividad.
- Afrontamiento de situaciones conflictivas y trabajo bajo presión.
- Afianzamiento de la auto confianza y autoestima.
- Refuerzo de los valores de la tolerancia, la paciencia y la responsabilidad,
- Capacidad de aguante.

116

## 2.2. CONCLUSION

Los seres humanos no viven aislados, sino en constante interacción con sus semejantes, con otros seres humanos. Esta interacción los obliga a cooperar unos con otros para alcanzar los objetivos que la acción individual no conseguiría por sí sola.

Así surgen las organizaciones, que son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir objetivos y metas. Los dos elementos comunes a todas las organizaciones son las personas y, los elementos de trabajo que son los recursos que utilizan. Existe una diversidad de tipos de organizaciones, por ejemplo: universidades, empresas de servicios, colegios, escuelas, institutos armados, clubs sociales, la familia, etc. Cada uno con sus características específicas que apuntan a una meta a cumplir.

En el caso preciso de Acualco S.A. E.S.P., se inició el proceso de prácticas con una visión integral y se logro construir un modelo de programa de gestión social atendiendo a las necesidades de la empresa y al contexto donde se encuentra inmersa. Este programa contemplaba principios básicos que mínimamente toda empresa socialmente responsable debe cumplir, entendida esta como una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y como una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema.

El programa de gestión social se centro en abarcar aspectos internos y externos, los primeros orientados a los colaboradores o el equipo de trabajo y los segundos, los externos, a los usuarios, a la familia de los trabajadores, la comunidad y el entorno social, entre estos el medio ambiente; fue construido de forma conjunta con la dirección, fundado en un enfoque social que permitió definir acciones en

pro de consolidar la empresa, su imagen corporativa y posicionamiento de acuerdo a los principios de responsabilidad, atendiendo al contexto próximo.

Como profesionales en formación de trabajo social, cumplimos un papel muy importante en este proceso, principalmente el de consolidar y canalizar todas las ideas que desde la gerencia se convertían en un objetivo y reto a alcanzar. Como resultado se construyó el programa de gestión social de Acualco S.A. ESP., el cual sirve como soporte actualmente al área de gestión social de la empresa y como modelo a futuras intervenciones.

Cuando se inicia el trabajo, tocó amoldarse a la empresa. No es fácil llegar a y encontrarse con una serie de problemáticas que han sido constantes en el tiempo y creer que con la implementación del programa se iban a solucionar. Por eso la alternativa seleccionada, como ya se mencionó, contemplaba principios básicos, que abrirían paso a mediano plazo a la construcción de un plan de otro nivel que se ajustara a las características de la empresa.

Al principio la implementación del programa no fue una tarea fácil, internamente por que los empleados no comprendían el papel que un trabajador social tiene dentro de una empresa, y solo lo relacionaban con intervenir comunidades y no con iniciar un trabajo a nivel interno. Sumado a esto, consideraban que lo único que requería mediación de manera inmediata eran las comunidades y fomentar una cultura de pago del servicio, que es uno de los problemas constantes y permanentes. Éstos y entre otros, fueron algunos de los argumentos que nos toco de alguna manera derribar, haciéndoles entender que la labor iba más allá de esa percepción.

Externamente no fue una labor fácil el tratar con comunidades que desde hace más de 20 años tienen la misma problemática con el servicio de acueducto. Llegar

a las comunidades y socializarles sobre el programa de gestión social y las propuestas de la empresa en pro de mejorar no solo el servicio sino también de mejorar las relaciones entre empresa y comunidad, se convirtió en una de las tareas difíciles a ejecutar, debido a que en otras ocasiones manifestaban algunas personas de la comunidad, que la empresa siempre prometía cosas y nunca las cumplía; lo que llevo a que muchas veces al llegar a las comunidades, no nos recibieran de la mejor manera ni cordialmente o simplemente no nos atendieran. Estas entre muchas, fueron los obstáculos que nos encontramos en el acercamiento que tuvimos con las comunidades de los dos municipios donde la empresa presta su servicio.

Ante el panorama anterior, las exigencias para ejecutar el programa fueron aun mayores, sin embargo esta situación no fue motivo para no seguir trabajando, por lo contrario se convirtió en una razón y en un reto más a nivel personal y profesional, en demostrar que poco a poco y con esfuerzo y mucho trabajo las cosas podrían ir tomando un rumbo diferente.

De los resultados conseguidos a nivel interno se pueden destacar el cambio de percepción de la profesión de Trabajo Social y de las pasantes como personas e integrantes de un equipo de trabajo, el cambio de actitudes fue evidente, de comportamientos y formas de pensar que se oponían al buen desempeño del grupo de trabajadores y por ende a la productividad de la empresa. Se reconocieron también las iniciativas adelantadas en los objetivos de esta índole teniendo en cuenta que todas eran para su bienestar. Se contó además con la participación y del apoyo de algunos trabajadores, que se convirtieron en parte fundamental en el desarrollo del proceso.

A nivel externo se logró un acercamiento con las comunidades, se trato que la mayoría de quejas o solicitudes fueran respondidas en la medida de las

posibilidades de la empresa, se visitaban con frecuencia barrios, no solo para atender sus inquietudes, quejas o reclamos, sino para divulgar e informar la gestión de la empresa y los proyectos de infraestructura a desarrollarse para la optimización del servicio.

Fueron muchos los asuntos que requerían atención como incentivar el pago del servicio, el uso racional del agua, información general, y conciliación con comunidades reacias al proceso. Todo lo anterior se hizo con el fin de minimizar conflictos empresa-comunidad-usuario. Respecto a los limitantes en este aspecto fue la falta de recurso humano para intervenir en los 2 municipios, siendo que cada comunidad tenía problemáticas relacionadas con el servicio de acueductos pero de diferentes magnitudes y clases. Sumado a esto, la falta de recursos disponibles para el traslado a las diferentes comunidades y así mismo el material requerido para las actividades programadas no fue el acordado ni suficiente; ante esto no se fue congruente con las exigencias por parte de la nueva administración, que pedían cada día más resultados pero no era posible responder en esa misma medida ya que no facilitaban los medios e insumos necesarios para la ejecución de las actividades.

Uno de los hechos que marco la estadía en la empresa fue la situación de cambio en la organización generada por el cambio de administración. Hay que entender que un cambio a nivel laboral es toda modificación que ocurre en el ambiente de trabajo y afecta la manera en que deben actuar los empleados; en el caso Acualco este cambio, estimulado internamente, ocurrió de una forma rápida, no planeada, y drástica que afecto de manera negativa a la organización, es decir generándose una reacción en cadena en el comportamiento organizacional. No se tuvo en cuenta que un proceso de cambio no es tan fácil como pudiera pensarse en un primer momento debido a la gran cantidad de elementos que involucra, no se

consideró que es necesario manejar muy integradamente aspectos técnicos y aspectos humanos.

Cuando llegan los cambios se requieren de nuevos ajustes conforme la empresa busca un renovado equilibrio. Cuando los trabajadores no pueden realizar los ajustes necesarios, la empresa entra en un estado de desequilibrio que opera principalmente a través de las actitudes de los empleados siendo evidente en Acualco, debido a la impotencia de los trabajadores de no poder hacer nada ante este cambio ni conciliar con la administración en mitigar sus consecuencias. Ejemplo de lo anterior es que a partir de la llegada del nuevo dueño, algunos trabajadores fueron despedidos de sus puestos de trabajo sin explicación aparente, restándole importancia a los efectos psicológicos, emocionales y sociales que se pudieron generar. Dicha situación generó un ambiente de tensión e inseguridad en el resto de trabajadores de correr con la misma suerte.

A raíz de la situación anterior, algunos descontentos por las acciones adelantadas y por miedo a lo desconocido, optaron por abandonar de manera voluntaria sus trabajos como una forma de mostrar su insatisfacción ante las decisiones tomadas. Esto demuestra que los cambios son asumidos de manera diferente en cada individuo, algunos solo percibieron los beneficios y otros los costos, es decir, en las consecuencias de éste. Muchas de estas actitudes se pueden resumir en lo que es la resistencia al cambio, aunque más que resistencia, la mayoría de las personas, tienen predisposición. Lo que generalmente ocurre, es que se tiene resistencia a la incertidumbre. Muchas veces, las personas se vieron envueltas en este dilema y para que la organización avance hay que adaptarse pero también esto genera, temores de pérdida de status, estabilidad, tranquilidad y sobre todo, la dificultad mental de interpretar todos estos nuevos cambios.



Este proceso de cambio no estuvo ajeno al accionar de las trabajadoras sociales en formación, ya que como se ha explicado en el trabajo, permeo muchas de las actividades que se realizaban y lamentablemente se vieron afectados no sólo la planta de trabajadores sino aquellos que realizaban funciones en calidad de pasantes, es decir, la salida involuntaria de los estudiantes en proceso de practicas. Esto obedeció a que los estudiantes se consideraban como un gasto más, de acuerdo a explicaciones dadas, ya que la inversión que se hizo fue muy grande, y todas las gestiones estaban dirigidas a una rápida recuperación financiera y la mejor salida fue recorte de personal incluyendo a los pasantes. Y en nuestro caso, fue bastante difícil al comienzo y se advirtió afectado el proceso de prácticas pero luego se vio como una oportunidad para adquirir experiencia, a pesar de esta situación, se asumió una actitud madura y positiva en el hecho de continuar con la labor y de haber dejado de una manera u otra el inicio de un trabajo que de alguna forma impacto tanto interna como externamente. Se comprendió que el cambio se convierte en una oportunidad o en un problema de acuerdo a la actitud que se asuma, puede ser el inicio de nuevas experiencias que enriquecerán no solo la vida personal sino la vida profesional por lo tanto es algo que se no se debe evadir aunque las consecuencias no parezcan estar a nuestro favor ya que al final "la actitud determina la altitud" del proceso vivido convirtiéndose éste en una fortaleza para salir triunfantes en situaciones de cambio.

Son muchos los retos que se enfrentan desde Trabajo Social a nivel empresarial u organizacional, hay que estar abiertos a las situaciones de cambio que pueden aparecer en cualquier momento de la actividad humana por lo tanto la intervención en una empresa debe basarse en un enfoque integral que trascienda de acciones inmediatas con miras a formar individuos capaces de afrontar retos desconocidos. Por lo tanto hay que desempeñar un papel decisivo durante todo el proceso, y asumir un liderazgo transformacional que permita fomentar en las personas la

capacidad para aprender de las experiencias del cambio, es decir, lo que se conoce como aprendizaje de doble ciclo<sup>9</sup>, entendido como la forma de manejar un cambio que no solo debe reflejar la información con que se cuenta actualmente (primer ciclo) sino también preparar a los participantes para manejar cambios futuros incluso con mayor efectividad (segundo ciclo). Ante esto el Trabajador Social puede desarrollar la capacidad para prever problemas e impedir que surjan muchas situaciones tensionantes que desequilibren el ritmo organizacional y facilita identificar áreas de problema específica en los cambios que probablemente generarían problemas, de modo que se puedan emprender acciones correctivas antes de que surjan dificultades graves; al mismo tiempo estimular un mejor trabajo de comunicación del cambio para que a largo plazo se acepten mejor.

Cabe decir que el Trabajador Social no posee una receta mágica para que el cambio sea bien conducido, por eso aunque él inicie procesos que ayuden a manejarlo, sólo es con la participación y el compromiso de todos que se alcanzará el éxito, se debe involucrar la alta gerencia de la organización y también todos sus trabajadores.

Un proceso bien conducido de cambio implica trabajar en todos los aspectos: individual, grupal y organizacional teniendo en cuenta que las reacciones primeramente se manifiestan en el individuo y éstas se reflejan en su grupo llegando a influenciar de manera directa o indirectamente a todos los participantes. Este se convierte en un aspecto importante a trabajar para desarrollar una cultura que permita acoger las buenas iniciativas y desechar las malas.

Podemos decir que el proceso de cambio juega un papel importante en las organizaciones. La estrategia principal consiste en ejercer un dominio sobre el

---

<sup>9</sup> R.S. CHERMERTLORN, Jhon. Administración. Limusa Wiley. 2002.

cambio y que el cambio no ejerza dominio sobre la persona. Es evidente que con el compromiso y el apoyo, tanto de la empresa como de los trabajadores, se convertirán en herramientas que permitan realizar una adecuada gestión en la organización. El Trabajador Social debe gestar, desde la cultura de dicha organización, una intervención que permita conocer y sistematizar las conductas de las personas para afrontar los cambios y vencer la resistencia y que los cambios sean vistos como una oportunidad de generar nuevos aprendizajes basados en principios de igualdad, interés recíproco, y un compromiso que asegure un trabajo seguro.

Para concluir, una de las fortalezas que dejó la situación de cambio, fue la constancia, el esfuerzo y el haber tomado la decisión de mirar más los beneficios que los costos, lo cual se convirtió en un buen aliado a la hora de encontrar una salida viable que permitiera el avance y una continuidad de la formación profesional que se adelantaba en Aqualco S.A. ESP.

Es así como se posibilita iniciar labores en la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique -CARDIQUE- a partir de un análisis del trabajo realizado en el cual se visualizaron líneas estratégicas compartidas por esta institución en el área medio-ambiental. Este trabajo se convirtió entonces en una nueva oportunidad para rescatar líneas de acción que fueran congruentes con la filosofía de CARDIQUE, la cual se constituye en la segunda parte del presente informe de gestión.

## 2.3. CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE

**2.3.1. Información general de la empresa:** Cardique nace con la expedición de la ley 99 de 1993, mediante la cual se creó el Ministerio de Medio Ambiente y se organizó el Sistema Nacional Ambiental, SINA, orientado por el actual Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En noviembre de 1994 Augusto Beltrán Pareja literalmente prestó una oficina de un cuarto y una cocina en la urbanización Santo Domingo para dar así los primeros pasos en la organización estructural y presupuestal de Cardique, que tuvo como primer director general al abogado Gustavo Lecompte, uno de los fundadores de esta entidad.

Hoy, luego de más de 10 años de historia, Cardique es una corporación ambiental que fomenta el desarrollo sostenible de las comunidades en sus cuatro ecorregiones: Canal del Dique, Montes de María, Zona Costera y Cuenca Ciénaga de la Virgen. Trabaja diariamente en la formulación de planes de gestión ambiental y de manejo de microcuencas, arroyos y ciénagas, en campañas educativas y de reforestación, en limpieza de caños y ciénagas, en la instalación de viveros comunitarios, en la vigilancia del uso de los recursos naturales y en el control ambiental a las empresas industriales especialmente del sector de Mamonal en Cartagena.

CARDIQUE es un ente corporativo de carácter público, con autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio, personería jurídica, cumple una función administrativa del estado, esta integrado por el Distrito de Cartagena y 20 municipios del Norte y Centro del Departamento de Bolívar en donde es la máxima autoridad ambiental encargada de administrar el medio ambiente y los recursos

naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del ministerio del medio ambiente.

Su jurisdicción comprende cuatro Ecorregiones a saber:

- Ecorregión Zona Costera. Ubicada al norte del departamento y de la jurisdicción de la Corporación, limitando con el Mar Caribe al norte y oeste, al oriente con la Ecorregión Cuenca de la Ciénaga de la Virgen y al sur con la Ecorregión Canal del Dique. Correspondiente al Distrito de Cartagena y los municipios Santa Catalina y Clemencia, tiene un área de 85.831,41 ha (12,16% del territorio jurisdiccional).
- Ecorregión Cuenca Ciénaga de la Virgen. Se encuentra ubicada en la zona norte del departamento, nororiental de la jurisdicción de la Corporación; compuesta por los municipios de Turbaco, Santa Rosa y Villanueva; limita al norte y oeste con la Ecorregión Zona Costera; al este con el departamento del Atlántico, y al sur con la Ecorregión Canal del Dique.
- Ecorregión Canal del Dique. Localizada en la zona norte del departamento y central de la jurisdicción de la Corporación, esta conformada por los municipios de Calamar, Arroyo Hondo, Soplaviento, San Cristóbal, San Estanislao de Kostka, Mahates, Maríalabaja, Arjona y Turbana. Limita al norte con las Ecorregiones Cuenca Ciénaga de la Virgen y Costera, al este con el departamento del Atlántico, al sur con la Ecorregión Montes de María y al oeste con el departamento de Sucre; se caracteriza por la notoria influencia que sobre sus recursos y actividades ejerce el Canal del Dique.
- Ecorregión Montes de María. Localizada en la zona central del departamento, al sur del área de jurisdicción de la Corporación, limita al Norte con la Ecorregión Canal del Dique, al este con el Río Magdalena, al sur con la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar (CSB) y al oeste con el departamento de Sucre. Se encuentra integrada por los Municipios de Córdoba

Tetón, Zambrano, El Carmen de Bolívar, San Jacinto, San Juan de Nepomuceno y El Guamo.

**2.3.1.1. Misión:** La Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE-, en su área de jurisdicción como máxima autoridad ambiental propende por el logro del desarrollo sostenible de las comunidades y distintos sectores productivos del norte y centro de Bolívar, mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos sobre el medio ambiente y los recursos naturales, utilizando su capacidad técnica, humana e investigativa para incentivar en la sociedad una actitud de cambio hacia la conservación, recuperación y mejoramiento del ambiente con un sentido de compromiso generacional de manera participativa y concertada.

**2.3.1.2. Visión 2019:** Ser una entidad posicionada a nivel de la Costa Atlántica como la Corporación Autónoma líder en la Gestión Ambiental, a través de la efectiva administración, manejo, aprovechamiento y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente.

### 2.3.1.3. Organización

**Asamblea general** Esta conformada por los alcaldes de los 20 municipios y del distrito Cartagena de Indias.

ENTE TERRITORIAL	NOMBRE ALCALDE
Departamento de Bolivar	Libardo Simancas Torres.
Cartagena D.T. y C.	Nicolás Curi Vergara.
Arjona	Zoraida Correa Pereira
Arroyo Hondo	Bernabé Cantillo Ospino
Calamar	Pedro Manuel Guerrero S.
Clemencia	Guido Gastón Ayola Ayola
Córdoba Tetón	Jaime Alberto Ortega
El Carmen de Bolívar	Amer Bayuelo Berrio
El Guamo	Daniel Contreras Serge
Mahates	Francisco Varela Fernández
Marilabaja	Alejandro Marimón Pérez
San Cristóbal	Jacinta Guerrero Torres
San Estanislao de Kostka	Rohyman Amado Orozco
San Jacinto	Guillermo González Guardo
San Juan de Nepomuceno	Jorge Barrios Guzmán
Santa Catalina	Pedro González Ospino
Santa Rosa de Lima	Carmelo Guzmán Fuentes
Soplaviento	Nalcy Amor Narváez
Turbaco	Silvio Carrasquilla Torres
Turbana	Domingo Julio Guerrero
Villanueva	Gregorio Camacho Cera
Zambrano	Esther Gómez Catalán

### Comité directivo

CARGO	NOMBRE
Director General	Agustín Arturo Chavez Perez
Secretario General	Helman Soto Martinez
Subdirector Administrativo Y Financiero	Saide Escudero Jaller
Subdirector De Planeación	Carlos Jose Lambis Chedid
Subdirector De Gestión Ambiental	Oscar Gómez Parga
Jefe Oficina De Control Interno	Rosario Cabrales Escobar
Jefe Oficina De Laboratorio De Calidad Ambiental	Alberto Anibal Amedo Marrugo

**Consejo directivo**

<b>Miembros</b>	<b>Nombre</b>
Presidente	Gobernador, Quien Preside. Dr. Libardo Simancas Torres.
Secretario	Dra. Julia Alvarino Lopez
Alcaldes	4 Alcaldes Elegidos Por La Asamblea General: Rohyman Amado Orozco Guillermo Gonzalez Guardo Jorge Barrios Guzman Silvio Carrasquilla Torres
Delegado Presidencia De La Republica	Cp. Pablo Galindo Falla .
Delegado Del Ministerio Del Medio Ambiente	Dra. Mery Tomcel Gaviria
Representante De Las Ong Ambientalistas	Dr. Gustavo Barrera Viaña
Representantes Del Sector Privado	Dr. Uriel Salgado Caseres. Dr. Jorge Luis Tovar Polo

**2.3.2. Referente legal, contextual y conceptual de la educación ambiental:**

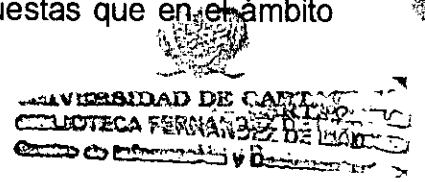
Dado que desde la década del 70 en el ámbito internacional (Conferencia de Estocolmo (1972), Seminario de Belgrado (1975), Conferencia de Nairobi (1976), Reunión de Tbilisi (1977), Encuentro de Moscú (1978), Conferencia de Malta (1991), Seminario de El Cairo (1991), Acción 21 (1992), Conferencia de Río (1992), Encuentro de Chile (1995), Encuentro de Cuba (1995), Encuentro de Paraguay (1995), Encuentro Iberoamericano de Formación y Educación Ambiental. México (1995), Conferencia Internacional de la UICN. Montreal (1996), Reunión Iberoamericana de Educación Ambiental para los países de la Región Central de América Latina. Managua (1996), Reunión Iberoamericana de Educación Ambiental para los países del Sur de América Latina. Bogotá (1997), Reunión Iberoamericana de Educación Ambiental para los países del cono sur. Argentina (1997), Conferencia Internacional sobre Ambiente y Sociedad: Educación y



conciencia pública para la sustentabilidad (1997), II Congreso Iberoamericano de Educación Ambiental. México (1998), III Congreso Iberoamericano de Educación Ambiental. Venezuela (2000), Reunión Internacional de Expertos en Educación Ambiental. España. (2000) entre otros.) se hacía cada vez mayor la preocupación por encontrar soluciones a la crisis ambiental y que para esto se planteaba la Educación Ambiental como una de las estrategias importantes; en Colombia se venían desarrollando acciones que buscaban la inclusión de la dimensión ambiental, como uno de los componentes fundamentales del currículo de la educación formal y de las actividades de la educación no formal e informal.

Entre estas acciones se destaca, El Código Nacional de los Recursos Naturales y Renovables y de Protección del Medio Ambiente, (expedido en diciembre 1974). El mencionado documento estipula en su Título II, de la Parte III, las disposiciones relacionadas con la Educación Ambiental en el sector formal. Dichas disposiciones establecidas en este código y reglamentadas mediante el decreto 1337 de 1978, ubican el tema de la educación ecológica y la preservación ambiental en el sector educativo. Las limitaciones del mismo, se enmarcan en que la Educación Ambiental se trabaja, con perspectiva conservacionista y su implementación se da a través de cursos de ecología, de preservación ambiental y de recursos naturales, además impulsando solamente jornadas ecológicas en los planteles educativos. Sin embargo estas disposiciones, fueron un instrumento importante para iniciar un proceso de reflexión, en la temática. Este código fue publicado en 1974, por el INDERENA, (Instituto de recursos naturales renovables del país, que fue incorporado al Ministerio del medio Ambiente, en el año de 1993).

El material en mención, si bien presentaba limitaciones por cuanto su perspectiva era fundamentalmente conservacionista (naturalista), por lo menos ubicaba el tema de la educación ecológica y la preservación medio ambiental, en la agenda de discusiones del sector educativo; así mismo, las propuestas que en el ámbito



de la educación no formal e informal venían implementando diversas organizaciones no gubernamentales del país (propuestas que aunque también presentaban limitaciones similares a las anteriores, en lo que a la perspectiva y al enfoque se refiere), eran un buen esfuerzo por hacer consciente a la población sobre sus responsabilidades con respecto al ambiente. Sin embargo, la inclusión de dicha estrategia educativa en el código antes mencionado, no logró impactar tal como se esperaba al sistema educativo nacional. Las acciones en éste aspecto siguieron siendo aisladas y atomizadas y con gran énfasis en apoyos a los proyectos de intervención.

**2.3.2.1. Contexto nacional:** Es importante señalar aquí los esfuerzos legislativos que en materia de Educación Ambiental se han venido realizando en el país y que han dado lugar a la formulación e implementación de instrumentos que en diferentes períodos del desarrollo de la temática han jugado un papel importante en la apertura de espacios formativos y de proyección para el manejo adecuado del ambiente. Entre estos instrumentos se puede citar el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de Protección del Medio Ambiente, expedido en diciembre de 1974, el cual estipula en el título II de la parte III, las disposiciones relacionadas con la Educación Ambiental y específicamente las disposiciones para el sector formal. Dichas disposiciones, reglamentadas mediante el Decreto 1337 de 1978, aunque significaron un avance en el marco normativo, tuvieron limitaciones de orden conceptual, por cuanto insistieron solamente en la implementación de la Educación Ambiental a través de la inclusión de cursos de ecología, de preservación ambiental y de recursos naturales, al igual que mediante el impulso a jornadas ambientales en los planteles educativos. Esto llevó a que el tratamiento dado a lo ambiental se redujera al estudio de la ecología, dejando por fuera los aspectos sociales y culturales que le son inherentes.

En la Constitución de 1991 se establecen una vez más parámetros legales que posibilitan el trabajo en Educación Ambiental, demostrando así que el país ha ido adquiriendo progresivamente una conciencia más clara sobre los propósitos de manejo del ambiente y de promoción de una cultura responsable y ética al respecto. Son varios los artículos de la Constitución que mencionan explícitamente los derechos ambientales y las funciones de autoridades como la Procuraduría y la Contraloría las cuales deben velar por la conservación, la protección y la promoción de un ambiente sano. Entre estos artículos se pueden mencionar: 8-49-58-63-64-65-66-67-79-80-81-82-95-101-118-215-226-267-268-277-289-300-302-310-313-317-330-331-332-333- 334-339-340 y 360.

Además de lo anterior, ella le aporta a la sociedad civil herramientas eficaces para la gestión ambiental en el contexto de la participación y el control social aspectos estos relevantes para los propósitos nacionales en lo que a la protección y cuidado del ambiente se refiere.

En el mismo año (1991) y derivado del planteamiento anterior, a través del Documento CONPES, DNP 2541 Depac: Una política ambiental para Colombia, se ubica a la Educación Ambiental como una de las estrategias fundamentales para reducir las tendencias de deterioro ambiental y para el desarrollo de una nueva concepción en la relación sociedad - naturaleza.

Más adelante y luego de la organización formal del sector ambiental en el país, la Ley 99 de 1993 por medio de la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, establece en sus marcos políticos el mecanismo de concertación con el Ministerio de Educación Nacional, para la adopción conjunta de programas, planes de estudio y propuestas curriculares en materia de Educación Ambiental. Esto con el fin de aunar esfuerzos en el fortalecimiento del Sistema Nacional Ambiental (SINA) y de lograr los impactos requeridos en lo que a la construcción de una cultura

ambiental se refiere. También señala en su artículo 31 Funciones de las CAR: La Corporaciones ejercerán las siguientes funciones: El Numeral 8º. Dice: "Asesorar a las entidades territoriales en la formulación de planes de Educación Ambiental formal y ejecutar programas de educación ambiental no formal, conforme a las directrices de la Política nacional.

En este mismo año se expide la Ley 70 de 1993, la cual incorpora en varios de sus artículos la dimensión ambiental dentro de los programas de etnoeducación, dirigidos a las comunidades afro colombianas que habitan los territorios aledaños al mar Pacífico, elemento este importante para la proyección de las políticas nacionales educativas y ambientales y su contextualización en el marco de la diversidad cultural y atendiendo a las cosmovisiones propias del carácter pluricultural del país.

Luego la Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) en el Artículo 5, inciso 10, define como uno de los fines primordiales de la Educación Ambiental "La adquisición de una conciencia para la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de vida, del uso racional de los recursos naturales, de la prevención de desastres, dentro de una cultura ecológica....". Para el mismo año, el Decreto 1860 de 1994 reglamenta la Ley 115, incluyendo entre otros aspectos el Proyecto Educativo Institucional (PEI) que entre sus componentes pedagógicos ubica al Proyecto Ambiental Escolares (PRAES).

En este mismo marco se formula el Decreto 1743 de 1994 (instrumento político fundamental para la Educación Ambiental en Colombia), a través del cual se institucionaliza el Proyecto de Educación Ambiental para todos los niveles de educación formal, se fijan criterios para la promoción de la Educación Ambiental no formal e informal y se establecen los mecanismos de coordinación entre el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio del Ambiente para todo lo

relacionado con el proceso de institucionalización de la Educación Ambiental. Lo anterior se fortalece de alguna manera con el Informe de la Misión de Ciencia, Educación y Desarrollo de 1994: "Colombia al filo de la oportunidad", ya que este presenta los medios para que la educación contribuya a la formación de personas que participen activamente en el desarrollo, con miras al siglo XXI, y ofrece un marco conceptual que garantiza el desarrollo de la axiología de la Educación Ambiental.

En el periodo comprendido entre 1994 y 1998 se formula en Colombia el Plan Nacional de Desarrollo denominado "Salto Social". En este se hace especial énfasis en la necesidad de lograr una sociedad equitativa, participativa, solidaria y respetuosa de los derechos humanos, que reconozca su identidad y la prioridad de conservar el capital cultural, social, ecológico y humano. En este mismo sentido, el plan amplía las competencias y responsabilidades en materia de protección y manejo del ambiente cuando señala que los cambios imprescindibles en los individuos, no sólo son responsabilidad del sistema educativo, sino que deben ser una acción de la sociedad en su conjunto, la cual, al generar un cambio de actitud en dichos individuos, permita la transición del país en el que viven los colombianos, hacia el país que imaginan y realmente desean.

En 1998, atendiendo a la sistematización de los resultados de implementación, tanto de las fases de exploración como de profundizaron, el Programa de Educación Ambiental del Ministerio de Educación elabora el documento "Lineamientos Generales para una Política Nacional de Educación Ambiental", a través del cual se promueven las bases contextuales y conceptuales fundamentales para la Educación Ambiental en el país, en el marco de las políticas nacionales educativas y ambientales.

En su momento estos documentos intentaron definir un marco conceptual general y unas estrategias particulares, atendiendo a sus competencias y responsabilidades. El documento del Ministerio del Medio Ambiente "Cultura para la Paz, hacia una política de Educación Ambiental", centró su formulación en el propósito de promover al interior del SINA una cultura ambiental solidaria, equitativa y no violenta, que entendiera y respetara las diferencias regionales y étnicas de Colombia (diversidad) y se orientara hacia la creación de espacios de intercambio y comunicación, los cuales brindarían la oportunidad al ciudadano(a), de aportar a la construcción de un proyecto colectivo de sociedad. El interés de estimular una cultura de desarrollo, de mejorar la calidad de vida de los colombianos, de promover una producción limpia, de desarrollar una gestión ambiental sostenible y de orientar los comportamientos de la población, en un marco ético, condujo igualmente a que en 1997, dentro del mismo Plan de Desarrollo, el Ministerio del Medio Ambiente redactara el Plan Nacional de Desarrollo Ambiental "El Salto Social, hacia el desarrollo humano sostenible". Dentro de este Plan, entonces, la Educación Ambiental se posiciona como la instancia que permite una construcción colectiva de nuevos valores y garantiza un cambio a largo plazo, frente al estado actual de los ámbitos social, económico y ambiental. Dicho plan precisa que para obtener un nuevo ciudadano, se requiere de la construcción de un proceso de sensibilización, concientización y participación y propende por que mediante la educación el hombre mejore su actuación sobre la naturaleza, haciendo un aprovechamiento sostenible de los recursos de que dispone y a los cuales tiene acceso.

Entre 1998 y 2002, en el marco de la Política Ambiental del Plan de Desarrollo: "Cambio para construir la paz", el Ministerio del Medio Ambiente diseña y pone en ejecución el Proyecto Colectivo Ambiental, el cual se posiciona como su carta de navegación. Este proyecto privilegia los instrumentos y acciones dirigidos a fomentar entre los ciudadanos la ética, la responsabilidad, el conocimiento y la

capacidad para prever y enfrentar colectivamente, la solución de los problemas ambientales, dándole vital importancia a la participación y la Educación Ambiental. Dicho proyecto parte de reconocer, que lo ambiental tiene su concreción en lo regional y lo local y que el estado del medio ambiente está afectado por la acción de la sociedad y los distintos sectores de la economía; gira en torno, a la restauración y conservación de áreas prioritarias en eco regiones estratégicas, buscando promover y fomentar el desarrollo sostenible en el nivel regional. En éste contexto, el Proyecto colectivo Ambiental ubica como instrumentos fundamentales: la generación de conocimiento y la educación, para garantizar su efectividad. Así mismo, plantea el fortalecimiento de los procesos educativos y de formación ambiental (formal y no formal), que en coordinación con el Sector Educativo y otros sectores, organismos y organizaciones, se han venido promoviendo a través de diferentes programas, proyectos y actividades educativo ambientales entre los que se destacan: La incorporación de la dimensión ambiental en la educación básica en zonas rurales y pequeño urbanas del país (Convenio MEN - MMA. Crédito BID).

Fue en julio del año 2002 que nace la Política de Educación ambiental, con la participación del Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Educación y el SINA, quienes para su formulación, además de tenerse en cuenta los espacios abiertos por el Plan de Apertura Educativa, el Documento CONPES sobre política ambiental (1991 y 1994), la Constitución Nacional, la Ley General de Educación, la Ley de Creación del Ministerio del Medioambiente, la política nacional ambiental, el documento "El Salto Educativo" (1994), el documento "Colombia: al filo de la oportunidad" (Informe de la Misión de Ciencia, Educación y Desarrollo, 1994), el Plan Decenal de Educación (1996), Plan Nacional de Desarrollo "Cambio para Construir la Paz" (1998) y el Plan Estratégico de Educación (2000-2002), se ha tenido en cuenta la experiencia de programas y proyectos anteriores como la "Incorporación de la dimensión ambiental en la educación básica en zonas rurales

y pequeño urbanas del país” (Convenio MEN – MMA, Crédito BID), los lineamientos curriculares en el sector formal y los desarrollos alcanzados por múltiples organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que han venido trabajando en Educación Ambiental no formal, desde hace varias décadas. Se trata de proporcionar unas alternativas metodológicas, conceptuales, legales y operativas que permitan, desde lo educativo, incluir la dimensión ambiental y que faciliten a la sociedad en su conjunto la construcción de modelos de desarrollo orientados a la sostenibilidad sociocultural y natural. En últimas se plantea la necesidad de promover una educación que haga una lectura de la realidad, para poder incidir conscientemente en su transformación.

El tema de educación ambiental esta presente en el plan de desarrollo del periodo 2002-2006 :” Hacia un estado comunitario ”. En el capítulo II “Impulsar crecimiento económico sostenible y la generación de empleo”, punto 8 de “*Sostenibilidad Ambiental*”, que comprende cinco programas: a) conservación y uso sostenible de bienes ambientales, b) manejo integral del agua , c) la generación de ingresos y empleo verde, d) la sostenibilidad ambiental de la producción nacional, y e) la planificación y administración eficiente por parte de las autoridades ambientales, la cual se proponía poner en marcha, a nivel general, la *política de educación ambiental*.

Para terminar en el plan de desarrollo nacional “Estado comunitario: desarrollo para todos” del periodo 2006-2010, hay todo un capítulo (Cap.5) para la gestión ambiental, el cual contempla que “Desde 1991, la Constitución Política de Colombia le otorgó una importancia fundamental al tema ambiental, al establecer como principio la obligación del Estado de proteger las riquezas naturales de la nación<sup>1</sup>. Asimismo determinó que el Estado Colombiano debe proteger tanto la diversidad como la integridad del medio ambiente y planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, con el propósito de garantizar el



desarrollo sostenible de la nación, previniendo y controlando factores de deterioro ambiental. Por lo tanto, con el fin de cumplir con el mandato constitucional, el proceso de desarrollo de Colombia debe sustentarse en la articulación adecuada de sus dimensiones económica, social y ambiental”.

En este capítulo se presentan las estrategias que orientarán la gestión ambiental y del riesgo para la promoción del desarrollo sostenible que, durante el próximo cuatrienio, le permitirán al Estado armonizar, en sus diferentes niveles, las acciones y los recursos necesarios para garantizar la sostenibilidad ambiental de las estrategias de desarrollo económico y social del país consignadas en el presente plan de desarrollo y para reducir o minimizar los impactos ambientales que de ellas se deriven. Estas estrategias están en consonancia con aquellas que se proponen para promover la sostenibilidad ambiental en el marco de la “Visión Colombia II Centenario: 2019” y constituyen un primer desarrollo específico en el camino de alcanzar la visión propuesta.

Una de las estrategias se enmarca en la *educación ambiental y participación*, la cual contempla que “se fomentará la cultura participativa para apropiar y legitimar los procesos de gestión ambiental y desarrollo territorial a través de: (1) el fortalecimiento de la capacidad de las entidades territoriales en el ejercicio de sus funciones ambientales; (2) la cualificación de los consejos directivos de las CAR; y (3) la promoción de procesos pedagógicos para la participación, el control social a la gestión ambiental y a la gestión territorial, y la prevención y resolución de conflictos ambientales, en el marco de la Política Nacional de Educación Ambiental y el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública. En el marco de las agendas interinstitucionales, se articularán acciones entre el MAVDT, el Ministerio de Educación Nacional y otros ministerios para la implementación de las Políticas nacionales de Educación Ambiental y de Investigación Ambiental. Se conformará el Comité Nacional de Educación

Ambiental (Decreto 1743 de 1994); se dotará al Programa Nacional de Educación Ambiental de una estructura propia que le permita ser más eficiente en la ejecución de la Política y generar mayor impacto, mediante la formulación y desarrollo de proyectos de gran alcance; y se generarán indicadores de gestión y de impacto, coherentes con los principios y estrategias de la política. Los actuales programas de educación ambiental, a los cuales se les dará continuidad, serán fortalecidos con la inclusión de temas de gestión del riesgo y biodiversidad, con una clara visión territorial; además, se desarrollará una estrategia de comunicación de la Política Nacional de Educación Ambiental y se crearán observatorios de participación y educación ambiental en 10 departamentos del país.”

Atendiendo la concepción de la Política Nacional de Educación Ambiental, las Corporaciones Autónomas Regionales, como autoridades ambientales, les corresponde dentro de sus funciones acoger sus postulados para fomentar los procesos de Educación Ambiental en las regiones, incentivando la capacitación y fortaleciendo la comunicación entre las instituciones que trabajan en el campo de la gestión y la educación ambiental, para potenciar la construcción de nuevas realidades y procesos pedagógicos.

Igualmente, las Secretarías de Educación Departamentales y Distritales, en el marco de las políticas nacionales de Educación y en particular a la luz de la Ley 115 de 1994, tienen como fin orientar y coordinar las políticas regionales y locales en Educación Ambiental, tanto en el ámbito de lo formal y de lo no formal, además de la coordinación interinstitucional e intersectorial, de ampliando las redes de instituciones que trabajan en la educación ambiental, con el propósito de darle coherencia, credibilidad y oportunidad a las acciones que en este campo se desarrollen.

**2.3.2.2. Aspectos particulares:** La educación es una herramienta esencial para el logro de la sostenibilidad. La gente en todo el mundo reconoce que las tendencias de desarrollo económico actuales no son sostenibles y que la conciencia pública, la educación y la capacitación son clave para llevar a la sociedad hacia la sostenibilidad. Más allá de esto hay poco acuerdo de opiniones. La gente discute sobre el significado del desarrollo sostenible y sobre si es o no asequible. Tienen diferentes visiones acerca de cómo se verán las sociedades sostenibles y cómo funcionarán. La misma gente se pregunta por qué los docentes no se han movido más rápidamente para desarrollar programas de educación para la sostenibilidad. La falta de acuerdo y definición han obstaculizado los esfuerzos para avanzar la educación para el desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible es por sí un concepto difícil de definir; además está evolucionando continuamente, lo cual lo hace doblemente difícil de definir. Una de las descripciones originales del desarrollo sostenible se atribuye a la Comisión Brundtland: "El desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades" (Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1987, Pág. 43). Por lo general, se considera que el desarrollo sostenible tiene tres componentes: medio ambiente, sociedad y economía. El bienestar en estas tres áreas está entrelazado, y no es independiente. Por ejemplo, una sociedad saludable y próspera depende de un medio ambiente sano para que le provea de alimentos y recursos, agua potable, y aire limpio para sus ciudadanos. El paradigma de la sostenibilidad rechaza el argumento de que las pérdidas en los ámbitos ambiental y social son consecuencias inevitables y aceptables del desarrollo económico. Por tanto, los autores consideran a la sostenibilidad como un paradigma para pensar en un futuro en el que las consideraciones ambientales, sociales y económicas se balanceen en la búsqueda del desarrollo y una mejor calidad de vida.

La educación es central para la sostenibilidad. De hecho, la educación y la sostenibilidad están relacionadas inextricablemente, pero muchos encuentran enigmática la diferencia entre la educación como la conocemos y la educación para la sostenibilidad. La siguiente sección describe los componentes de la educación para la sostenibilidad. La Educación para la sostenibilidad conlleva la idea inherente de implantar programas que sean localmente relevantes y culturalmente apropiados. Todos los programas de desarrollo sostenible que incluyan Educación para la sostenibilidad deberán tomar en consideración las condiciones ambientales, económicas y sociales de la localidad. Como resultado, la Educación para la sostenibilidad tendrá muchas formas distintas en todo el mundo. La Educación para la sostenibilidad fue descrita por primera vez en el Capítulo 36 de la agenda 21. Dicho capítulo identificó cuatro principales impulsos para iniciar el trabajo de la Educación para la sostenibilidad: (1) mejorar la educación básica, (2) reorientar la educación existente para abordar el desarrollo sostenible, (3) desarrollar el entendimiento y conciencia pública, y (4) ofrecer capacitación.

**2.3.3. El marco de la acción: plan de acción trienal 07-09:** Es el instrumento de planeación de las Corporaciones Autónomas Regionales, en el cual se concreta el compromiso institucional de éstas para el logro de los objetivos y metas planteados en el Plan de Gestión Ambiental Regional. En él se definen las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción y su proyección será de 3 años. Deben contener como mínimo cinco componentes: 1. Marco general. 2. Síntesis Ambiental del área de jurisdicción. 3. Acciones operativas. 4. Plan Financiero. y 5. Instrumentos de seguimiento y evaluación.” (Tomado de la Guía para la formulación y el seguimiento de los PAT de las CARs. MAVDT.)



El documento organiza la agenda de compromisos para avanzar y fortalecer la tarea inaplazable de la conservación ambiental durante sus próximos tres años, en correspondencia con el Plan Estratégico Visión Colombia 2019, el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 “Estado Comunitario, desarrollo para todos”; las políticas del Ministerio del Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT), la Declaración de Johannesburgo y las directrices de los decretos 1200 de 2004, 330 de 2007 y la resolución 643 de 2004.

### **2.3.3.1. Objetivos de gestión para el periodo 2007 – 2009**

#### **2.3.3.1.1. Objetivo general**

Propender por una cultura de desarrollo sostenible, promoviendo procesos articulados con las políticas nacionales ambientales consagradas en el Plan Nacional de Desarrollo, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de las metas del milenio.

#### **2.3.3.1.2. Objetivos específicos**

- Socializar, implementar, y hacer seguimiento al ordenamiento y zonificación ambiental de las Ecorregiones Canal del Dique, Zona Costera – Ciénaga de la Virgen
- Aunar esfuerzos con el SINA en los ámbitos regional y nacional para adelantar acciones prioritarias en la zonificación y ordenamiento de la ecorregión Montes de María.
- Prevenir y controlar la contaminación del agua de la jurisdicción mediante la aplicación de la normatividad existente y el monitoreo periódico del recurso hídrico superficial y subterráneo.

- Apoyar a los entes territoriales de la jurisdicción en la gestión y realización de acciones encaminadas al mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida, mediante la generación de empleo verde y apoyo a proyectos ambientales productivos tales como: la reforestación, los mercados verdes, procesos productivos endógenos y cooperación horizontal.
- Gestionar la preservación, conservación y restauración de los recursos de flora y fauna.
- Fomentar la adecuada utilización y uso de los recursos naturales, fundamentada en el desarrollo humano sostenible, mediante un proceso de educación ambiental y ejercicio de la autoridad ambiental dirigido a las comunidades y diferentes actores sociales de la jurisdicción.
- Fortalecer la línea base ambiental asociada al sistema de información (SIG – SIA) e implementar un sistema de seguimiento y evaluación a través de indicadores ambientales.
- Realizar convenios interinstitucionales con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, con el fin de aunar esfuerzos para optimizar recursos y desarrollar acciones encaminadas a alcanzar la sostenibilidad ambiental de la jurisdicción.
- Mantener la acreditación del Laboratorio de Calidad Ambiental y extenderla a otros parámetros y áreas.

**2.3.3.2. Acciones operativas misionales:** La línea base para definir las acciones operativas y los programas se fundamenta en los mismos criterios de priorización derivados de los seminarios y talleres realizados para tal efecto, por lo cual existe una estricta relación entre núcleo problemático y las líneas de acción de cada programa, conforme a las potencialidades, los objetivos del Plan Indicativo Sectorial del MAVDT, los objetivos de la Administración y el resultado del análisis estratégico, prospectivo y de concertación.

Además, las acciones operativas están conformadas por los programas y proyectos establecidos de acuerdo con el Plan de Gestión Ambiental Regional 2002-2012, de esta forma los programas centrales adoptados fueron los siguientes:

PROGRAMA No 1	Ecorregiones estratégicas prioridad ambiental
PROGRAMA No 2	Cuerpos de agua ambientalmente sanos
PROGRAMA No 3	Bosques y manglares como hábitat de biodiversidad
PROGRAMA No 4	Sostenibilidad ambiental del desarrollo urbano y rural
PROGRAMA No 5	Mejor gestión ambiental
<u>PROGRAMA No 6</u>	<u>Educación ambiental</u>
PROGRAMA No 7	Parque Natural Distrital Ciénaga de la Virgen

**2.3.3.3. Programa PAT 06 de educación ambiental:** Este programa busca desarrollar la política nacional de educación ambiental articulándolos con todos sus planes, proyectos y programas del periodo del plan.

Las actividades desarrolladas dentro del proceso de educación ambiental le permitirán al individuo dimensionar y entender su entorno a través de un pensamiento sistémico reflexivo y crítico, entendiendo este entorno como la realidad biofísica, social, política, económica y cultural. Y con responsabilidad precisa en relación con la gestión ambiental urbano regional.

La Corporación como máxima autoridad ambiental de la región y en cumplimiento de sus competencias y funciones promoverá la implementación de la política nacional de educación ambiental de manera integral con el propósito de lograr la sostenibilidad del patrimonio natural y sociocultural del territorio.

El Programa de Educación Ambiental de Cardique se propone “construir una cultura ambiental en los individuos y colectivos de los municipios de la jurisdicción de Cardique, a través de la formación integral, la investigación, la promoción y divulgación del proceso de educación ambiental, con miras a un desarrollo sostenible con calidad de vida”.

Las siguientes son las macro estrategias a utilizar del programa de educación ambiental:

- **PROYECTO 06-01**

**Asesoría y Apoyo a Proyectos Institucionales y Comunitarios** : Apoyar la gestión ambiental en educación ambiental en los entes territoriales de la jurisdicción de CARDIQUE a través del establecimiento de convenios con ONG's ambientalistas, entes territoriales (*Principalmente Secretaría de Educación*) e Instituciones públicas, privadas y comunitarias.

- **PROYECTO 06-02**

**Construcción de Cultura Ambiental desde las Escuelas y la Comunidad:** Generar procesos de transformación que incidan en el desarrollo individual y comunitario en la solución de problemas ambientales.

- **PROYECTO 06-03**

**Formación a Dinamizadores y Promotores Ambientales:** Formar individuos y comunidades para que participen en los procesos de gestión y coadyuvar al mejoramiento de la calidad de vida de la población de conformidad con las soluciones en el marco del desarrollo sostenible.



**2.3.4. Proyectos de intervención:** Los proyectos que a continuación de describen (algunos puntos de la propuesta técnico económica), fueron contratados por Cardique para su ejecución en un tiempo delimitado del presente año. La principal labor fue la de seguimiento de dichos proyectos.

**PROYECTO A. Contrato 069/07**

*Asesoría y capacitación para el diseño e implementación de huertas escolares para el fomento de la seguridad alimentaria en las comunidades educativas de los municipios de la jurisdicción de Cardique.*

- ▶ **Contratista:** Corporación para la Paz, la Investigación y el Desarrollo Sostenido -CORPADES- NIT: 806.004.837-1.
- ▶ **Objetivo:** contribuir al desarrollo sostenible y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades educativas de los municipios de la jurisdicción de CARDIQUE mediante el desarrollo de un programa de capacitación en temas agroambientales para la implementación de huertas escolares, en la perspectiva de mejorar la seguridad alimentaria de la población en armonía con el concepto de desarrollo sostenible. Mediante este objetivo se busca generar un espacio pedagógico de experimentación y formación en producciones orgánicas y desarrollo comunitario para estudiantes y docentes, transitando un proceso de integración teórico-práctica a través del abordaje de problemáticas socio productivas.
- ▶ **Alternativa:** promover la socialización, educación, formación y cualificación de cultura ambiental, mediante la transferencia de tecnología a las comunidades educativas, en temas agroambientales para la implementación de huertas escolares con técnicas alternativas para mejorar la calidad de vida y la seguridad alimentaria de toda la comunidad.

- ▶ *Metodología. Contenido capacitación:* la propuesta se desarrollo a través de un taller de capacitación de 30 horas en 5 sesiones ininterrumpidas, en cada una de las comunidades educativas que conformaron la cobertura institucional del proyecto. El proyecto comprende el área de jurisdicción de Cardique. Los eventos se realizaron con la participación activa de los actores sociales focalizados quienes se definieron concertadamente, con las instancias locales correspondientes, y se convocaron con el concurso de las directivas docentes locales. Se utilizaron en los eventos en dialogo de saberes e ignorancia y la metodología de aprender haciendo. Los talleres fueron orientados por el personal experto en el desarrollo de eventos de esta naturaleza. La propuesta previo jornadas practicas en cada comunidad para el establecimiento de las huertas escolares demostrativas, que fueron elaboradas con la participación de los beneficiarios de la capacitación y orientadas por el personal adscrito a la propuesta.

Contenido de la Capacitación: seguridad alimentaria, horticultura de subsistencia y la tarea educativa, horticultura escolar, valor alimentario de hortalizas y frutales, clasificación de hortalizas, rotación de hortalizas, preparación de suelos o sustrato, tratamiento de semillas, formas de siembra, montaje de 1 huerta escolar demostrativa, gestión ambiental comunitaria, origen de las huertas familiares, comunitarias y escolares.

- ▶ *Beneficiarios y cobertura geográfica institucional:* se establecieron como beneficiarios a docentes, estudiantes y padres de familia (se promovió la participación de líderes comunitarios) quienes en grupos de aproximadamente 32 personas asistirían a cada evento programado. En total se esperaba atender unas 680 personas.

MUNICIPIO	INSTITUCIONES EDUCATIVAS
Arjona	I.E. Técnica Agropecuaria de Sincerín
Arroyo Hondo	I.E. Roberto botero Morales

Calamar	I.E. Técnica Agroindustrial de Calamar
Clemencia	I.E. Técnica Agropecuaria San José de Clemencia
Córdoba	I.E. Oswaldo Ochoa Becerra
El Carmen de Bolívar	I.E. Manuel Edmundo Mendoza
El guamo	I.E. Técnica El Guamo
Mahates	I.E. Técnica Agropecuaria Benkos Biohó San Basilio de Palenque
Marialabaja	I.E. Rafael Uribe Uribe
San Cristóbal	I.E. Técnica Agropecuaria de Higuera
San Estanislao de Kotska	I.E. Mauricio Nelson Visbal-Francisco de Paula Santander
San Jacinto	I.E. Pio XII
San Juan Nepomuceno	I.E. de San Cayetano (Correg. San Cayetano)
Santa Catalina	I.E. Técnica Agropecuaria Felipe Santiago Escobar
Santa Rosa de Lima	I.E. Técnica Agropecuaria Ntra. Sra. Del Carmen
Soplaviento	I.E. Técnica Simón Almanza Julio
Turbaco	I.E. Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza
Turbana	I.E. Técnica Industrial de Turbana
Villanueva	I.E. Moisés Cabeza Junco
Zambrano	I.E. Erasmo Donado LLanos

- ▶ **Recurso humano:** el consultor dispuso de un equipo interdisciplinario entre los que se destaca un ingeniero agrónomo, experto en desarrollo de proyectos de producción agrícola, dos técnicos profesionales en gestión de recursos naturales, un profesional en trabajo social experto en desarrollo de proyectos comunitarios y una secretaria.
- ▶ **Duración:** 3 meses. Inició el 17 de abril/2007 y finalizó el 16 de julio/2007.
- ▶ **Cumplimiento del contrato y Resultados:** con base en la normatividad ambiental y específicamente las normas relacionadas con educación ambiental, se requirió lo siguiente: (informe del interventor):

Cuado 6. Proyecto contrato 069/07.

ACTIVIDADES	% DE CUMPLIMIENTO
Trabajo preliminar: el contratista definió el equipo de profesionales para participar en el proyecto en armonía con lo establecido en el contrato suscrito. Ese grupo de profesionales se reunió en varias ocasiones con la interventora para tratar aspectos como: cronograma, diseño y elaboración de cartillas alusivas, contenido de la capacitación etc.	100%
Visitas de concertación y sensibilización: para la realización de las visitas el interventor facilito al contratista un oficio de presentación del proyecto firmado por el director general de Cardique. Las visitas se cumplieron y existen evidencias de su cumplimiento.	100%
Identificación de la población beneficiada: acorde con los términos de referencia y la propuesta técnico económica presentada por el contratista y que forma parte integral del contrato, se hizo convocatoria a los sectores de la población promovidos por la corporación en la cobertura geográfica del proyecto.	100%
Definición de sitios para el desarrollo de talleres de capacitación: en cada localidad durante las visitas de concertación y sensibilización se definieron los sitios para el desarrollo de la capacitación.	100%
Desarrollo de la capacitación: la capacitación de desarrolló en conformidad con lo previsto en el contrato suscrito. En los 20 municipios e instituciones educativas se desarrollaros todos los ejes temáticos.	100%
Cobertura geográfica institucional atendida con la totalidad de la capacitación programada.	100%
El proceso contó con la participación directa de 728 personas tal como se registra en los listados de asistencia presentados por el contratista en el informe final a Cardique. (se esperaba atender a 680 personas)	107%
20 municipios asesorados: el proyecto de implementación de huerta escolar de oriento en los 20 municipios acorde a lo señalado en el contrato de la referencia.	100%
20 instituciones educativas beneficiadas: en el proceso de beneficiaron las 20 I.E. seleccionadas.	100%

Elaboración de 1000 cartillas las cuales se pusieron al servicio del proyecto como medio de divulgación y ayuda didáctica.	100%
Montaje de 40 huertas demostrativas: 2 en cada comunidad. Se implementaron 40 huertas demostrativas, existen evidencias y se confirmó por distintas fuentes del cumplimiento de esta meta.	100%
Memorias de las actividades realizadas: el contratista aportó memorias y evidencias que dieron cuenta del cumplimiento de las metas.	100%
Material fotográfico: el contratista aportó material fotográfico como evidencia del contrato.	100%
Informe final: 3 copias impresas y en medio magnético (centro de documentación, área de educación ambiental, banco de proyectos).	100%
<i>INTERVENTOR DEL PROYECTO: MONICA OVIEDO SOCARRÁS.</i> Profesional Universitario, Área de Educación Ambiental, Subdirección de Gestión Ambiental, Cardique, Fuente Cardique 2007.	

*PROYECTO B. Contrato 064/07*

*Asesoría y capacitación para la producción y uso de fertilizantes orgánicos: alternativa para el mejoramiento ambiental mediante el aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos en las comunidades de Punta Canoa, Arroyo de Piedra, Arroyo Grande, Arroyo de las Canoas en la zona norte y en la zona insular del distrito de Cartagena. (Santa Ana, Ararca, Bocachica, Tierra Bomba, Isla de Barú, Punta Arena, Caño del Oro e Isla del Rosario).*

- ▶ *Contratista:* Corporación Huellas. NIT: 806.011.215-8.
- ▶ *Objetivo:* promover la socialización, educación, formación y cualificación de cultura ambiental, mediante la transferencia de tecnología a las comunidades, en temas relacionados con el manejo de residuos sólidos orgánicos para el mejoramiento ambiental de la población, a través de la implementación de un proyecto productivo con técnicas y alternativas

adecuadas para mejorar la calidad de vida de la comunidad en armonía con el concepto y los criterios del desarrollo sostenible.

- ▶ *Alternativa:* se definió la fabricación de “tambos” o cajas elaboradas en madera donde se depositan residuos orgánicos para la elaboración de biofertilizantes, siendo esta una estrategia para promover y conseguir la reducción de los residuos orgánicos generados y su transformación en un producto estable y valorizable.
- ▶ *Metodología. Contenido capacitación:* la propuesta se desarrollo a través de un taller de capacitación de 16 horas en sesiones interrumpidas en cada una de las comunidades que conforman la cobertura geográfica del proyecto. Los eventos se realizaron con la participación activa de los actores sociales focalizados quienes se definieron concertadamente con las instancias locales correspondientes, y se convocaron con el concurso de las directivas docentes locales. Se utilizaron en los eventos en dialogo de saberes e ignorancia y la metodología de aprender haciendo. Los talleres fueron orientados por el personal experto en el desarrollo de eventos de esta naturaleza. El taller de 16 horas se dividió en el desarrollo de 3 sesiones teóricas con una duración de 8 horas c/u y 3 sesiones practicas – jornadas de campo- que derivaron en la elaboración de las cajas o tambos para la producción de biofertilizantes.

Contenido de la capacitación: gestión integral de residuos sólidos, residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, abonos orgánicos o biofertilizantes, preparación de abonos o biofertilizantes, usos generales y aplicación, diseño, protección y mantenimiento de tambos, montaje práctico de un tambo demostrativo.

- ▶ *Beneficiarios-cobertura geográfica institucional:* se establecieron como beneficiarios del proyecto 590 personas discriminadas así: 150 jóvenes vinculados a procesos de educación-formación para la utilización del tiempo libre; 40 madres comunitarias quienes tienen a su cargo el cuidado y la

orientación de 13 niños (cada una) menores de 7 años; 12 docentes de las instituciones educativas beneficiadas; 240 jóvenes estudiantes de las instituciones educativas de la cobertura institucional; 28 líderes comunitarios; 1770 personas en calidad de beneficiarios indirectos.

ZONA	CORREGIMIENTO / ISLA	INSTITUCION EDUCATIVA
Insular	Santa Ana	I.E. de Santa Ana
	Ararca	I.E. de Ararca
	Bocachica	I.E. Domingo Benkos Biohó
	Tierrabomba	I.E. de Tierrabomba
	Isla de Barú	I.E. Luis Felipe Cabrera
	Isla del Rosario	I.E. Isla del Rosario
	Punta Arena	I.E. de Tierrabomba sede Punta Arena
Norte	Caño del Oro	I.E. San José Caño del Oro
	Punta Canoa	I.E. Arroyo de Piedra sede Punta Canoa
	Arroyo de Piedra	I.E. Arroyo de Piedra
	Arroyo Grande	I.E. Nueva Esperanza
	Arroyo de las Canoas	I.E. Arroyo de Piedra sede Arroyo de las Canoas

- ▶ *Recurso humano:* el consultor dispuso de un equipo interdisciplinario entre los que se destaca un ingeniero agrónomo con estudios en agro ecología, dos técnicos profesionales en gestión de recursos naturales, un profesional en trabajo social y una secretaria.
- ▶ *Duración:* 3 meses. Inició el 13 de abril/2007 y finalizó el 12 de julio/2007.
- ▶ *Cumplimiento del contrato y Resultados:* con base en la normatividad ambiental y específicamente las normas relacionadas con educación ambiental, se requirió lo siguiente: (informe del interventor):

Cuadro 7. Proyecto 064/07.

ACTIVIDADES	% DE CUMPLIMIENTO
Trabajo preliminar: el contratista definió el equipo de profesionales para participar en el proyecto en armonía con lo establecido en el contrato suscrito. Ese grupo de profesionales se reunió en varias ocasiones con la interventora para tratar aspectos como: cronograma, diseño y elaboración de cartillas alusivas, contenido de la capacitación etc.	100%
Visitas de concertación y sensibilización: para la realización de las visitas el interventor facilito al contratista un oficio de presentación del proyecto firmado por el director general de Cardique. Las visitas se cumplieron y existen evidencias de su cumplimiento.	100%
Identificación de la población beneficiada: acorde con los términos de referencia y la propuesta técnico económica presentada por el contratista y que forma parte integral del contrato, se hizo convocatoria a los sectores de la población promovidos por la corporación en la cobertura geográfica del proyecto.	100%
Definición de sitios para el desarrollo de talleres de capacitación: en cada localidad durante las visitas de concertación y sensibilización se definieron los sitios para el desarrollo de la capacitación.	100%
Desarrollo de la capacitación: el programa de capacitación previsto de llevó a cabo en su totalidad y fueron atendidas las 12 instituciones educativas de la cobertura institucional.	100%
Beneficiarios directos: El proceso contó con la participación directa de 589 personas tal como se registra en los listados de asistencia presentados por el contratista en el informe final a Cardique. (se esperaba atender a 590 personas)	99.83%
Montaje de 24 tambos demostrativos: 2 en cada comunidad/isla. Se hizo el montaje de <u>30 tambos</u> ajustados a las especificaciones que fueron señaladas al contratista en los términos de referencia elaborados con motivo de la invitación a contratar para efectos de la ejecución de este proyecto.	125%
Memorias de las actividades realizadas: el contratista aportó memorias y evidencias que dieron cuanta del cumplimiento de las metas.	100%
Material fotográfico: el contratista aportó material fotográfico como evidencia del contrato.	100%



Informe final: 3 copias impresas y en medio magnético (centro de documentación, área de educación ambiental, banco de proyectos).	100%
<i>INTERVENTOR DEL PROYECTO: DONALDO DAVID BERRIO R.</i> Profesional Especializado, Coordinador Área de Educación Ambiental, Subdirección de Gestión Ambiental, Cardique, Fuente Cardique 2007.	

**2.3.5. Referente de la acción:** La educación es concebida como un proceso que posibilita a los seres humanos ante todo, en ese conjunto de circunstancias que se le presenten y que van tomando fortalezas al ser transmitidas de generación en generación.

Desde esta conceptualización se puede señalar que con la educación ambiental se fomenta ambientes interactivos que generan posibilidades de socialización entre los actores participantes ya sean estudiantes, padres de familia docentes, comunidad, atendiendo los conceptos previos de cada uno de ellos, fortaleciendo el aprendizaje y las relaciones interpersonales evidenciado en la capacidad de los estudiantes al producir saber con cada circunstancia o situaciones previas del medio a partir de la reflexión, análisis e interpretación de las mismas.

A partir de lo anterior se puede considerar la pedagogía como la ciencia que estudia las señas pedagógicas que debe seguir un docente para hacer del proceso educativo un espacio agradable y de motivación, la cual arroja conceptos con los cuales se le da luz a nuevos caminos que sirven de guía para la resolución de la problemática social que se vive como protagonistas del proceso educativo. También se cuenta con muchas herramientas que ofrece la didáctica, considerándola como un capítulo más instrumental de la pedagogía, es uno de los

parámetros claves de la misma, pero no se puede entender ni aplicar correctamente sino dentro de la red conceptual mas amplia de relaciones entre los parámetros que caracterizan a cada teoría pedagógica ya que cada una define de manera diferente su propia didáctica.

Según este aparte, la didáctica es el conjunto de metodologías que se utilizan para que el proceso de enseñabilidad ofrecido a los estudiantes sea eficiente y éste se de alrededor de actividades creativas, vivencias, sentimientos, creando así ambientes agradables y significativos; teniendo en cuenta el modelo pedagógico así serán las técnicas de enseñanzas implícitas en el quehacer pedagógico.

Es entonces la didáctica acompañada de proyectos de acción conjunta, actividades y estrategias pedagógicas, las que se utilizan para desarrollar en los educandos la promoción de una cultura ambiental.

Particularmente las acciones y actividades que se desarrollan desde el área de educación ambiental de Cardique, se enmarcan en dos orientaciones: pedagógicas y metodológicas.

Orientaciones pedagógicas:

1. Dialogo de saberes: Aquí no se magnifica el saber popular, ni el académico y técnico. En la búsqueda de la verdad todas las personas por si solas, tienen una validez relativa y deben complementarse para aproximarse a los problemas y posibles soluciones como intercambio de saberes y experiencias en el manejo de los recursos naturales.
2. Construcción colectiva de saberes: No existe saber aislado; aquí se trata de rescatar lo positivo del trabajo en grupo para que crezca el líder participante, interactuando con otros/as: implica así desarrollar una labor de

orientación y de mente abierta y creativa, generando una disciplina de autoformación, capacidad de análisis, de participación y de empoderamiento individual y colectivo, capacidad de información, comunicación, interlocución, proposición, concertación, negociación y movilización, que nivele por alto y que genere apuestas colectivas para el posicionamiento de los intereses tácticos y estratégicos.

3. Aprender haciendo: el ser humano piensa y actúa condicionando ante todo por su propia experiencia por el entorno que rodea esta experiencia. La afirmación de nuevas convicciones se logra si ellas afectan el hacer cotidiano de los asociados. Aquí es importante el reconocimiento de la situación, condición e identidad ante la comunidad.
4. Mostrar y preguntar: se parte de problemas y situaciones y temáticas próximas a la situación de los participantes, explicar sus características, su proceso y conexiones abriendo las compuertas de las expectativas de/la otro/a, que piensa, como lo concibe y como lo adopta. No es preguntar cerrando opciones. Es preguntar generando la posibilidad de construir una visión conjunta sobre la problemática ambiental.

#### Orientaciones metodológicas:

3. La capacitación y el diagnóstico técnico: se combinarán y contrastarán con distintos procedimientos participativos e investigativos (trabajo en grupo, autodiagnóstico, juegos situacionales, intercambio de experiencia, rastreamiento cibemético, escenarios, tendencias y actores, planeación estratégica, participantes y prospectiva etc.) que permitan sacar a flote el saber de o los destinatarios y estimular una recreación y apropiación autónoma y creativa de los conocimientos y experiencias.

4. El saber especializado: tendrá un alto nivel académico, aproximando al participante con lo mejor de la producción científico-social, pedagógica en forma adecuada y comprensible, respetuosos de los/as destinatarios/as de la educación ambiental. No se reducirá a dar manuales, afiches y cartillas. Aquí se privilegia las conferencias complementarias y la realización de foros y paneles con investigadores, consultores, asesores, especialistas y dirigentes sociales.

**2.3.6. Actividades realizadas y análisis:** Las actividades desarrolladas como pasantes de trabajo social en el área de educación ambiental fueron de seguimiento (ex post) a los proyectos antes mencionados y de desarrollo de actividades específicas en algunos municipios de la región.

El seguimiento es un aspecto necesario y esencial en todo proyecto. Permite a la comunidad, al ente ejecutor o al grupo beneficiado, determinar el progreso de las actividades y tomar las medidas necesarias para resolver problemas, haciendo los ajustes necesarios en los objetivos y actividades.

El seguimiento y también la evaluación (contando con la participación de los involucrados) sirve a dos propósitos: como instrumento de apoyo para mejorar la eficiencia y efectividad en el manejo de actividades; y como proceso educativo mediante el cual los participantes puedan tomar conciencia e incrementar su comprensión de los diferentes factores que influyen en el desarrollo del proyecto.

Es posible también, por medio de este, examinar el progreso o impacto del proyecto, establecer la viabilidad de los objetivos e identificar y anticipar los

problemas, permitiendo así tomar las medidas necesarias para evitarlos o resolverlos.

Cuando se implementa conjuntamente, el seguimiento y evaluación proporciona oportunidades para la satisfacción individual, la creatividad y el intercambio de nuevas ideas. En otras palabras, el seguimiento permite revisar permanentemente si están siendo implementadas las acciones como fueron planeadas, para hacer las correcciones pertinentes.

Se clara que el desarrollo del seguimiento, por parte de la acción del trabajador social, no se realizó durante la ejecución de los proyectos, sino después. En este caso, el seguimiento iba enfocado a verificar el desarrollo de actividades o acciones adquiridas como compromiso al término de los proyectos, aplicar correcciones a esas actividades, prever las dificultades que se puedan presentar y posibles soluciones. El seguimiento tenía carácter de generador de continuidad, brindando la posibilidad de observar y valorar las acciones e insumos que se desprendieron de la ejecución de las actividades diseñadas y ejecutadas en el proyecto.

Para el seguimiento se tuvieron en cuenta y como referencia, sus tres condiciones<sup>10</sup>:

- ▶ Rigor metodológico: se requiere contar con los objetivos, metas y actividades bien definidas y programadas para asegurar la continuidad del proceso.
- ▶ Pronostico de acciones: la posibilidad de construir un plan b en caso de ser necesario, contribuye al planteamiento del proyecto, y a su vez contempla las hipótesis de operación.

---

<sup>10</sup> De La Rosa, Martín. Guía práctica para el diseño, administración y evaluación de proyectos sociales. Red de aprendizaje para la mejora continua. 2005.

- ▶ Sistema de información: contiene un conjunto de procedimientos, mecanismos e instrumentos por medio de los cuales se obtiene la información necesaria, de la manera mas objetiva posible.

Los siguientes sistemas de información que se detallan, fueron los analizados y revisados para adelantar la labor de seguimientos a los proyectos desarrollados:

- ▶ Sistema estadístico: la estadística es el registro numérico de aquellos hechos o elementos que son relevantes para la buena marcha del proyecto. Se revisaron y tuvieron en cuenta datos como el número de participantes en cada taller de capacitación de los proyectos, las listas de asistencias, el número de listas de asistencias, y el porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas.
- ▶ Sistema documental: todo proyecto genera documentación escrita, de distinta naturaleza. En este punto se estudiaron y revisaron las propuestas técnico económicas presentadas a Cardique por los contratistas (Corporación Huellas y Corpades), y los informes parciales y finales de las actividades realizadas.
- ▶ Sistema descriptivo: es la documentación relativa al registro de los eventos. Entran en este grupo las actas de reuniones de grupo ejecutor y también las memorias fotográficas.
- ▶ Sistema testimonial: es el registro de casos en el cual la persona participante de un proyecto (sea como promotor ejecutor o como beneficiario) expresa su experiencia y permite aportar evidencias de orden cualitativo sobre la bondad de un determinado proyecto. Fue interesante escuchar las experiencias de los interventores del proyecto y también de un técnico de recursos naturales que participo de los proyectos.

Del proyecto A.

El proyecto de "Asesoría y capacitación para el diseño e implementación de huertas escolares para el fomento de la seguridad alimentaria en las comunidades educativas de los municipios de la jurisdicción de Cardique" se desarrolló en 20 instituciones educativas de la jurisdicción de Cardique. Para efectos de la labor de seguimiento se identificaron y priorizaron los siguientes municipios:

MUNICIPIO	INSTITUCIONES EDUCATIVAS
Clemencia	I.E. Técnica Agropecuaria San José de Clemencia
El Carmen de Bolívar	I.E. Manuel Edmundo Mendoza
San Estanislao de Kotska	I.E. Mauricio Nelson Visbal-Francisco de Paula Santander
Santa Catalina	I.E. Técnica Agropecuaria Felipe Santiago Escobar
Soplaviento	I.E. Técnica Simón Almanza Julio
Turbaco	I.E. Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza
Villanueva	I.E. Moisés Cabeza Junco
Zambrano	I.E. Erasmo Donado LLanos

Se habían elegido también a Turbana, San Jacinto, San Juan Nepomuceno y a El Guamo, pero por motivos de cambios en la programación semanal que se presenta para realizar los viajes, no ha sido posible el traslado de la comisión a dichos municipios; es por eso que la labor se centró en las instituciones del cuadro anterior. El cronograma de las visitas fue el siguiente:

MUNICIPIOS	FECHAS
Clemencia	Agosto 14.
El Carmen de Bolívar	Agosto 24.
San Estanislao de Kotska	Agosto 16. Septiembre 4 y 18.
Santa Catalina	Agosto 14. Septiembre 6 y 27.
Soplaviento	Agosto 16.
Turbaco	Agosto 15. Septiembre 5.
Villanueva	Agosto 16.
Zambrano	Agosto 24.
<b>TOTAL VISITAS</b>	<b>13 VISITAS</b>

Del proyecto B.

El proyecto "Asesoría y capacitación para la producción y uso de fertilizantes orgánicos: alternativa para el mejoramiento ambiental mediante el aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos en las comunidades de Punta Canoa, Arroyo de Piedra, Arroyo Grande, Arroyo de las Canoas en la zona norte y en la zona insular del distrito de Cartagena. (Santa Ana, Ararca, Bocachica, Tierra Bomba, Isla de Barú, Punta Arena, Caño del Oro e Isla del Rosario)" Se desarrolló en 12 comunidades de la jurisdicción de Cardique y en compañía con el interventor se eligieron las siguientes comunidades para visitarlas y realizarle seguimiento:

ZONA	CORREGIMIENTO / ISLA	INSTITUCION EDUCATIVA
Insular	Bocachica	I.E. Domingo Benkos Biohó
	Tierrabomba	I.E. de Tierrabomba
	Caño del Oro	I.E. San José Caño del Oro

La intención era visitar a todas las islas y corregimientos del área de influencia del proyecto, pero por motivos de fallas en la programación, no fue el posible el traslado a estos sitios.

El cronograma de visita fue el siguiente.

CORREGIMIENTO / ISLA	FECHAS
Bocachica	Agosto 10. Octubre 2.
Tierrabomba	Agosto 10. Septiembre 7. Octubre 2.
Caño del Oro	Agosto 10. Septiembre 7. Octubre 2.
<b>TOTAL VISITAS</b>	<b>8 VISITAS</b>

La labor realizada específicamente estuvo centrada en la realización de unos talleres de tipo formativos en algunas instituciones educativas de los municipios



mencionados. La base de dichos talleres fue los valores ambientales, siendo uno de los objetivos de la educación ambiental educar para la construcción permanente de valores, adecuados a las necesidades actuales que permitan la construcción de una mejor sociedad en términos de calidad de vida.

Así mismo, para el desarrollo de dichos talleres, se sustentó en el trabajo de Goffin, quien considera que la esencia de la educación esta en los valores y que estos no pueden convertirse en comportamientos sin la internalización de las actitudes, de ahí que la construcción de una nueva ética ambiental debe apoyarse en la formación de actitudes y valores como mediadores conscientes de las relaciones hombre-sociedad-naturaleza, con el fin de que los sistemas tanto naturales como sociales tengan un manejo responsable.

Los valores que sirvieron de base para el desarrollo de las temáticas son la solidaridad, la tolerancia, la autonomía y la responsabilidad, entre otros, que de acuerdo a Goffin podrían contribuir a una interacción armónica entre lo natural, social y cultural, dentro de un enfoque que integre el pensamiento ético de la educación ambiental.

En relación con lo anterior con la implementación de los talleres se buscó desarrollar actitudes positivas y la practica de nuevos comportamientos con el medio ambiente, de igual modo propiciar la continuidad de los proyectos que se caracterizaron anteriormente. Se apuntaba a generar en los jóvenes, docentes y padres de familia vinculados un sentido de pertenencia y compromiso en cuanto a la gestión y cuidado de huertas y tambos. Desde estos espacios es una forma de interactuar y contribuir en la disminución de residuos sólidos orgánicos que se generen en una comunidad y fomentar la seguridad alimentaria, contribuyendo así al mejoramiento de su calidad de vida y por ende con su medio ambiente.

La intención fue formar seres humanos más conscientes y tolerantes con su entorno, que adquirieran valores sociales y un profundo interés en el medio ambiente que les permita participar activamente en su protección y mantenimiento. Esa es la noción de lo que se quiso alcanzar como objetivo en los municipios y las comunidades educativas intervenidas para que aprendieran a valorar lo que los rodea.

**2.3.7. Intervención desde trabajo social:** La practica en CARDIQUE, ha permitido afianzar y desarrollar capacidades y habilidades sociales. La función desempeñada a raíz del seguimiento y de desarrollar algunas actividades especificas, permitieron asumir ciertos roles, cada uno con capacidades diferentes pero complementarias. Dichos roles se describen a continuación, sin que el orden en que son presentados signifique importancia relativa de unos respecto de otros:

☺ **El coordinador:** organiza el taller, garantiza su logística y es responsable del equipo. Según nuestra experiencia, las fortalezas de un buen moderador son las siguientes:

Capacidad de capacitación: tener nociones básicas del tema y de la metodología.

Capacidad de organización: saber mantener la visión general sobre las actividades, no perder la calma cuando las cosas no salen de acuerdo con lo previsto, y tener la facilidad de hacer planes alternativos.

Capacidad de planificación: saber priorizar las tareas y no empezar diferentes actividades a la vez y saber manejar el tiempo.

Capacidad de trabajar en grupo y de comunicación: conocer y utilizar las reglas de retroalimentación, saber escuchar, aceptar y considerar nuevas propuestas.

Capacidad de tomar iniciativas y actuar cuando sea necesario.

Capacidad administrativa: hacer los informes de acuerdo con las exigencias de la institución responsable.

En el desarrollo de las actividades se garantizaba el funcionamiento del equipo:

- Siendo la persona a la que pueden acudir todos.
- Actuando como centro de información, recibéndola y distribuyéndola a las personas que la requieran.

- Llevando el control de las tareas y delegando las que sean necesarias. Presentando el programa del taller y procura que se cumpla:
- Participando en la instalación del taller, presentando lo que haya acordado con el equipo.

☺ **El moderador:** Es responsable de aplicar y ejecutar las herramientas para facilitar el aprendizaje del contenido del taller. Además se hace cargo del proceso y la dinámica de éste. Estabiliza y lleva el proceso asegurándose de que siempre se siga el hilo conductor para llegar a los resultados de acuerdo con los objetivos del taller.

Como moderadores se tenía presente que proceso de un taller se mueve entre los siguientes niveles:

- **Factor temático;** por ejemplo, visualizando el proceso y sus resultados.
- **Factor emocional;** por ejemplo, contextualizando los conflictos latentes en el taller.
- **Factor metodológico;** por ejemplo, aclarando el por qué y cómo se utiliza cada herramienta y con qué objetivo. Aquí se promovía la participación de todos.

Capacidad de manejo del grupo: generar un ambiente positivo y agradable que facilite la integración de todos. También significaba tener la sensibilidad para detectar y tratar los conflictos en el momento y la magnitud adecuada, conservando siempre una actitud neutral.

Capacidad de planificación: manejar el tiempo sin interrumpir el proceso del taller. Para esto hay que saber priorizar, tener iniciativa y ser flexible, para así poder decidir rápidamente cómo seguir y ajustar el programa sobre la marcha

Capacidad de reflexión: esto se refiere, por una parte, al análisis y la retroalimentación del proceso, y por otra, a la autorreflexión. Los participantes se identificaban con el moderador y veían en él un ejemplo.

Capacidad de motivar: facilitar un ambiente abierto y de confianza utilizando herramientas apropiadas que relajen y faciliten las jornadas de aprendizaje.

Capacidad de mantener el hilo conductor.

- ☺ **El docente:** es responsable de los contenidos temáticos del taller. La función principal es transmitir conocimientos, facilitando así el aprendizaje. Según nuestra experiencia; cuando se asume la responsabilidad de docente, es favorable contar con las siguientes fortalezas:

Conocimiento del tema y de experiencias prácticas: dominar la teoría y la práctica.

Capacidad de comunicar ideas y transmitir conocimientos: satisfacer las necesidades de los participantes de aprender algo nuevo o fortalecer sus conocimientos. Se conseguía también reforzando los conceptos con ejemplos y experiencias propias, de otros y de los participantes, y así se mostraba y facilitaba en un contexto de aplicabilidad.

Capacidad de planificación y manejo del tiempo: se hacían presentaciones ordenadas con duración adecuada, dejando tiempo para cada una de las actividades previstas; por ejemplo, la profundización, los trabajos en grupos y la socialización.

Actitud flexible y sensible: mantener una actitud abierta para trabajar en grupo y, si era necesario, consensuar y construir con los participantes conceptos alternativos.

Capacidad de síntesis: retroalimentar los aportes de los participantes de manera objetiva, asegurando los resultados del taller. Es decir, a partir de los diferentes aportes y discusiones que se presentaban, se sintetizaban los

contenidos, por ejemplo, realizando un resumen, resaltando los puntos más relevantes, etc.

Capacidad de autorregularse: el adoptar una postura abierta guardando tranquilidad y dominio en las diferentes discusiones.

Capacidad para manejar ayudas visuales.

### 2.3.8. Logros

**2.3.8.1. Profesionales:** El proceso de prácticas desarrollado en la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique -CARDIQUE- específicamente en el área de educación ambiental de la subdirección de Gestión Ambiental, se constituyó en una oportunidad para ampliar y fortalecer los conocimientos del Trabajo Social con grupos y comunidades.

Los aprendizajes generados a partir de la labor desempeñada enriquecieron la formación profesional en la medida que permitió conocer y poner en marcha aspectos que en la academia se enseñan que sólo se contrastan en la realidad cuando se inicia un proceso de prácticas profesionales, permitiendo formular de estrategias acordes a la problemática específica. Esta experiencia significó un reto en el sentido de preguntarse ¿cuál es la labor del trabajador social en el área de medio ambiente? Esta pregunta encontró su respuesta en la medida que nos adentrábamos más en el conocimiento de las comunidades, instituciones educativas y sobre la problemática actual sobre el medio ambiente y las conductas responsables hacia él.

Para el trabajo, se tuvieron en cuenta algunos principios fundamentales. Principios que también se siguieron en la práctica realizada en Acualco S.A. ESP., como son:

- planificación del trabajo.
- El trabajo en equipo.
- El trabajo comunitario y el trabajo con grupos es más productivo cuando se tiene un contacto directo y continuo con ellos en la realización de actividades previamente coordinadas y concertadas.

**2.3.8.2. Organizacionales:** El ejercicio profesional desempeñado por las estudiantes de Trabajo Social en el área de Educación Ambiental de la Subdirección de Gestión Ambiental de CARDIQUE, logró varios beneficios para la institución entre los cuales se destacan:

- Apoyo para la realización de actividades y fortalecimiento de algunos procesos, que necesitaban mayor atención y participación.
- El reconocimiento de la labor realizada por un Trabajador Social, es decir, la valoración positiva de las acciones realizadas, por profesionales de otras áreas.
- La obtención de un documento estructurado que registra la recopilación de la experiencia de intervención desde Trabajo Social que servirá de base o referente y guía para la formulación de nuevas propuestas de intervención en esta área.

**2.3.8.3. Personales:** El proceso de prácticas es importante para la formación profesional, donde se confronta la formación teórica con la práctica, el crecimiento en el orden personal se traduce en una mayor sensibilidad y concientización hacia

el tema medio ambiental, una búsqueda permanente de nuevas formas de acción para enseñar educación ambiental, que de por si no es fácil, asumir los compromisos con responsabilidad, creatividad, y aprender a comprender el diario vivir de las personas que, en este proceso, conocimos y aprendimos a valorar.

Otros aprendizajes:

- Fortalecimiento de las habilidades del trabajo en equipo.
- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales e interdisciplinarias.
- Desarrollo de la creatividad.



## 2.4. CONCLUSION

Con la conferencia de Estocolmo de 1972, nació la conciencia ambiental que tomó forma concreta en el establecimiento de un “criterio y unos principios comunes que ofrecieran a los pueblos del mundo la inspiración y la guía para preservar y mejorar el medio humano”. Con ellos se empieza a fortalecer la responsabilidad ciudadana y la necesidad de proteger los recursos y el medio ambiente; y el llamado a cambiar el modelo de desarrollo económico consumista por el modelo de desarrollo sostenible.

El medio ambiente, lamentablemente no aparece en nuestra constitución como un derecho fundamental, pero la corte constitucional determinó que “la conexión que los derechos colectivos pueden presentar en el caso concreto, con otros derechos fundamentales, es, de tal naturaleza, que sin la debida protección de aquellos, éstos prácticamente desaparecerían o se haría imposible una protección eficaz”. Es así como se acoge el principio de conexidad para elevar el rango de derecho fundamental el ambiente sano configurándose la categoría de derechos fundamentales por conexidad, en virtud de la íntima e inescindible relación con otros derechos fundamentales, de manera que sino fueran protegidos en forma inmediata los primeros, se ocasionaría la vulneración o amenaza del segundo.

Pero para tener un medio ambiente sano, es necesario educar a los ciudadanos, y empezar a vincular el ámbito institucional en el tema de educación ambiental, para fortalecer con ellos los valores, derechos y obligaciones, en donde cada persona como agente social debe cumplir dentro del entorno en que vive y en donde cada uno esté dispuesto a asumir con responsabilidad, una actitud de cambio, de reconocimiento a los valores, fundamentados en todo aquello que le da sentido a la vida y a la dignidad humana.

Educación ambiental para el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial, se asume desde la concepción de “su carácter integral, como eje central de la formación de la persona en la interacción sociedad, naturaleza y cultura. Lo anterior enfatizado, en que la educación ambiental está orientada a clarificar el tipo de sociedad que queremos conformar y a la cual queremos pertenecer; así como el tipo de relación que establecemos por medio de ella con los demás. Con base en este planteamiento, se requiere trabajar la idea de una perspectiva educativa ambiental que permita repensar la sociedad en su conjunto, construyendo nuevas realidades, nuevos estilos de desarrollo que permitan la manifestación de los diverso, en lo cultural y lo natural, y la realización de potencialidades individuales y colectivas. Entendiendo la educación ambiental como un proyecto de transformación del sistema educativo, del quehacer pedagógico en general, de la construcción del conocimiento y de la formación”<sup>11</sup>.

Atendiendo esta concepción, las Corporaciones Autónomas Regionales como autoridades ambientales, les corresponde dentro de sus funciones acoger estos postulados para fomentar los procesos de Educación Ambiental (tanto en el ámbito de lo formal y de lo no formal) en las regiones, incentivando la capacitación y fortaleciendo la comunicación entre las instituciones que trabajan en el campo de la gestión y la educación ambiental, para potenciar la construcción de nuevas realidades y procesos pedagógicos.

Por medio de la experiencia en CARDIQUE, es de gran importancia mencionar que al ejecutar la política nacional de educación ambiental, lo que se busca es la formación de nuevos ciudadanos que poco a poco empiecen a realizar una nueva

---

<sup>11</sup> Lineamientos Generales para una Política Nacional de Educación Ambiental. Ministerio de Educación Nacional, 1995.

lectura del medio en el que están inmersos y una nueva cosmovisión, una nueva percepción de la relación ser humano-sociedad-medio. Las relaciones entre educación y medio ambiente no son nuevas, sin embargo, la novedad que aporta la educación ambiental es que el medio ambiente, además de medio educativo, contenido a estudiar o recurso didáctico, aparece con entidad suficiente como para constituirse en finalidad y objeto de la educación.

Hoy en día, la educación tiene líneas transversales y es ahí donde se encuentra la educación ambiental. Esta transversalidad lleva a “pensar lo ambiental como un principio didáctico, es decir, como una dimensión que ha de estar siempre presente en la toma de decisiones respecto a cualquier elemento curricular. Esto conlleva la elaboración de un marco teórico de referencia basado en una triple perspectiva”<sup>12</sup>:

- Perspectiva epistemológica sistémica y compleja, válida no sólo para la comprensión del medio y de la propia realidad escolar, sino también para la caracterización del conocimiento escolar como organizado, relativo y procesual.
- Perspectiva constructivista, que nos orienta sobre las condiciones que favorecen el aprendizaje significativo;
- Perspectiva ideológica crítica, que busca enriquecer y complejizar el conocimiento cotidiano mediante un proceso de negociación social basado en la comunicación y la cooperación.

Por medio de las actividades realizadas como estudiantes en formación de trabajo social, la intervención apuntó a lograr que tanto los individuos como las colectividades comprendan la naturaleza compleja del medio ambiente (resultante de la interacción de sus diferentes aspectos: físicos, biológicos, sociales,

---

<sup>12</sup> SUBIJANA Salazar, Evaristo. Documento: Educación ambiental formal. CEIDA. Vitoria-Gasteiz.

culturales, económicos, etc.) y adquieran los conocimientos, los valores y las habilidades prácticas para participar responsable y eficazmente en la prevención y solución de los problemas ambientales y en la gestión de la calidad del medio ambiente. La experiencia resultó ser clave para comprender las relaciones existentes entre los sistemas naturales y sociales, así como para conseguir una percepción más clara de la importancia de los factores socioculturales en la génesis de los problemas ambientales.

También, en esta experiencia no solo se contemplaron elementos científicos y tecnológicos, sino éticos. Los primeros ayudaron a comprender fenómenos y a buscar soluciones a problemáticas mientras que los segundos nos permitían apuntar a una gestión correcta al, para y hacia el medio ambiente, para que todo el proceso educativo desemboque en una acción positiva en el entorno.

Para mencionar e identificar el aporte desde trabajo social, es necesario primero mencionar que la vivencia de enmarcó en la educación ambiental formal y no formal. Formal porque se apoyaron este tipo de procesos en instituciones educativas (colegios, institutos, y universidades), e informal porque en ciertos casos se guiaban iniciativas en las comunidades, y otros sectores fuera del sistema educativo. En este orden de ideas como estudiantes en formación de trabajo social se pusieron en práctica aspectos relacionados con la metodología de trabajo con grupos y con la comunidad, haciendo un especial aporte en los siguientes procesos educativos para que los destinatarios construyan o reconstruyan la visión de la interacción con el medio ambiente:

- *Sensibilización.* Esta etapa se utiliza antes de empezar cualquier actividad. Se centra la atención en el participante basándose en el concepto complejo de medio ambiente, analizándolo como un espacio que debe conservarse, protegerse, incrementando actitudes para un desarrollo sustentable, donde

se hace consciente la participación en un ambiente compuesto por lo económico, lo político, lo cultural y lo eco sistémico. Se manejan *conceptos* como medio ambiente, cultura de consumo urbano, interdependencia, desarrollo sostenible... que sean congruentes con la temática que se desea abordar.

- *Reflexión.* Es conveniente analizar y centrarse en la situación local dentro de la visión global. Durante esta fase del proceso se reflexiona acerca del "sistema de valores como una manera de vernos a nosotros mismos y el papel que se ocupa frente a la naturaleza y con los demás. El desarrollo de los valores es principalmente un proceso social y se van forjando progresivamente en las personas. Las influencias sociales van moldeando el sistema de valores hasta que éste se consolida y aún así se modifica según nuevas modas, creencias, doctrinas, etcétera".<sup>13</sup>

Se distinguen los *valores* como la autoestima, la voluntad, la colaboración, la participación, la solidaridad, la tolerancia, el respeto a la diversidad... se exponen, se dialoga en torno a ellos para suscitar o formar la responsabilidad, la cultura del diálogo y la construcción de esperanzas.

- *Concientización.* Se trabaja desde una perspectiva histórica de los roles humanos, para situarse en un contexto específico determinado por el problema abordado y por las acciones con las que se desea participar. Al final del proceso se pretende favorecer el cambio actitudinal. De esta manera se pretende rescatar las actitudes de confianza y seguridad en sí mismo, de autogestión, de comunicación, de compartir lo aprendido, de iniciativa. Se toma conciencia para instrumentar acciones que conlleven al

---

<sup>13</sup> Javier Perales Palacios, José Gutiérrez Pérez, Pedro Álvarez Suárez, I Jornada sobre actitudes y educación ambiental, "La educación ambiental como desencadenante del cambio de actitudes ambientales", de Javier Benayas, Universidad de Granada, p. 134

establecimiento de cambios de conducta y hábitos a favor del medio ambiente.

Una herramienta para lograr el proceso de las etapas de sensibilización, reflexión y concientización, fue hacer uso de dinámicas y juegos para despertar la capacidad de percibir el medio ambiente. El uso de la imaginación, la creatividad, el conocimiento y la voluntad, son la materia prima para realizar acciones a favor del medio ambiente; bajo estas circunstancias se logró interesar e involucrar a los destinatarios.

Por ultimo pero no menos importante, hay que destacar que las ciencias sociales hacen su aporte a la educación ambiental y varias metodologías muestran una visión general de las prácticas que pueden realizarse en un escenario ambiental:

El enfoque sistémico proporciona una visión relacional y compleja de la realidad, es decir, se pueden analizar los problemas ambientales con quienes aprenden no sólo como cuestiones ecológicas o como conflictos económicos, sino incorporando diferentes enfoques complementarios: ético, económico, político, ecológico, histórico, moral, etc.<sup>14</sup>

La metodología de Investigación acción participativa –IAP- se puede decir que surgió de una manera intencional de otorgar poder a la gente para que pueda asumir acciones eficaces hacia el mejoramiento de sus condiciones de vida, sin embargo, se diferencia de la investigación convencional por la especificidad de los objetivos de cambio social. En la IAP las personas que necesitan conocimiento deben comprometerse en la investigación de la realidad con el fin de comprender mejor el problema y llegar a sus raíces, es decir que las personas deben colaborar

---

<sup>14</sup> Gonzáles, M.C. Principales tendencias y modelos de la educación ambiental en el sistema escolar. Revista Iberoamericana de Educación No.11.1996.

con el investigador para poder solucionar sus problemas, y como se deduce de lo anterior, la IAP es un trabajo fundamentalmente educativo. El método etnográfico se basa en métodos interactivos para la recolección de datos: las notas de campo, las transcripciones de entrevistas que en general permiten la conservación no solo a los datos de la comunidad sino de los referidos a la interacción del investigador con el grupo. Aplicado a la educación ambiental permite acercarse a las comunidades y grupos humanos para conocer su historia, sus tradiciones, sus mitos, cosmovisión, su comportamiento en relación al manejo de los recursos naturales y en fin sus potencialidades ambientales en diferentes aspectos.

En conclusión el accionar en el área del medio ambiente, en que puede el trabajo social inmiscuirse y aportar más, esta estrechamente ligada con generar procesos sociales que apunten a una participación de todos y todas, para que los destinatarios realicen acciones positivas con su entorno; y con la visión integral u holística que posee un trabajador social involucrar todos los aspectos de las personas para que participen en procesos de educación ambiental (su inteligencia, sus emociones y experiencias), los cuales son factores que influyen en la predisposición hacia el compromiso y la acción.

Del mismo modo contribuir en la construcción de un nuevo estilo de vida que apunte al desarrollo sostenible. Esto soportado en que la educación, es a la vez, producto social y un instrumento de transformación de sociedades generando, en este caso, un cambio social pero teniendo en cuenta que no lo es todo, y que a pesar de sus muchos beneficios y potencialidades, no se puede usar como único medio para aclarar conceptos y reconocer valores para fomentar las destrezas y actitudes que conducen a una relación equilibrada con el entorno para la toma de decisiones y ejecución de acciones.

## BIBLIOGRAFIA

- ✦ ALVAREZ Collazos, Augusto. La administración de personal en el municipio colombiano. ESAP.
- ✦ ASUNCIÓN, M<sup>a</sup> Mar; SEGOVIA, Enrique. Educación Ambiental No Formal. Dpto. E.A. WWF/ADENA.
- ✦ BENBENISTE, Sandra. "El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema"2002.
- ✦ CADUTO, M.J. "Guía para la enseñanza de valores ambientales.", Programa Internacional de Educación Ambiental UNESCO-PNUMA. Junta de Castilla León. 1992.
- ✦ COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS. Bogotá, D.C., agosto de 2003.
- ✦ Constitución Política de Colombia.1991.
- ✦ Colombia, Ambientes y culturas: Manual para el policía bachiller ambiental. Min. Ambiente. 1996.



- ✚ DE LA ROSA, Martín. Guía práctica para el diseño, administración y evaluación de proyectos sociales. Red de aprendizaje para la mejora continua. 2005.
- ✚ Estado y realizaciones de la gestión ambiental en Colombia. Informe al congreso de la republica. Julio 1997
- ✚ Federación Internacional de Trabajadores Sociales. <http://www.fits.com>
- ✚ Gonzáles, M.C. Principales tendencias y modelos de la educación ambiental en el sistema escolar. Revista Iberoamericana de Educación No.11.1996.
- ✚ GONZALEZ, TITO. La responsabilidad social empresarial: un buen negocio. 2006.
- ✚ Guía de buenas prácticas y responsabilidad social corporativa para emprendedores. Iniciativa Comunitaria EQUAL - Proyecto IMAGINA - AD – León 2007 – N° 394
- ✚ Guía didáctica para la formulación de proyectos de educación ambiental. Cardique.
- ✚ Manual de educación ambiental para docentes. Biodiversidad, conservación y alternativas para la conservación. Convenio de cooperación proyecto TITI. Cardique. julio 2002.
- ✚ Manual de seguimiento ambiental de proyectos. Criterios y procedimientos. Ministerio del medio ambiente y Convenio Andrés Bello. Bogotá 2002.

- ✚ MARTÍNEZ, Luís. Artículo: Clima Organizacional.  
<http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml#funciones#funciones>
- ✚ MARX, C. El Capital, crítica de la Economía Política. 1946. Pág: XXII del prólogo.
- ✚ MELGAR CALLEJAS, José María. La misión empresarial dentro de un marco estratégico para el nuevo milenio.
- ✚ PALOM RICO, Jorge. La misión y el liderazgo en las organizaciones al servicio del progreso humano. Master en Dirección entrepreneur por la Fundación Internacional de Management.
- ✚ PERALES Palacios, Javier; GUTIÉRREZ Pérez, José; ÁLVAREZ Suárez, Pedro; *1 Jornada sobre actitudes y educación ambiental*, "La educación ambiental como desencadenante del cambio de actitudes ambientales", Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Granada, Granada, 1996.
- ✚ Política Nacional de Educación Ambiental. MEN-MVADT.2002.
- ✚ Plan de Acción Trienal 2001-2003. CARDIQUE
- ✚ Plan de Acción Trienal 2007-2009. CARDIQUE
- ✚ Plan de Desarrollo Estratégico "Todos somos parte" 2006-2010. Universidad de Cartagena.

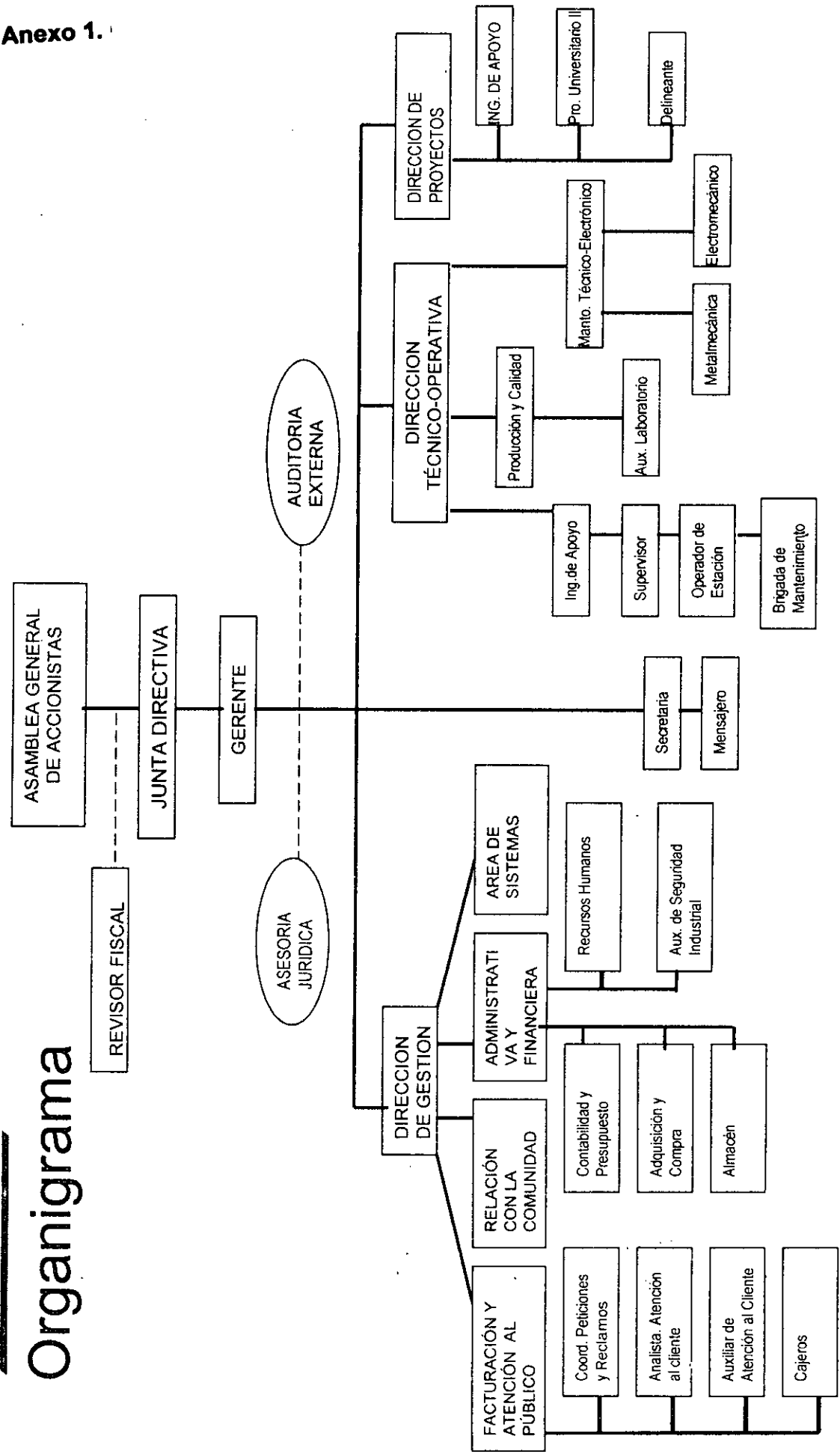
- ✚ Plan estadístico de la corporación autónoma regional del canal del dique: una metodología hacia la construcción de sistematización de información ambiental. Diciembre 2006.
- ✚ Plan estratégico de educación ambiental y participación comunitaria. CARDIQUE.2002.
- ✚ Plan de gestión ambiental regional. EPA 2002-2012.
- ✚ Plan Nacional de Desarrollo.2006-2010: desarrollo para todos.
- ✚ R.S. CHERMERTLORN, Jhon. Administración. Limusa Wiley. 2002.
- ✚ SERRANO, Martín M. Métodos actuales de la investigación social: 1978: pág. 71.
- ✚ SOTO MARTÍNEZ, Josefina C. Trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución. Universidad Complutense de Madrid.
- ✚ SUBIJANA Salazar, Evaristo. Documento: Educación ambiental formal. CEIDA. Vitoria-Gasteiz.
- ✚ OSORIO M., Carlos. Ética y Educación en Valores sobre el Medio Ambiente para el siglo XXI. Ponencia presentada en el Segundo Encuentro Latinoamericano y Caribeño de Jóvenes por el Medioambiente, la Vida y la paz, en el marco del Tercer Foro Regional de Jóvenes de América Latina y el Caribe. Santa fe de Bogotá, Noviembre 15 de 2000.

- ✚ "Tratado sobre educación ambiental para sociedades sustentables y responsabilidad global", en Construyendo el futuro. Foro internacional de ONG y Movimientos Sociales. Tratados alternativos de Río 92. MOPTMA (1994).

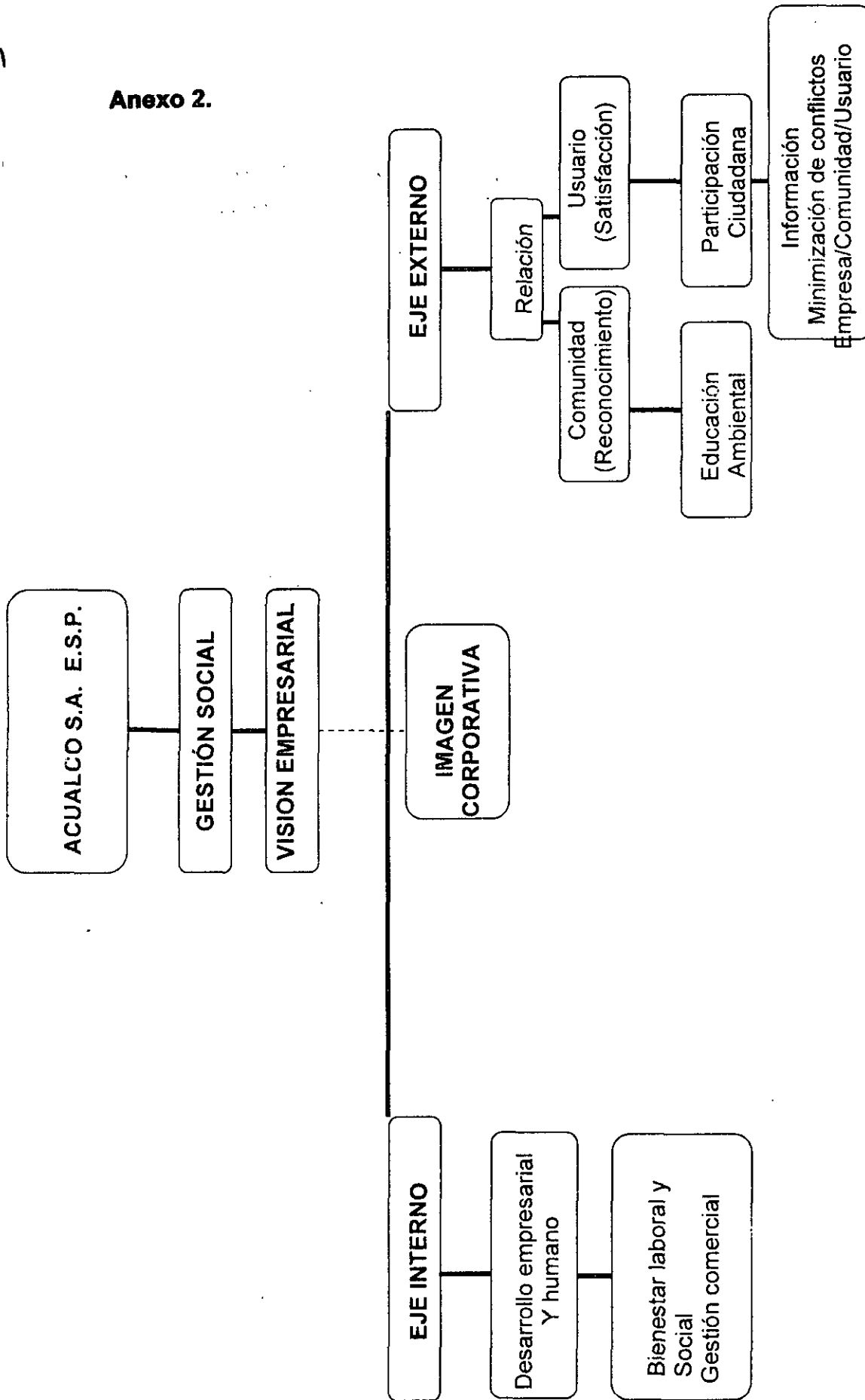
# ANEXOS



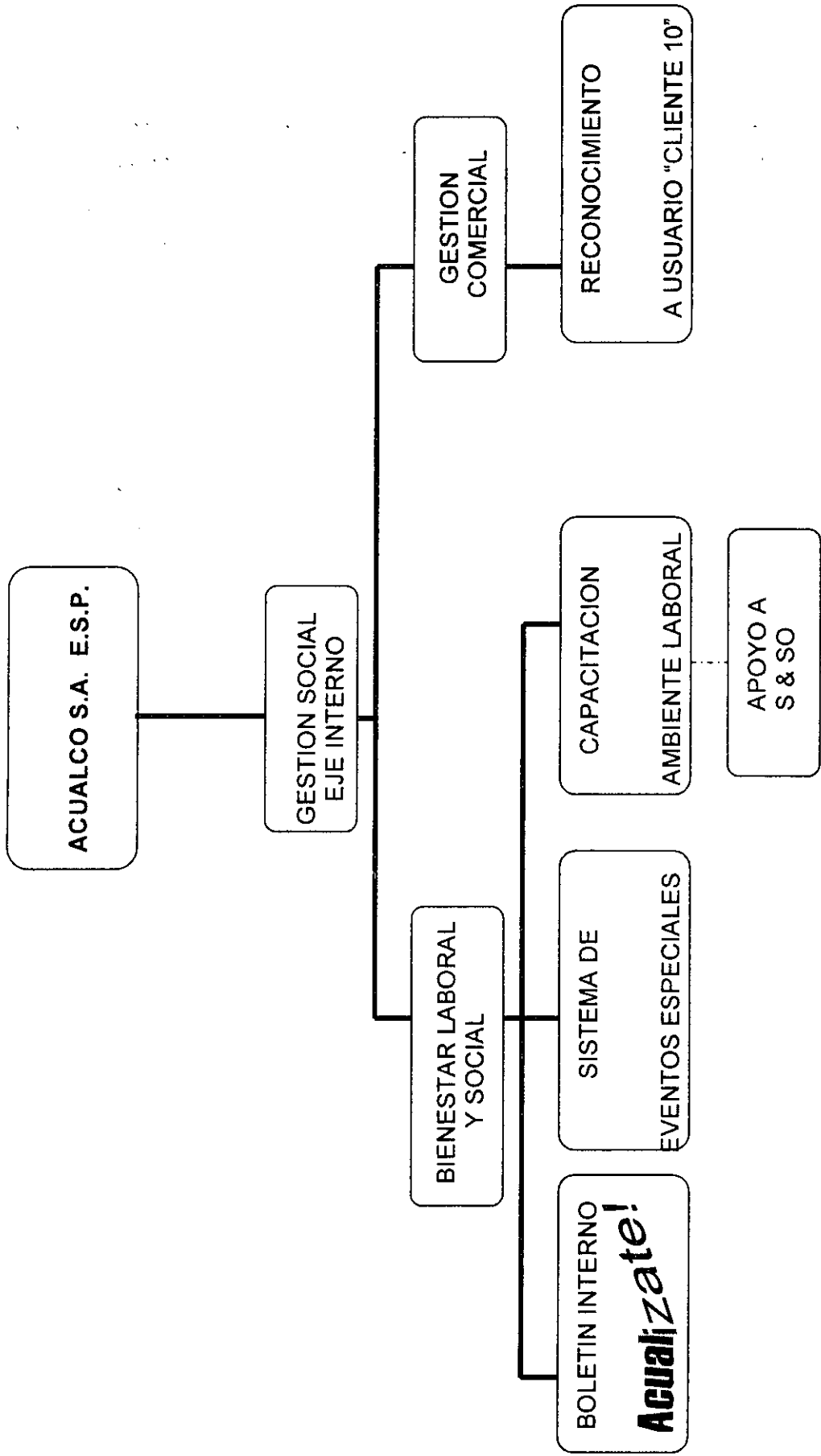
# Organigrama



Anexo 2.

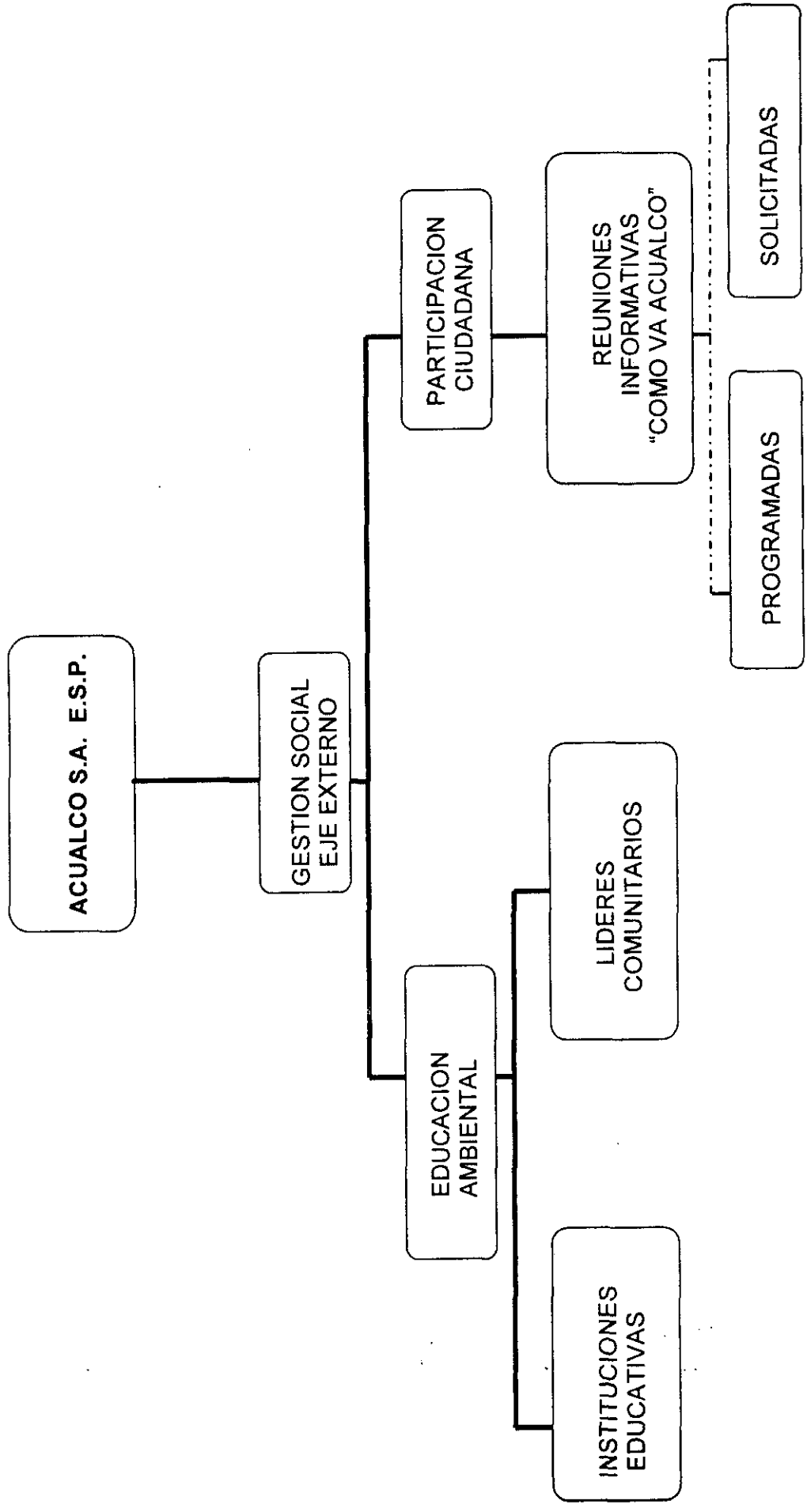


184





185





### CRONOGRAMA PROGRAMA DE GESTION SOCIAL

186

Eje Interno	Mes/semana	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiem				Octubre				Noviemb			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Bienestar socio laboral	Actividad																																				
	Capacitación Laboral																																				
	Taller Aqualco mi empresa																																				
	Trabajo en equipo																																				
	El conflicto en las organizaciones																																				
	Comunicación efectiva																																				
	Relaciones interpersonales																																				
	El cambio organizacional																																				
	Atención al cliente																																				
	Éxito empresarial																																				
	Capacitación S&SO																																				
	Conservación auditiva																																				
	Riesgos electricos																																				
	Atencion al publico																																				
	Manejo seguro de herramientas																																				
	Primeros auxilios																																				
	Brigada contra incendio																																				
	Selección, uso y mto de E.P.P																																				
	Procedimiento en limpieza, floculadores sed.																																				
	Sistema de Eventos especiales																																				
Dia del contador (mar 1)																																					
Dia de la mujer (mar 8)																																					
Dia de la secretaria (abr 26)																																					
Dia del trabajo/dor (may1)																																					
Dia de la madre (may 8)																																					
Dia del niño (jun 1)																																					
Dia del padre (jun 19)																																					
Dia del abogado (jun 22)																																					
Dia del ingeniero (ago 17)																																					
Dia del ing químico (ago 24)																																					
Dia del amor y amistad (sep 17)																																					
Dia del Trabajador social (oct 22)																																					
Dia del mensajero (oct 27)																																					
Cel. De Cumpleaños																																					
Boletín interno mensual Acualizate																																					
Reconocimiento trabajador (xareaxmunicip)																																					
Reconocimiento Cliente 10																																					
Apoyo actividades recuperación cartera																																					
Gestion Comercial																																					



EJE EXTERNO

Eje Externo	Part. Ciudad	Mes/semana																																	
		Marzo	Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Septiem			Octubre			Noviembre											
Actividad	Reunión informativa Como va Acualco	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	Coordinación boletín acualco																																		
	Reuniones solicitadas																																		
	Apoyo actividades culturales municipales																																		

Eje Externo	Part. Ciudad	Mes/semana																																		
		Marzo	Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Septiem			Octubre			Noviembre												
Actividad	Charla con grupos seleccionados(6°) PlanTra	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
	Taller 1																																			
	Taller 2																																			
	Taller 3																																			
	Taller 4																																			
	Taller 5																																			
	Taller 6																																			
	Taller 7																																			
	Taller 8																																			
	Componente 1: PROMOCION																																			
	Visitas inst. educativas oficiales																																			
	Selección de instituciones																																			
	Presentación programa Amigos del agua																																			
	Componente 2: sensibilización y formación																																			
	Charla con grupos seleccionados(6°) PlanTra																																			
	Componente 3: aprendizaje a la práctica																																			
	Día de la tierra y el árbol (arborización)abr 22/29																																			
	Día del medio ambiente																																			
	Mural																																			
	Campaña de Aseo																																			
	Concursos																																			
	Desfile ecologico																																			
	Día del agua																																			
	Socialización																																			

Educacion ambiental # (6)



Mes/semana	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiem				Octubre				Noviemb						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Actividad																																							
<b>Componente 1: PROMOCION</b>																																							
Visitas inst. educativas oficiales																																							
Selección de institución																																							
Presentación programa Amigos del agua																																							
<b>Componente 2: sensibilización y formación</b>																																							
Charla con grupo seleccionado (1°) Plan Trab																																							
Taller 1																																							
Taller 2																																							
Taller 3																																							
Taller 4																																							
Taller 5																																							
Taller 6																																							
Taller 7																																							
Taller 8																																							
<b>Componente 3: aprendizaje a la practica</b>																																							
Día de la tierra (arborización) abr 22/29																																							
Día del medio ambiente																																							
Mural, compromiso medio ambiente																																							
Ruta, planta tratamiento																																							
Jornada de Aseo																																							
Campaña educativa en comunidades																																							
Concursos																																							
Exposiciones, exhibiciones																																							
Desfile ecológico																																							
Día del agua																																							
Socialización																																							

Ed. Amb. Lideres

Mes/semana	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiem				Octubre				Noviemb			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad																																				
Reunión informativa																																				
Seminarios talleres																																				

Ed. Amb. Lideres

### Anexo 3.

Nombre del proyecto: "Amigos del Agua"

189

## PRESENTACIÓN

**E**l medio ambiente sano es un derecho de los ciudadanos, un compromiso del Estado y una responsabilidad compartida de autoridades y comunidad. Dentro de este marco es de gran importancia adelantar procesos educativos/ formativos que nos permitan recuperar experiencias, recrear situaciones de nuestra vida diaria, proponer soluciones a las dificultades de nuestra comunidad y, asumir compromisos que permitan cambios o transformaciones en el cuidado del medio ambiente.

### *¿Qué queremos conseguir?*

#### **Objetivo General**

El proyecto Amigos del Agua tiene como objetivo general poner en marcha un proceso educativo ambiental que permita sensibilizar, concienciar, y capacitar a los estudiantes de instituciones educativas sobre el medio ambiente a fin de que actúen de manera racional y responsable frente a los recursos naturales.

#### **Objetivos específicos:**

- Sensibilizar a los directivos y estudiantes sobre la importancia de participar en la conservación y cuidado del medio ambiente.

- Fomentar procesos de capacitación con los estudiantes sobre aspectos relacionados con el medio ambiente y cómo intervenir en el manejo y gestión de los recursos naturales.
- Desarrollar actividades integrales en las instituciones educativas que motiven a los involucrados a realizar acciones sociales participativas que contribuyan en el mejoramiento del entorno próximo.

#### **Participantes**

Los participantes directos serán los estudiantes de grado 6° o 11° de las instituciones educativas seleccionadas; Así mismo dentro de este proceso se verán beneficiados de manera indirecta las instituciones educativas y la comunidad en general.

### ***¿Cómo lo vamos a hacer?***

#### **Metodología y Actividades**

El proyecto se llevará a cabo bajo una metodología participativa que se desarrollará a lo largo del proceso formativo, que permita estimular y movilizar a los jóvenes a involucrarse activamente en el proceso.

Para la puesta en marcha de este proyecto las diversas actividades se han agrupado en 3 componentes de: promoción, sensibilización y aprendizaje a la práctica.

Ver Anexo: Cronogramas

**Anexo 4. |**



**INFORME**

**Taller No.1:** Charla de socialización del proyecto amigos del agua con estudiantes **Fecha:** 09 de marzo de 2007

**Lugar:** Institución educativa Crisanto Luque aula audiovisuales

**Hora inicio:** 10:00 a.m.

**Hora fin:** 11:00 a.m.

**Motivo de la reunión:**

- Socializar a los estudiantes de la institución educativa la naturaleza del proyecto amigos del agua.
- Conocer las inquietudes y expectativas que los estudiantes tienen sobre el proyecto.

**Desarrollo de la reunión:**

Se inicia con una bienvenida y la presentación por parte del coordinador del colegio en Sr. Carlos Vergara. Se prosigue con la presentación ante los jóvenes iniciando con lo que es la educación ambiental y que esta es un proceso formativo mediante el cual se busca que el individuo y la colectividad conozcan y comprendan las formas de interacción entre la sociedad y la naturaleza, sus causas, y sus consecuencias, a fin de que actúen de manera integrada y racional con su medio. Todo ello para llegar a un fin concreto que es la acción. Se les explican los objetivos de la educación ambiental enmarcados en la conciencia, el conocimiento, las actitudes, las aptitudes, la capacidad de evaluación y la participación.

Se hace el enlace con el proyecto amigos del agua, su importancia, de donde nace y cual es su objetivo. Cada estudiante tiene un folleto el cual contiene la información base del proyecto. Se les invita a todos a participar activamente en el proceso.

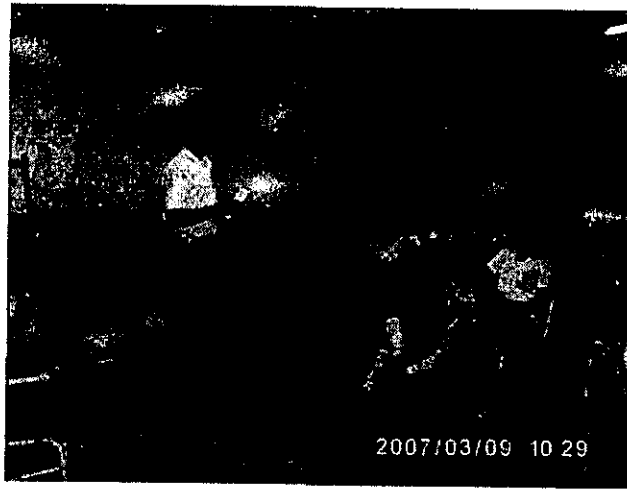
**Expectativas:**

Los estudiantes exteriorizan que quieren que el proyecto llegue a concienciar a más personas, no solo en la comunidad estudiantil sino en la comunidad en general. Así mismo que se generen actitudes de aseo, y de cuidado del medio ambiente próximo.

Marcela Garcia

Luz Daira peralta

192





**ENCUESTA DE SATISFACCION**

**IDENTIFICACION DEL USUARIO**

Código del usuario: \_\_\_\_\_ AOL: \_\_\_\_\_ MUNICIPIO: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Es usuario de la empresa ACUALCO SA ESP? A. Si \_\_\_ B. No \_\_\_

A. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA		
1. ¿Sabe usted que es ACUALCO SA ESP?	2. ¿Sabe usted donde esta Ubicada la empresa?	3. ¿Conoce la Gerencia y Dirección administrativa de la empresa?
a) Si ___ b) No ___	a) Si ___ b) No ___	a) Si ___ b) No ___

B. EVALUACIÓN DE LA ATENCION			
1. ¿Cómo se siente con la atención que recibe en la Empresa?	2. La respuesta de la empresa ante su solicitud es de:	3. La respuesta que le brinda la empresa es:	4. ¿Cómo es la atención de los funcionarios en la prestación de servicios fuera de la empresa?
a) Muy mal ___ b) Mal ___ c) Regular ___ d) Bien ___ e) Muy bien ___	a) 1 día ___ b) 2 días ___ c) Más de 3 días ___	a) Oportuna y satisfactoria ___ b) Inoportuna e insatisfactoria ___	a) Muy mal ___ b) Mal ___ c) Regular ___ d) Bien ___ e) Muy bien ___

C. EVALUACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO			
1. La frecuencia con la que llega el agua potable del acueducto a su casa es de:	2. Cuando llega el agua cual es el tiempo promedio que dura:	3. ¿Para llenar los tanques de almacenamiento utiliza motobombas?	4. ¿Cómo evalúa la calidad de agua de Acualco S.A. E.S.P.
a) Cada 8 días ___ b) Cada 15 días ___ c) Cada 20 días o mas ___ d) No tengo el servicio ___ e) Otro ___	a) Menos de 8 horas ___ b) 8 horas ___ c) 24 horas ___ d) 74 horas ___ e) Más de 74 horas ___	a) Si, por poca presión ___ b) No, la presión es normal ___	Si la respuesta es R o M porque? a) Buena ___ b) Regular ___ c) Mala ___ d) Sedimentos ___ e) Mal olor ___ f) Mal sabor ___ g) Mal color ___ h) otro ___

D. EVALUACIÓN DE LA TARIFA		
1. ¿Paga usted por el servicio de agua? a) Si ___ b) No ___	2. ¿Considera que la tarifa que usted paga corresponde al agua que almacena y consume? a) Si: ___ b) No: ___	3. ¿Tiene problemas con la facturación? a) Ninguno ___ b) La dirección no corresponde ___ c) Doble factura ___ d) La estratificación ___
Si la respuesta es No, diga porque: a) No recibe ___ b) Daños en tubería ___ c) Tiene pozo ___ d) Se abastece de otro domicilio ___		

E. GESTIÓN INSTITUCIONAL		
1. ¿Conoce la gestión que realiza la empresa para mejorar el servicio? a) Si: ___ b) No: ___	2. ¿Qué medio considera usted efectivo para que ACUALCO SA ESP divulgue esa información? a) Boletines ___ b) Perifoneos ___ c) Reuniones ___ d) Prensa ___ e) Radio ___ f) Otros ___	3. ¿Le gusta la nueva factura? a) Si: ___ b) No: ___

F. OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_  
Firma y Cédula del Encuestador.

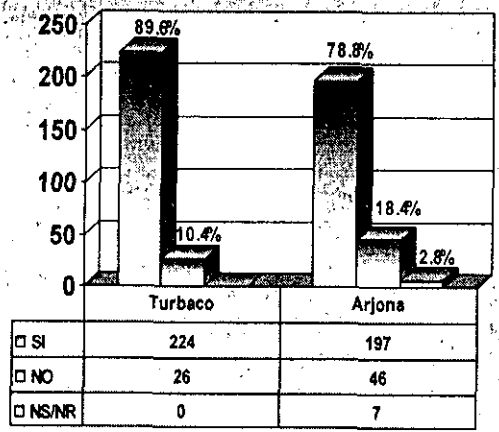
Anexo 6.



**RESULTADO ENCUESTA  
SATISFACCIÓN  
SEPTIEMBRE 2006**

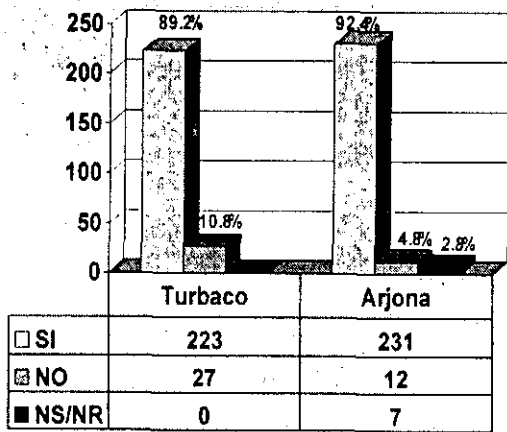
### Información general de la empresa

1. ¿Sabe usted que es Acualco S.A. ESP?



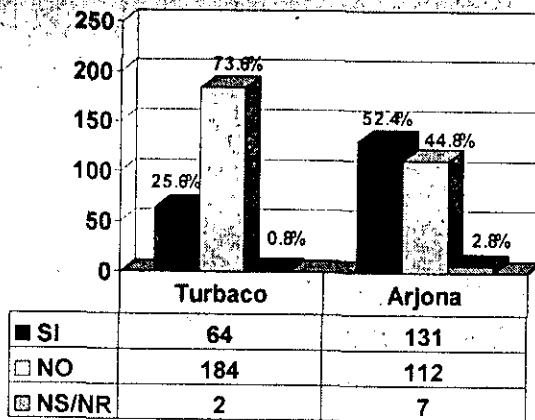
### Información general de la empresa

2. Sabe usted donde esta ubicada la empresa?



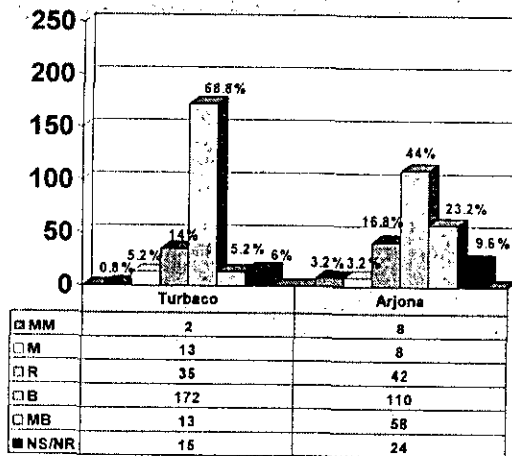
## Información general de la empresa

3. Conoce la gerencia y dirección administrativa de la empresa ?



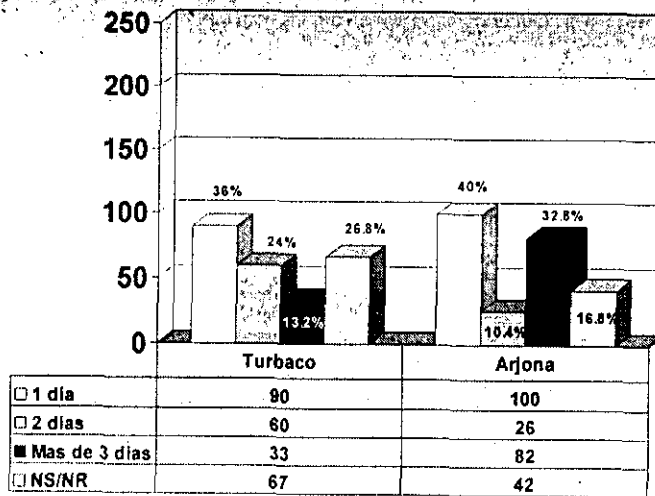
## Evaluación de la Atención

1. Cómo se siente con la atención que recibe en la empresa ?



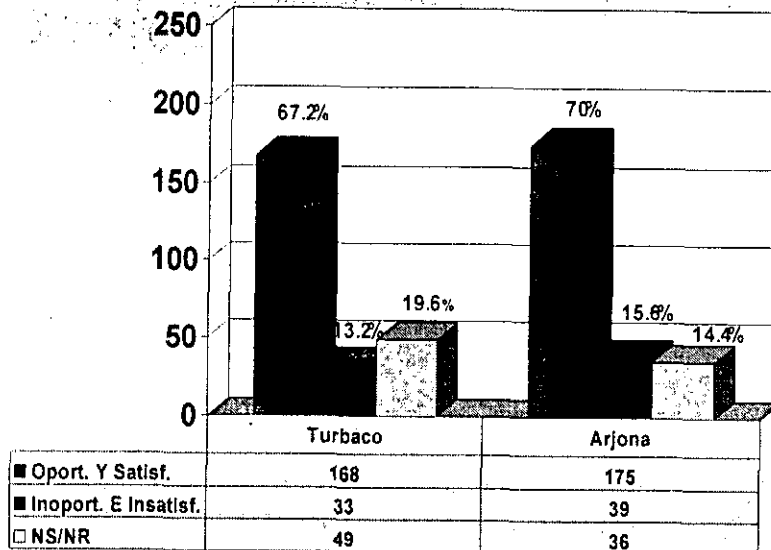
## Evaluación de la Atención

2. La respuesta de la empresa ante su solicitud es de:



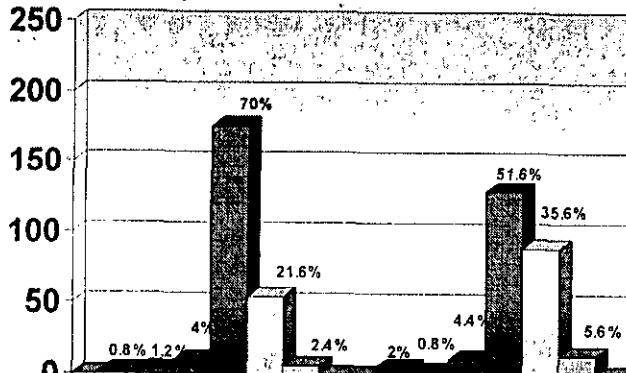
## Evaluación de la Atención

3. La respuesta que le brinda la empresa es :



## Evaluación de la Atención

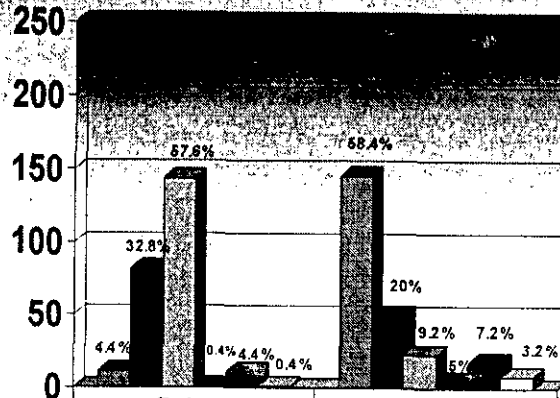
4. Cómo es la atención de los funcionarios en la prestación de servicios fuera de la empresa?



	Turbaco	Arjona
MM	2	6
M	3	2
R	10	11
B	175	129
MB	54	89
NS/NR	6	14

## Evaluación del servicio de acueducto

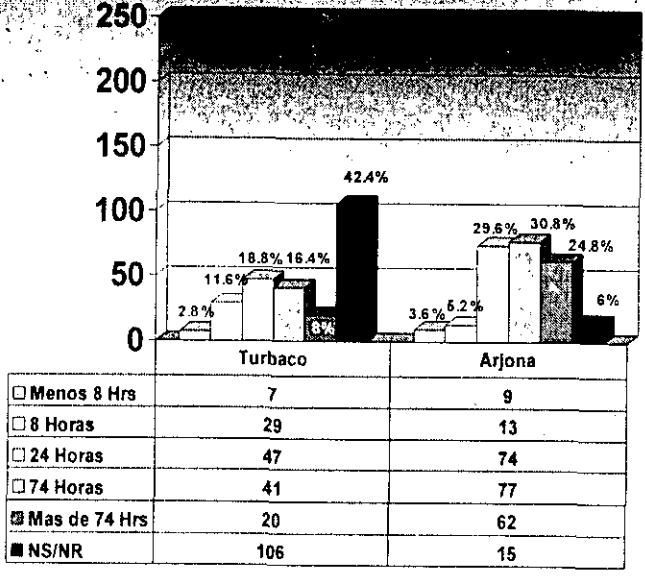
1. La frecuencia con la que llega el agua potable del acueducto a su casa es de :



	Turbaco	Arjona
C/8 dias	11	146
C/15 dias	82	50
C/20 o mas	144	23
No tengo el serv.	1	5
Otro	11	18
NS/NR	1	8

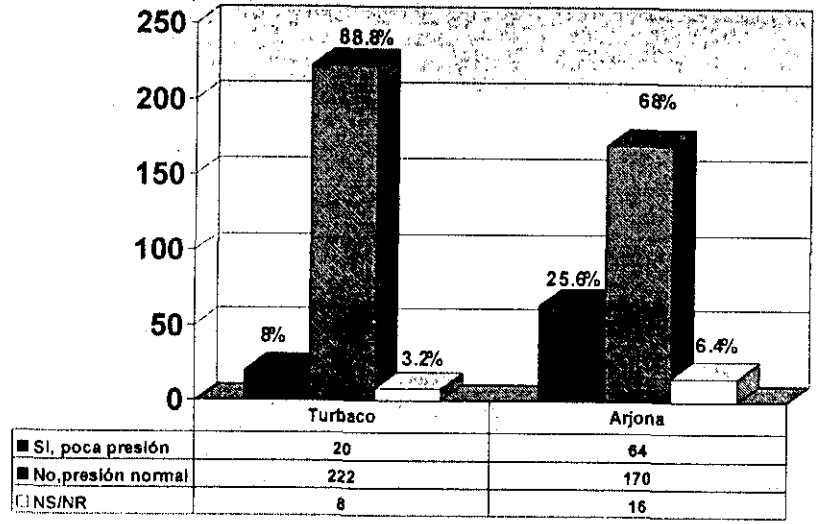
## Evaluación del servicio de acueducto

2. Cuando llega el agua, cuáles es el tiempo promedio que dura:



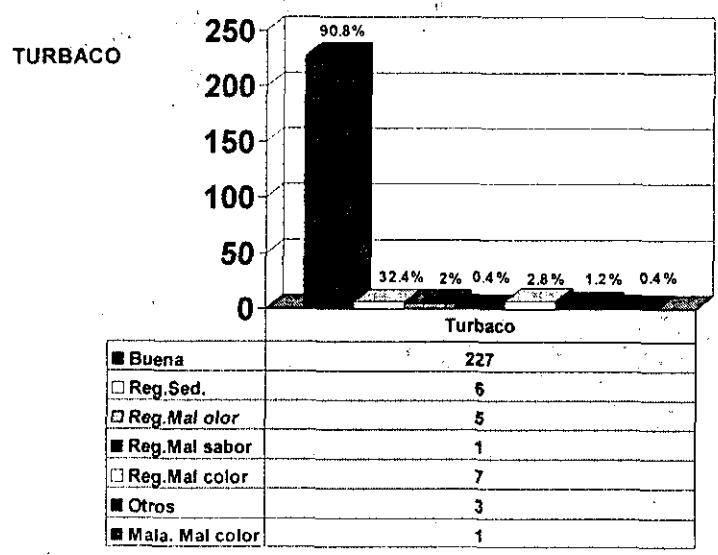
## Evaluación del servicio de acueducto

3. Para llenar los tanques de almacenamiento, utiliza motobomba ?



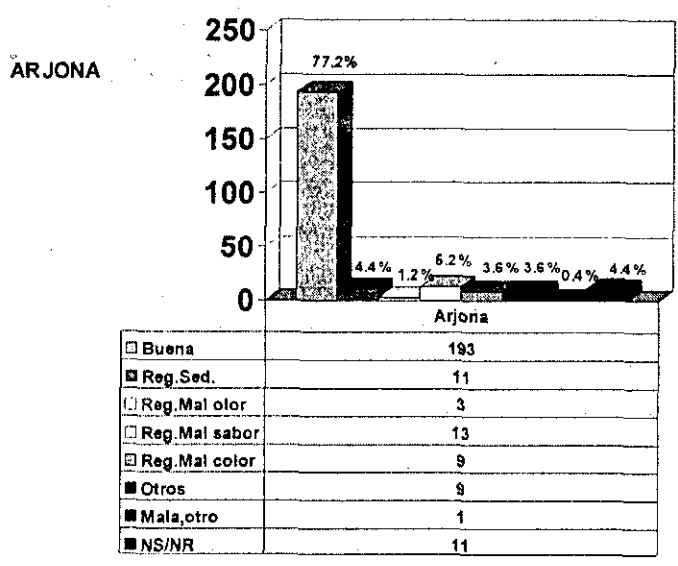
## Evaluación del servicio de acueducto

4. Como evalúa la calidad del agua de ACUALCO?



## Evaluación del servicio de acueducto

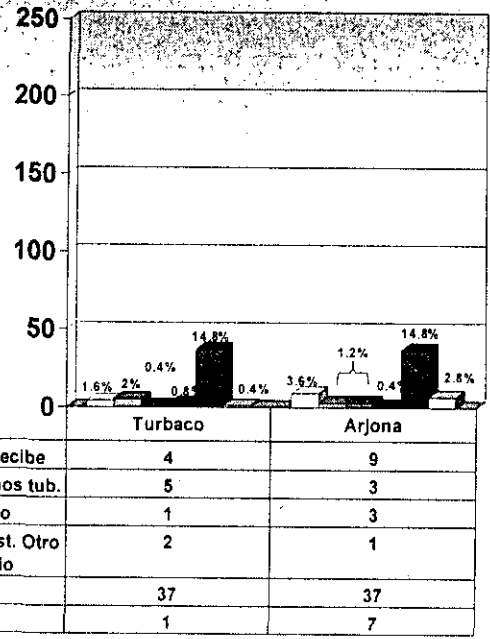
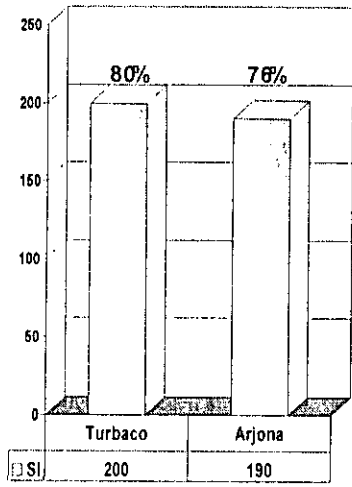
4. Como evalúa la calidad del agua de ACUALCO?





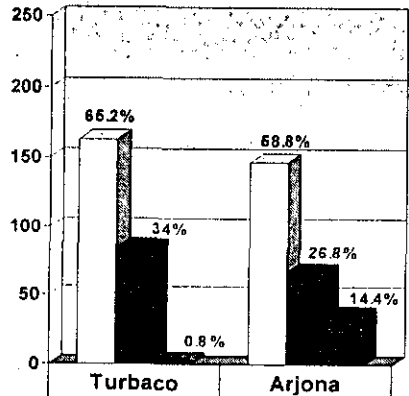
## Evaluación de la tarifa

1. Paga usted por el servicio de agua?



## Evaluación de la tarifa

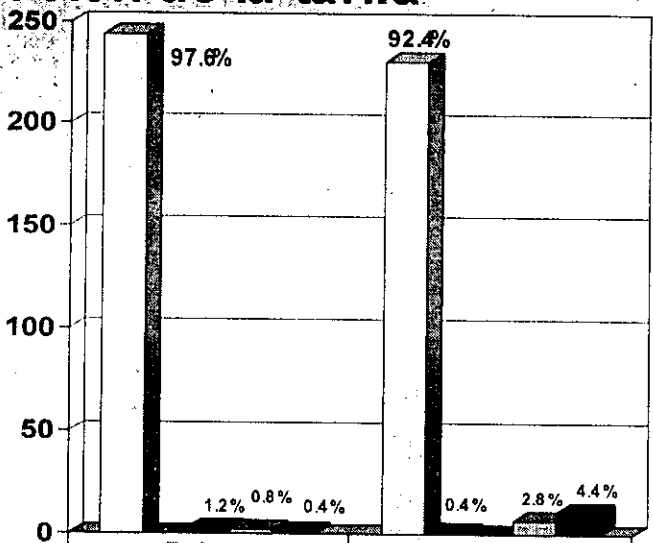
2. Considera que la tarifa que Ud paga corresponde al agua que almacena y consume?



	Turbaco	Arjona
Si	163	147
NO	85	67
NS/NR	2	36

## Evaluación de la tarifa

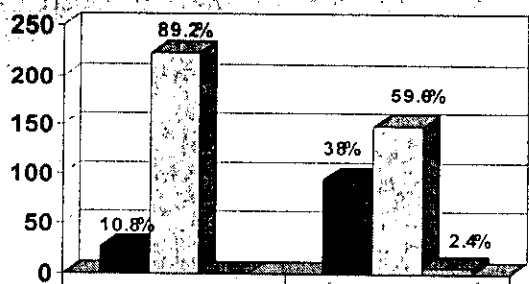
3. Tiene problemas con la facturación ?



	Turbaco	Arjona
□ Ninguno	244	231
■ Dir. No corresp.	0	1
■ Doble factura.	3	0
□ Estratificación	2	7
■ NS/NR	1	11

## Gestión Institucional

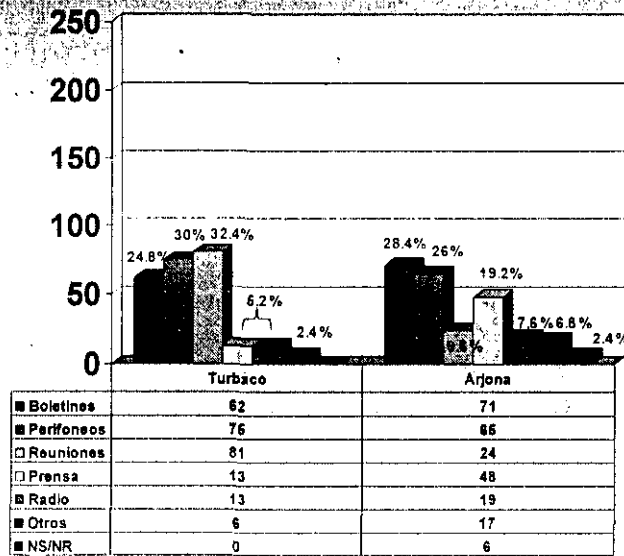
1. Conoce la gestión que realiza la empresa para mejorar el servicio?



	Turbaco	Arjona
■ SI	27	95
□ NO	223	149
■ NS/NR	0	6

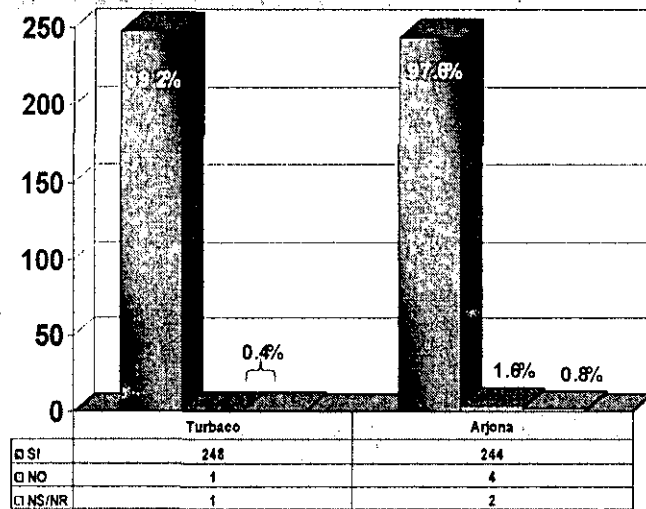
### Gestión Institucional

2. Que medio considera usted efectivo para que ACUALCO divulgue esa información ?



### Gestión Institucional

3. Le gusta la nueva factura?



Anexo 7.



**Municipio:** Arjona Bolívar  
**Barrio:** Las parcelas  
**Hora inicio:** 6:00 p.m.

**Fecha:** lunes 12 de marzo de 2007

**Hora fin:** 7:00 p.m.

**Asistentes por Acualco:**

Ingeniero Carlos Uribe  
 Trabajadora social Libia Chávez  
 Pasantes de trabajo social

**Asistentes por alcaldía de Arjona:**

Alcaldesa Zoraida Correa  
 Secretario Gob. Fermín Martínez

**Motivo de la reunión:**

- Informar a la comunidad sobre los retrasos en los trabajos de instalación de redes y sobre los proyectos a realizarse.
- Conocer las inquietudes y expectativas que la comunidad tienen sobre el servicio.

**Desarrollo de la reunión:**

Siendo las 6 p.m. se dio inicio a la reunión con la asistencia de 74 personas de la comunidad de las parcelas. Primero inicio el señor Luís Ortiz, líder de las parcelas, dando a conocer la buena voluntad por la solución del problema y comenta sobre la mesa de trabajo realizada anteriormente con Acualco y la Alcaldía para la toma de decisiones en pro de mejorar el servicio de agua potable. Explica también la solución temporal de conectarlos a Sueños de Libertad (porque van anular de donde reciben el agua) y ante esto recalca los compromisos de **Acualco** de poner la tubería y la **comunidad** la mano de obra: "Hoy 12 de marzo han colocado 8 tubos y faltan 20".

El ingeniero Carlos Uribe interviene e inicia con un recuento histórico de la tubería de 14" que de daño (explica porque)de donde se abastecían anteriormente , y que a raíz de ese daño se les bombeaba cada 15 días con algunas variaciones porque la tubería a la que estaban conectados no era de distribución sino de conducción, por lo cual fueron conectados a la tubería de 12".

*¿Qué se busca? Mejorar las redes.*

Comenta además que el proyecto de mejoramiento de las redes para las parcelas tiene un costo de 68 millones y que es un proceso paulatino, de inversiones y de colaboración; Y que la demora en la instalación de los tubos que faltan es porque se esta en espera de recibirlos por parte del distribuidor(mañana o pasado mañana).

**Acuerdos/Compromisos:**

- El agua no va a ser permanente
- Seguir tapando los huecos a medida que se instale la tubería
- Vigilar la tubería, al igual que la cajilla de seguridad y el candado de la válvula: responsabilidad del barrio.
- La válvula se va abrir cada 48 horas o hasta que la gente llene.

- Si la tubería llega pasado mañana, en la tarde se instala y se hace el empalme en la tubería de 12" y se les puede dar agua antes de que se termine la semana.
- Esperar el 1er bombeo para identificar el sitio de la pileta (alberca)

Interviene la alcaldesa de Arjona haciendo un recuento histórico sobre la conformación del barrio las parcelas, de sus dificultades y de la falta de planificación. Comenta a demás sobre el proceso de modernización del acueducto regional y porque surge Acualco.

*Informa a la comunidad sobre la decisión de donar la mitad de los 68 millones del proyecto de mejoramiento de redes del barrio.*

- El convenio con Acualco se les va a hacer llegar para que conozcan las condiciones del mismo.
- La pileta (alberca) va a ser manejada por un comité del mismo barrio.
- Hasta la finalización del proyecto el señor Fermín Martínez, secretario de gobierno, esta a cargo.
- Se le va a realizar un seguimiento al proceso.

#### **COMPROMISOS:**

Revisión del proceso en 3 meses (Junio 12 de 2007):

Tubería

Alberca

Ampliación de redes

Mientras tanto la alcaldía se comprometió a llevar dos días a la semana dos carro tanques de agua potable.

-----  
Ing. Carlos Uribe

-----  
Libia Chaves-Comunidad

Anexo 8.



FORMATO DE PETICIONES -- QUEJAS Y RECLAMOS

DIA \_\_\_\_\_ MES \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_

USUARIO \_\_\_\_\_ BARRIO \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_ DIRECCION \_\_\_\_\_ A.O.L. \_\_\_\_\_

PETICIONES	RECLAMOS	DENUNCIAS
Solicitud nuevo servicio _____	Alto consumo _____	Venta de agua _____
Revisión de acometidas _____	Inmueble desocupado _____	Conexión fraudulenta _____
Cambio de nombre _____	Doble facturación _____	Despilfarro del agua _____
Suspensión del servicio _____	Corte de servicio _____	Otro _____
Otro _____	Otro _____	
CUAL _____	CUAL _____	CUAL _____
_____	_____	_____

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Anexo 9.

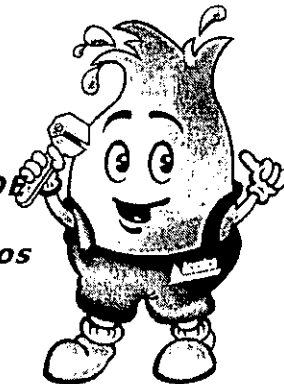


# Cuidemos el Agua Es Nuestra Vida

Ahorremos el  
agua,  
recuerda que sin  
ella no podemos  
**VIVIR!!**

**ACUALCO S.A. E.S.P.**  
**ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE**  
**COLOMBIA S.A. E.S.P.**  
**Vigilada Superintendencia de Servicios**  
**Públicos Domiciliarios SSPD**

Turbaco, calle del Cerro con calle del  
Progreso Esquina N° 8 - 36  
Tels: 6538212 - 6538062



## Consejos Prácticos para que Ahorres Agua

Lavado de las manos y los dientes y al afeitarse. No dejar correr inútilmente el agua y emplearla sólo cuando es necesaria.

Uso del inodoro. Descargar el agua sólo cuando es indispensable.

Limpieza de los utensilios de cocina. Enjabonar todo primero y luego enjuagar. No dejar correr el agua sin necesidad.

Lavado de la ropa. Usar la lavadora a su máxima capacidad cada vez, lo que ahorra agua y energía. Cuando se lava a mano, hay que mojar la ropa, frotar ligeramente y luego enjuagar. No dejar correr innecesariamente el agua.

Aseo de la vivienda. Usar un balde de agua para medir y controlar la cantidad de agua para el lavado del piso u otros lugares. No emplear mangueras porque se gasta el agua innecesariamente.

Riego del jardín. Tratar de no emplear agua potable, sino reutilizar el agua que se haya empleado en otros fines. Es mejor regar al atardecer y usar solo la necesaria, así la tierra absorberá el agua y no habrá mucha evaporación.

Lavado de automóviles. Eliminar la costumbre de emplear mangueras, más bien usar un trapo húmedo y una cantidad controlada de agua en un balde.

# Si...

...en tu vivienda hay algún daño técnico que ocasione la pérdida de agua, AVISANOS A TIEMPO, con gusto solucionaremos tu problema.

...observas a tu vecino o alguna otra persona haciendo mal uso del agua INFORMANOS.

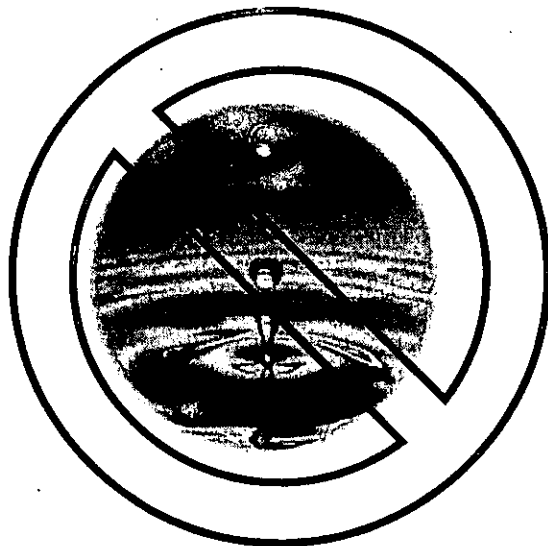
Estas sencillas medidas pueden ahorrar muchos litros de agua y también buena cantidad de dinero.

**SEÑOR USUARIO, POR FAVOR NO DEJE LA LLAVE DE LA ALBERCA ABIERTA, ESTE PENDIENTE CUANDO LLEGUE EL AGUA PARA QUE NO SE DERRAME.**

**Mientras tu la derramas otros la necesitan...**

**GRACIAS.**





# NO BOTE...

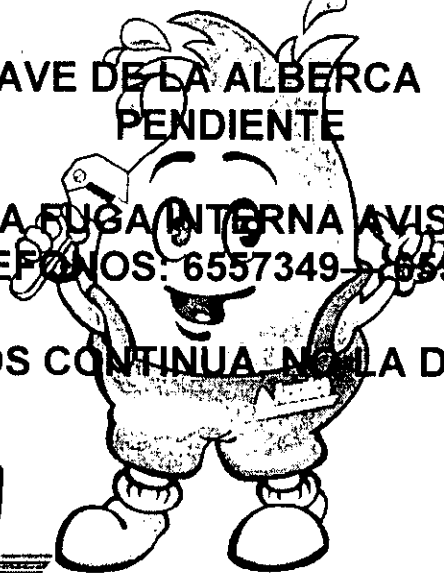
# ...EL AGUA

EL AGUA NO SE DESPERDICIA, NO SE MALGASTA, NO SE DERRAMA

SI DEJÓ LA LLAVE DE LA ALBERCA ABIERTA, ESTE PENDIENTE

SI TIENE UNA FUGA INTERNA AVISENOS A LOS TELEFONOS: 6557349 - 6555233

SI LA QUEREMOS CONTINUA, NO LA DEBEMOS BOTAR



## Anexo 10.

... Y me quedé pensando  
 En mi decisión de mujer  
 Por vivir  
 Por salir bajo la piedra  
 Por renacer.  
 Por sanar las heridas,  
 Mis alas rotas  
 Fui secándolas al sol.  
 ... Y hubo manos duras  
 Que quebraron  
 Mis plumas de nuevo  
 ... Y sigo pensando, mujer,  
 Que terca soy  
 Que me atreví a soñar,  
 A despertar,  
 A amar,  
 Y a construir  
 Sobre mis sueños...

Feliz día  
Internacional de la

8 de Marzo de



Feliz Día  
del Contador

1° de Marzo de

**E**n este día queremos reconocer tu

valiosa labor

de contribuir en el sostenimiento y

longevidad

de nuestra empresa.



211



26 de Abril de 2007

Felicidades en  
el

Día de la  
Con tu presencia en la

oficina

todo resulta más rápido y

placentero



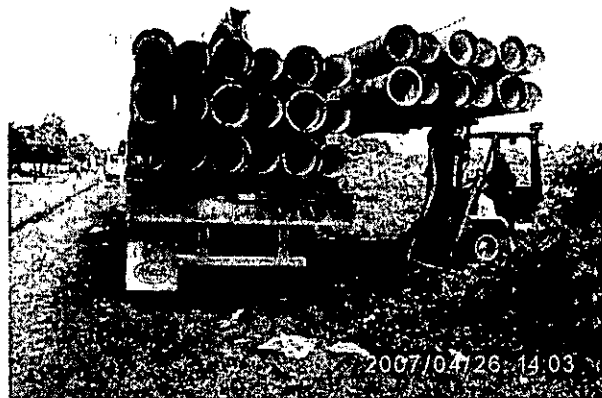
Cartagena de Indias D. T. y C., 24 de Abril de 2007.

### Continúa Modernización de Acualco **Ya esta aquí la tubería**

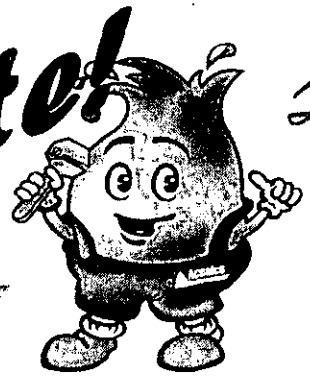
El pasado 27 de diciembre de 2006 se celebró contrato con la firma PAMCOL S.A., para el "suministro y transporte de tuberías y accesorios para la conducción al tanque Altamira (Turbaco), y la aducción Corralito Planta de Tratamiento en Arjona" (LPI-ACU-01-BM-2006).

De acuerdo a dicho contrato ya se hizo entrega de 3.300 metros de tubería de  $\varnothing 14"$  en hierro dúctil, que hacen parte del compromiso adquirido por parte de PAMCOL S.A. con ACUALCO S.A. E.S.P. para el tramo "Plaza Turbaco al Tanque Altamira".

Las tuberías requeridas para los otros tramos, Aducción Corralito Arjona y Conducción Arjona Turbaco, de  $\varnothing 28"$  (10.900 mts) y  $\varnothing 24"$  (12.130 mts) respectivamente, están en proceso de legalización para la entrada al País.



De acuerdo al cronograma de ejecución del Plan de Obras e Inversiones, se tiene previsto iniciar las obras a mediados del mes de MAYO con lo cual sería posible que para finales del año en curso todas las obras sean concluidas.



## Entérate, ámate y participa !!

Acualco en su programa de Gestión Social 2007, viene adelantando actividades tendientes a contribuir en el bienestar del cliente interno y externo, y con el fortalecimiento de la imagen corporativa.

Es así como internamente se quiere influir en el bienestar sociolaboral a través de un programa de capacitaciones que propicien un mejor ambiente y productividad laboral; además de ha puesto en marcha un sistema de eventos especiales para reconocer la labor de los empleados y fechas destacables en la vida del ser humano.

Externamente se busca fortalecer la relación comunidad— empresa a través de actividades de educación ambiental con líderes e instituciones educativas oficiales y de la puesta en practica de la política de participación ciudadana y del reconocimiento al usuario puntual en pago, que apoya la labor de nuestra empresa.



Todos Unidos a trabajar !

### TIPS

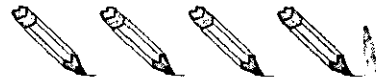
¿Sabes como aplicarte la fragancia?

El perfume debe ser tan sutil que quien lo perciba sienta que hay algo que lo atrae; para ello conviene que nunca se emplee más de un mismo aroma al mismo tiempo.

Debe aplicarse en los sitios cálidos del cuerpo; es decir, en los pliegues de la piel; un toque discreto en las muñecas, en la cavidad de la articulación del brazo, nuca y detrás de la oreja.

*desempeñará maravillosamente su función*

## EXPRESATE



¡Este espacio es Para Ti!

## ¿Sabía usted?

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes.



★ Es la persona más importante de nuestro negocio.

★ Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.

★ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.

Sería ocioso tratar de encontrar una descripción del concepto "cliente". Tengamos en cuenta unos aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto:

★ Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.

Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa.

Aquí tendrás la oportunidad de publicar tus ideas, mensajes, consejos y ...

¡Lo que sea de interés para ti!

Solo tienes que hacerlo llegar

A Gestión Social

y listo !!

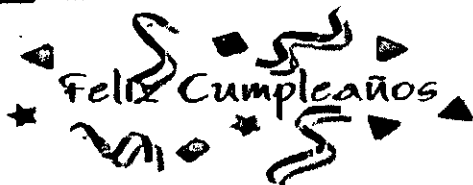


# El mejor trabajador

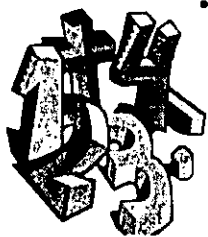
A partir del próximo mes prepárate para ser elegido como "el mejor trabajador" ... Si tu!!

La escogencia será bimensual, por área de trabajo y por municipio. ¿Cómo así? En cada municipio se escogerán 2 funcionarios: del área administrativa y del área técnica.

Ponte las pilas, porque se tendrán en cuenta estas cualidades: Orden, puntualidad, colaboración, iniciativa, responsabilidad, compañerismo y sentido de pertenencia hacia la empresa.

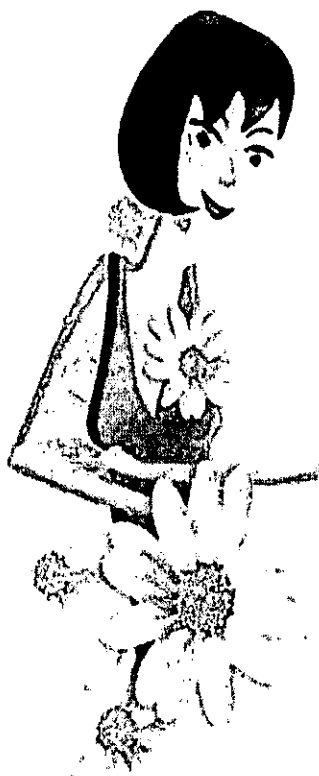



ENERO	FEBRERO	MARZO
05 Osman Echeverría	01 Tatiana Tafur	22 Elias Simancas
06 Alba Rosa Alvarino	01 Fernando Pájaro	22 Carlos Mario Uribe
26 Yasmina Arellano	02 Felio Hernández	25 Luis E. Quintana
26 Patricia Martínez	13 Angélica García	27 José Luis Rojas
	16 Mónica Burgos	
	22 Jorge Giraldo	
	25 Victor Manuel Flores	



El pasado 1° de Marzo se celebró el día del contador, y por este motivo se hizo un reconocimiento a la labor realizada por el Sr. José Luis Rojas, contador de Nuestra Empresa.

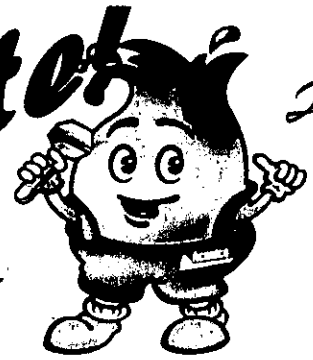
*Felicitaciones!*



El 8 de marzo se celebra el día  internacional de la mujer

Gracias por existir, mujer maravillosa,  
Gracias por estar en nuestra vida,  
Gracias por tu generosidad y por tu infinita sabiduría.

Feliz día internacional de la mujer!!



Infórmate y ponte a tono con notas de interés para ti !!!



## ¿Sabía usted?

Una persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma persona debe identificarse como si fuera la organización misma.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

**Cortesía :** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

**Atención rápida :** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".

**Confiablez :** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

**Atención personal :** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

**Personal bien informado :** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.

**Simpatía :** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

## TIPS

¿Cómo elegir un perfume?

Es importante saber escoger que perfume nos irá mejor ya que seremos recordados con ese aroma. Estos son algunos TIPS para escoger una mejor fragancia.

1. Al probar un perfume aplícalo en tu muñeca y en el doblado del codo y percibe como huele en tu piel. Espera al menos 15 minutos vuelve a olerlo y podrás decidir si te gusta o no.

2. No lo compres porque te guste como oía en una amiga (o), ya que un perfume huele diferente en cada persona.

3. Pide la opinión de alguien más para que perciba como huele ese aroma en ti.

Y cuando vallas a elegirlo, no lleves ninguno puesto!!!!

## EXPRESATE

### EL LORD BIBLICO

Tres hijos dejaron su hogar, se independizaron y prosperaron. Cuando se juntaron nuevamente, hablaron de los regalos que habían podido hacerle a su madre.

El primero dijo: Yo construí una casa enorme para nuestra madre.

El segundo dijo: Yo le mande un Mercedes con un chofer.

El tercero dijo: Os gane a los dos! Sabéis cuanto disfruta mamá de leer la Biblia, y sabéis que no puede ver muy bien...le mandé un gran loro marrón que puede recitar la Biblia en su Totalidad. Les llevó 20 años a 12 franciscanos

y contribuí con 1.000.000 de dólares durante 20 años, pero valió la pena, mamá solo tiene que nombrar el capítulo y el loro lo recita.

Al poco tiempo, la madre envió sus cartas de agradecimientos. Escribió a su primer hijo: "Isaac, la casa que construiste es tan grande que yo vivo en un solo cuarto pero ahora tengo que limpiar toda la casa"

Le escribió al segundo hijo: "Moisés, estoy demasiado vieja como para viajar. Me quedo en casa todo el tiempo, así es que nunca uso el Mercedes".

Escribió a su tercer hijo: "Mi queridísimo Abraham, fuiste el único hijo que tuvo el sentido común de saber lo que le gusta a tu madre. ¡¡¡EL POLLO ESTABA DELICIOSO!!!

Att:Proyectos

El primero son al primero solo hacia mamá a la Gestión Social y Legal



## Comunidad

Se informa que por motivos de organización interna la selección del trabajador del mes quedará aplazada hasta la próxima edición de este boletín.

## SEQUEDAD...

Un par de campesinos que tenían fama de mentirosos platicaban sobre la sequedad del terreno de la región.

Excavé un pozo en busca de agua y a los 30 días alcancé una Profundidad de 1.000 mts sin conseguir una gota de agua, se quejaba el primero.

A lo que respondió el segundo: yo estaba excavando uno y a los 30 días iba tan adelantado que escuche una voz que decía "Mija pásame la mantequilla". Asustado miré mi reloj, eran las 6 de la tarde, entonces me di cuenta que era la hora del desayuno "estaba llegando al Japón y nada de agua"

EL PITUFO.

ART. ROA

215



## ABRIL

6 ALVARO VILORIA  
ROMERO

14 JUAN CARLOS  
HERRERA

## Pequeñas... Ideas para las familias

### Equilibrando trabajo y familia

Uno de los más grandes desafíos de trabajar y criar a una familia es tener tiempo y sentirse bien por el trabajo y la familia. No es fácil hacer juegos malabaristas con tres ocupaciones al mismo tiempo: trabajador (a), esposo (a) y padre/madre.

Será necesario trabajar en equipo para que las tareas familiares se lleven a cabo. Este trabajo de equipo podría involucrar a sus niños fácilmente.

- Seleccione tareas de acuerdo a las habilidades de sus niños.
- Cambie las responsabilidades... a nadie le gustará hacer la tarea más desagradable todo el tiempo, pero si todos toman turnos será mucho más fácil para cada miembro de la familia.

Comparta tiempo de alta calidad. El uso de algunos valiosos minutos, junto a su familia, son difíciles de conseguir cuando se tienen programas de actividades muy rígidos. Estas horas o minutos compartidos deben ser en los que le brindamos la atención que merecen nuestros niños y/o familia.

Hay que tomar ventaja del tiempo que compartimos como familia. Venir del trabajo o de la escuela al final del día puede ser cambiado de "una noche de quehaceres domésticos rutinaria" a "una noche que empiece con un saludo cariñoso" y que continúe con terminar las tareas escolares o domésticas.

He aquí otras sugerencias para mantener una relación familiar de "alta calidad":

- Piense en su familia, inclusive si ellos no están cerca en ese momento, hágalos saber al final del día. Saber que alguien piensa en nosotros nos hace sentir queridos e importantes.
- Tómese el tiempo para acercarse a esa persona en la que usted estaba pensando.
- Hable con su familia por teléfono durante el día. Llámelos a la hora de su descanso o del almuerzo y hágalos saber que usted piensa en ellos.
- Converse con su familia a la hora de la cena y mantenga contacto con la vista mientras habla con ellos.
- Mantenga contacto físico con su familia. Un beso en la frente, un golpecito en la espalda o un abrazo les hace saber que son importantes para usted.

Piense bien sobre las expectativas y actitudes, y en cuanto a las tareas que se necesitan llevar a cabo. No mida cuánto vale usted como persona en términos de cuántas tareas puede efectuar. Haga de esas horas, minutos o segundos compartidos con su familia un momento *extra especial*.



Este 26 de abril se propicia la ocasión para expresarle a la secretaria nuestro saludo y reconocimiento por la misión que cumple en la empresa sin importar los sacrificios que tenga que asumir en pro del beneficio de la gestión administrativa.

En nombre de la empresa te deseamos que tengas un *Feliz Día!*



# Noticias de...

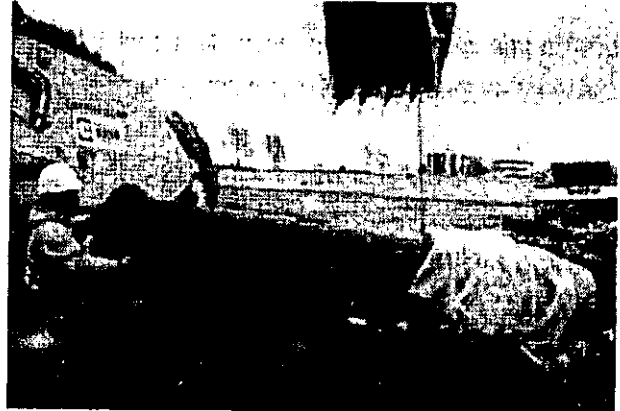


ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Edición N° 6 / Abril de 2007

## ¿CÓMO VAN LAS LICITACIONES DEL PLAN DE OBRAS?

El día 10 de Abril del 2007 se presentaron ante el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (M.A.V.D.T.) los siguientes proyectos donde fue otorgada la NO OBJECION y el oficio autorizando a proceder con la adjudicación de los contratos así:

- LPN-ACU-02-BM-2006: Adjudicarla al proponente ELECTRO HIDRAULICA S.A. por un valor de \$120'231.012 incluido IVA y un plazo de ejecución del contrato de tres (3) meses.
- LPN-ACU-03-BM-2006: Adjudicarla al proponente UNION TEMPORAL REDES DEL CARIBE por un valor de \$2.454'655.861 incluido IVA y un plazo de ejecución del contrato de cinco (5) meses.
- LPN-ACU-04-BM-2006: Adjudicarla al proponente ELECTRO HIDRAULICA S.A. por un valor de \$143'355.816 incluido IVA y un plazo de ejecución del contrato de tres (3) meses.
- IOC-001-2007: Adjudicarla al proponente MIGUEL LOPEZ CAMARGO por un valor de \$219'883.900 incluido IVA y un plazo de ejecución del contrato de siete (7) meses.
- SCO-ACU-02-BM-2006: Fue declarada desierto.

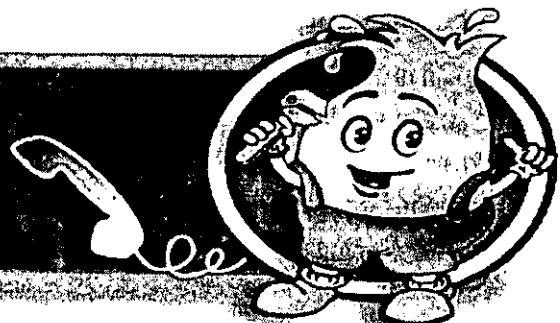


### Esta llegando la tubería

El pasado 27 de diciembre de 2006 se celebró contrato con la firma PAMCOL S.A., para el "suministro y transporte de tuberías y accesorios para la conducción al tanque Altamira (Turbaco), y la aducción Corralito Planta de Tratamiento en Arjona" (LPI-ACU-01-BM-2006).

De acuerdo a dicho contrato esta prevista la llegada de 3.300 metros de tubería de  $\varnothing 14"$  en hierro dúctil, que hacen parte del compromiso adquirido por parte de PAMCOL.S.A. con ACUALCO S.A. E.S.P. para el tramo "Plaza Turbaco al Tanque Altamira".

**Estamos trabajando**  
*para que el agua nos llegue a todos!*  
Línea de Atención al cliente 6557349

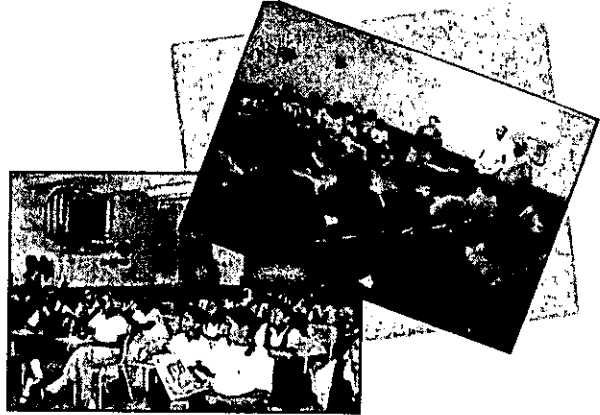


*Acualco Progresa Contigo!*

### Inicia proyecto "AMIGOS DEL AGUA"

Acualco en su programa de Gestión Social 2007, ha incluido una línea de acción tendiente a contribuir con el cuidado y sostenimiento del medio ambiente.

Es así como surgió el proyecto "AMIGOS DEL AGUA" el cual tiene como finalidad poner en marcha un proceso educativo ambiental que permita sensibilizar, concienciar, y capacitar a los estudiantes de instituciones educativas oficiales sobre el medio ambiente a fin de que actúen de manera racional y responsable frente a los recursos naturales.



Estudiantes de la Inst. Crisanto Luque : "Amigos del Agua" Turbaco Charla "Día del Agua" con funcionario de CARDIQUE.

Las instituciones educativas que están participando en el proyecto son: Crisanto Luque y Instituto Docente de Turbaco. Próximamente iniciará en el Municipio de Arjona.

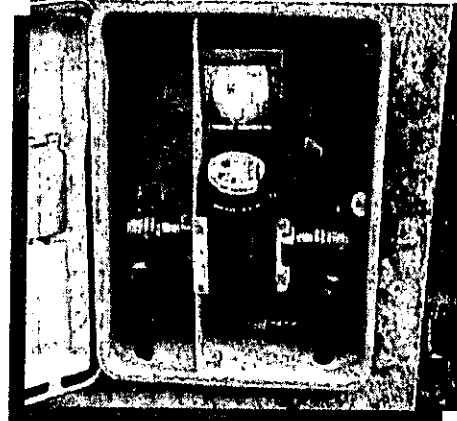
### Continúa Modernización de Acualco : Instalación de Micromedidores

#### POR QUE MEDIR ?

- Para controlar que la demanda este de acuerdo con lo planeado.
- Para cobrar los consumos reales a los usuarios.
- Para planear el desarrollo del sistema.
- Para reducción de pérdidas comerciales.

Por esto Acualco S.A E.S.P, ha iniciado un programa de modernización, donde se optimizará el sistema con el que se cuenta, para poder brindar a todos los usuarios una excelente prestación del servicio de acueducto; Este proceso va tomado de la mano de un plan de normalización, llamado PLAN DE GESTION DE DEMANDA DE AGUA, el cual se adelanta en los municipios de Arjona y Turbaco, con la instalación de micro medición en los sectores con mejor prestación de servicio y mayores capacidades de almacenamiento.

Esto se esta realizando para ir creando una cultura en el ahorro del preciado liquido, e ir nuevamente



reestructurando el acueducto para que trabaje en base a los consumos o dotaciones establecidas en las *Normas de Saneamiento Básico (RAS)*, y no con llenado de almacenamientos, y así poder obtener un equilibrio entre la demanda y la oferta de agua en el Sistema de Acueducto con el objetivo brindar el servicio a sectores donde aún no llega y mejorar la continuidad a los que actualmente se benefician.

**"RECUERDE ACUALCO S.A E.S.P, ES DE USTEDES, APOYENOS Y CONSTRUYAMOS JUNTOS EL ACUEDUCTO QUE QUEREMOS".**

**Proyecto:** Asesoría y capacitación para la producción y uso de fertilizantes orgánicos: Alternativa para el mejoramiento ambiental mediante el aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos en las comunidades de Punta Canoa, Arroyo de Piedra, Arroyo Grande, Arroyo de las Canoas en la zona norte y en la zona insular del Distrito de Cartagena (Santa Ana, Ararca, Bocachica, Tierra bomba, Isla de Barú, Punta Arena, Caño del Oro y Isla del Rosario).

**Lugar:** Tierra Bomba **Visita No.:** 02 **Fecha:** Viernes siete de Septiembre de 2007 (07/09/07)

**A. Actividades preliminares de seguimiento:****1. Revisión de antecedentes y del proyecto**

Se ha revisado la documentación referida al proyecto tales como la propuesta técnico económica presentada por la Corporación Huellas a la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique -Cardique- y a demás el informe parcial y final de las actividades realizadas. Se sostuvieron charlas con el interventor designado por Cardique donde se ampliaron informaciones y conceptos referidos al proyecto en mención.

**B. Visita de Campo:****6. Objetivos de la Visita**

- a. Verificar y corroborar en el sitio del proyecto los datos reportados en los informes presentados por el contratista a Cardique y los compromisos adquiridos por medio de este.
- b. Revisión de impactos significativos a la comunidad beneficiaria.
- c. Observar las condiciones socio-ambientales existentes en el área de influencia del proyecto.
- d. Identificar actividades desarrolladas por las personas o grupos a quienes se les delegó el proyecto desde la culminación del mismo.

**7. Desarrollo de la visita**

A la isla se llegó aproximadamente a las 8:15 a.m., y en compañía del contratista y del medio de comunicación televisa, nos dirigimos a la institución educativa de tierra bomba para hablar con el responsable del proyecto. Al no encontrarse se buscó a la Docente Matilde, quien también ha apoyado la realización del proyecto. En conversación con la docente, se puede destacar los siguientes datos: el grupo de estudiantes está trabajando y sigue motivado, esto es de gran importancia debido a que han asumido su pose de líderes ante la ausencia que del coordinador en quien fue delegado la responsabilidad del proyecto. El grupo de jóvenes se ha encargado del cuidado de los tambos y de buscar los elementos necesarios para su elaboración; recogen material orgánico de sus casas y de los vecinos y lo disponen en el lugar destinado al proceso de elaboración del biofertilizante. Cabe destacar que los alumnos de 4º y 5º también participan, liderados también por un comité conformado por alumnos de bachillerato. El primer producto (primera producción) de abono ya fue utilizado en una huerta escolar que implementaron y sembraron hace 2 días. Solo esperan a que nazcan las semillas. —

**8. Instrumentos utilizados:**

Observación, inspección visual, entrevistas informales, revisión de documentación.

9. Asistentes y/o actores de la visita:

Donaldo D. Berrio, Coordinador Area Educación Ambiental, Interventor del proyecto.  
2 pasantes Trabajo Social Universidad de Cartagena: Marcela Garcia y Luz Daria Peralta.  
Contratista del proyecto. Medio de Comunicación Televisa.  
Docente grado 4.

218

10. Observaciones, resultados y/o compromisos:

**Elaborado por:**

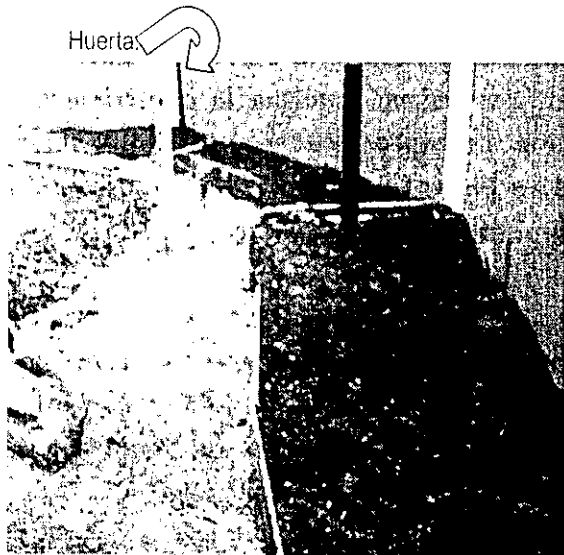
M.d.C.G.LL.

L.D.P.L

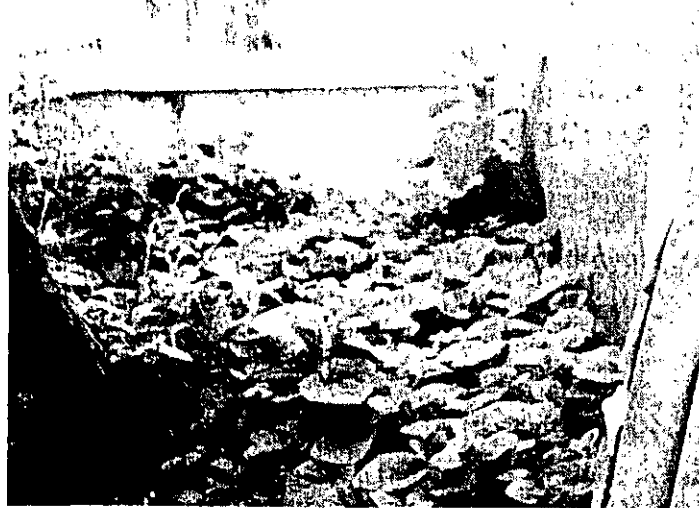
T.S. U de C.

**Memoria fotográfica Tierra Bomba**  
**Viernes 7 de septiembre de 2007.**

Joven de 4º que participa del proceso



Huerta de plantas medicinales implementada.



**Proyecto:** Asesoría y capacitación para la producción y uso de fertilizantes orgánicos: Alternativa para el mejoramiento ambiental mediante el aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos en las comunidades de Punta Canoa, Arroyo de Piedra, Arroyo Grande, Arroyo de las Canoas en la zona norte y en la zona insular del Distrito de Cartagena (Santa Ana, Ararca, Bocachica, Tierra bomba, Isla de Barú, Punta Arena, Caño del Oro y Isla del Rosario).

**Lugar:** Caño del Oro **Visita No.:** 02 **Fecha:** Viernes siete de Septiembre de 2007 (07/09/07)

#### A. Actividades preliminares de seguimiento:

##### 1. Revisión de antecedentes y del proyecto

Se ha revisado la documentación referida al proyecto tales como la propuesta técnico económica presentada por la Corporación Huellas a la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique -Cardique- y a demás el informe parcial y final de las actividades realizadas. Se sostuvieron charlas con el interventor designado por Cardique donde se ampliaron informaciones y conceptos referidos al proyecto en mención.

#### B. Visita de Campo:

##### 1. Objetivos de la Visita

- a. Verificar y corroborar en el sitio del proyecto los datos reportados en los informes presentados por el contratista a Cardique y los compromisos adquiridos por medio de este.
- b. Revisión de impactos significativos a la comunidad beneficiaria.
- c. Observar las condiciones socio-ambientales existentes en el área de influencia del proyecto.
- d. Identificar actividades desarrolladas por las personas o grupos a quienes se les delego el proyecto desde la culminación del mismo.

##### 2. Desarrollo de la visita

Se arribó a la isla alrededor de las 9:20 am e inmediatamente nos dirigimos a la vivienda de la madre comunitaria Delsy a verificar los procesos adelantados. Al llegar al lugar se verificaron las condiciones técnicas de los tambos y se conversó con ella sobre como les está yendo. Comenta que solo son pocos los que colaboran con residuos orgánicos del hogar. En el hogar comunitario de Yira Caraballo se encontraban los otros 2 tambos. Sus condiciones técnicas se verificaron y se puede decir que ya tienen un producto terminado. El interés de sacar el proyecto adelante es notable, aunque no han logrado un apoyo certero de la comunidad en cuanto a la colaboración con residuos sólidos orgánicos. Se les recomendó que por cada hogar comunitario, adoptaran 3 familias de los niños que asisten y les comenten sobre el proyecto y sus beneficios para que sean ellas mismas quienes se encarguen de recoger los residuos en sus viviendas.

##### 3. Instrumentos utilizados:

Observación, inspección visual, entrevistas informales, revisión de documentación.

##### 4. Asistentes y/o actores de la visita:

Donaldo D. Berrio, Coordinador Área Educación Ambiental, Interventor del proyecto.  
2 pasantes Trabajo Social Universidad de Cartagena: Marcela Garcia y Luz Daria Peralta.  
2 madres comunitarias.

5. Observaciones, resultados y/o compromisos:

En la visita anterior se les recomendó volver a involucrar a los estudiantes que participaron del proceso de capacitación, al parecer esta sugerencia tuvo muy poca acogida. Se espera que logren adoptar las 3 familias por cada hogar comunitario para que se pueda reunir más materiales orgánicos para la realización del abono.

**Elaborado por:**

M.d.C.G.LL.

L.D.P.L

T.S. U de C.

Memoria fotográfica Caño del Oro  
Viernes 7 de septiembre de 2007.

Tambo en Hogar Comunitario de Delsy Meza.



Tambos en Hogar Comunitario de Yira Caraballo.





**Anexo 16.**

223

**Proyecto:** Asesoría y capacitación para el diseño e implementación de huertas escolares para el fomento de la seguridad alimentaria en las comunidades educativas de los municipios de la jurisdicción de Cardique.

**Lugar:** Clemencia      **Visita No.:** 1      **Fecha:** Martes catorce de Agosto de 2007 (14/08/07)  
**I.E:** Tec. Agrop. San Jose de Clemencia

**A. Actividades preliminares de seguimiento:**

**1. Revisión de antecedentes y del proyecto**

Se ha revisado la documentación referida al proyecto tales como la propuesta tecnico economica presentada por la Corporación para la Paz, para la Investigación y el Desarrollo Sostenible - Corpades- a la Corporación Autonoma Regional del Canal del Dique -Cardique- y a demas el informe parcial y final de las actividades realizadas. Se sostuvieron charlas con el interventor designado por Cardique donde se ampliaron informaciones y conceptos referidos al proyecto en mencion.

**B. Visita de Campo:**

**1. Objetivos de la Visita**

- a. Verificar y corroborar en el sitio del proyecto los datos reportados en los informes presentados por el contratista a Cardique y los compromisos adquiridos por medio de este.
- b. Revisión de impactos significativos a la comunidad beneficiaria.
- c. Observar las condiciones socio-ambientales existentes en el area de influencia del proyecto.
- d. Identificar actividades desarrolladas desde la culminación del proyecto.
- e. Identificar municipios a ser priorizados para fortalecimiento de la continuidad del proyecto.

**2. Desarrollo de la visita**

Se llevo a la institución educativa alrededor de las 11:45 am. El docente encargado de la huerta Rogelio Cequeira no se encontraba en la institución y otros docentes no dieron razón del proyecto.

**3. Instrumentos utilizados:**

Observación, inspección visual, entrevistas informales, revisión de documentación.

**4. Asistentes y/o actores de la visita:**

Monica Oviedo, Profesional Universitario Area Educación Ambiental, Interventor del proyecto.  
 2 pasantes Trabajo Social Universidad de Cartagena: Marcela Garcia y Luz Daria Peralta.

**5. Observaciones, resultados y/o compromisos:**

**Elaborado por:**

M.d.C.G.LL.

L.D.P.L

T.S. U de C

CHARLA-TALLER No. 1  
2007  
SANTA CATALINA

JUEVES 6 DE SEPTIEMBRE DE

INSTITUCIONES EDUCATIVAS:  
- FELIPE SANTIAGO ESCOBAR

### VALORES AMBIENTALES

#### OBJETIVO:

- Que los estudiantes comprendan la importancia del medio ambiente, sus problemas conexos y el papel del hombre en el mejoramiento del entorno.

#### CONTENIDO:

1. La relacion hombre – medio ambiente. Bioetica.
2. Reflexion sobre contexto proximo.
3. La responsabilidad del ser humano con su medio ambiente.

#### METODOLOGIA:

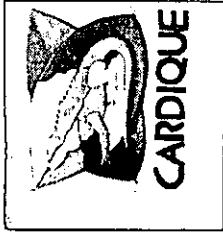
Se realizara por medio de los siguientes procesos:

- *REFLEXION*: se reflexionara sobre la relacion del ser humano y el medio ambiente.
- *CONOSCAMOS*: se investigara como son las relaciones con nuestro medio ambiente la la responsabilidad del ser humano en su cuidado.
- *SOCIALICEMOS*: a partir de nuestras opiniones y comentarios sobre nuestras responsabilidades son el medio, se socializara la percepci3n de todos los participantes.
- *ACORDEMOS*: por ultimo a traves de concensos y acuerdos se trabajaran acciones prioritarias.

**MATERIALES:** hojas en blanco, lapices, folletos, cartulina, nodrizas, marcadores.

#### EVALUACION Y COMPROMISOS:

Al finalizar el taller se evaluaran los niveles de motivaci3n y participaci3n del grupo, la comprensi3n del tema, el tiempo utilizado, la metodolog3a y el lenguaje. A traves de un sondeo de preguntas los participantes evaluaran ellos mismos frente al tema.



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL  
 CANAL DEL DIQUE  
 CARDIQUE  
 SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL  
 ÁREA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL**

225

PROYECTO: *Workshop Taller  
 Bioética - Valores  
 ambientales - Responsabilidad*

FECHA: *Jueves 6 de Septiembre de 2007*

D:CA

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION - CURSO--	Tel.	e-mail
1	VERENA AYOLA POCHECO	IE Felipe Santiago Fariñas	300830455	Thebabyfine.07@hotmail.com
2	ALEXA MONTE DE LAS A.		3145258942	
3	JANET DÍAZ MITOLA			
4	JAYRA FERNANDA KABIQUÉ		3126352672	loc.98.carric@hotmail.com
5	SHIRLEY OLIVEROS MARTÍNEZ			
6	Luz Mari Peña Te adiedo			
7	CINDY GUEJO BATHAN			cdylasexi@hotmail.com
8	EVER ANNEDEO CARRERA			Anne17@hotmail.com
9	ANA MIBINA FANTANZA			
10	PLATON TAPIAS CELIA ROSA.			a.1ec'18@hotmail.com
11	NEVIS PACHA JIMENEZ CONGO			
12	GENIA M. VALERIS JARA			
13	RENNY DIOS MITOLA			



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL  
ÁREA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

226

PROYECTO:

FECHA:

D.C.A.

REGISTRO DE ASISTENCIA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCIÓN - CURSO	Tel.	e-mail
27	Rosario...	83		
29	...	83		
30	...	83		
31	...	83		
32	...	83		
33	RAMON BARRIOS TORRES	83		
34	...	83		
35	...	83		
36	Weth Romero Vido	83	3114351719	
37	...	83	3116033675	19122211@hotmail.com
38	Naty de Narrogo Orredo	83	3107078888	narrogo@hcf.mobi
39	Laura Jimenez delgado	83	3116511284	h.worthington@hcf.mobi
40	Karyna Yiceth de biho 3 L	83	3107122479	lawynn18@hotmail.com
			3146229128	karyndelatoro@hotmail.com

## INFORME DE EVALUACION DE ACTIVIDAD

227

Lugar: Santa Catalina de Alejandría Visita No.: 2 Fecha: Jueves seis de Septiembre de 2007  
(06/09/07)

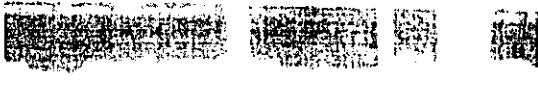
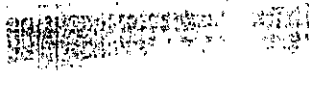
I.E: Felipe Santiago Escobar

**Actividad:** Charla-taller Valores Ambientales y Bioética

- 1) **Descripción de la actividad:** la actividad inicio a las 10:00 a.m. y finalizó a las 11:15 a.m. Se comenzó con todos los estudiantes la charla taller en el patio debajo de una bonga. Se comenzó con la bienvenida y un saludo y la explicación del taller. Se prosiguió con el desarrollo de la temática, las dinámicas y las actividades de reflexión y de evaluación del taller.
- 2) **Asistencia:** Fue buena en tanto que la convocatoria la realizo la docente encargada Maria Lascarro. Se contó con la participación de tres cursos de octavo grado y casi 90 alumnos. (ver asistencia).
- 3) **Grado de participación:** fue medio porque solamente se dio por parte de algunos alumnos de los grupos que se conformaron en la dinámica. Se reconocieron jóvenes muy interesados en la temática de medio ambiente que participaban durante todo desarrollo de la charla taller.
- 4) **Cumplimiento en la programación:** se logro dar cumplimiento a cabalidad de todo lo programado para esta actividad y se llamó la atención de los jóvenes asistentes sobre la responsabilidad del hombre hacia el medio ambiente.
- 5) **Logros:** se logro llamar la atención de los jóvenes asistentes y motivarlos a transmitir los conocimientos adquiridos, ya que se evidencio que estaban expectantes e interesados en saber sobre lo que se les iba a transmitir.
- 6) **Aspectos importantes observados:** se observo que muchos jóvenes recibieron bien la actividad y las próximas a realizarse, aunque no participaron activamente, si se evidencio su interés en el desarrollo de actividades en grupo sobre el tema ambiental. Hay que destacar su colaboración y atención.
- 7) **Avances:** esta actividad se constituye en la primera de las acciones especificas a desarrollar por parte de las estudiantes de trabajo social.
- 8) **Actividades fuera del cronograma:** no se realizaron actividades fuera de lo planeado.
- 9) **Interés del grupo:** se evidencio el interés por parte del grupo, lo cual hizo que la jornada fuera excelente. Por parte de las facilitadoras, este fue muy bueno ya que influyo para que todo llegara al término final en orden.
- 10) **Limitantes:** Ruido, por encontrarnos en una zona al aire libre, cerca de una cancha de fútbol, donde algunos estudiantes hacian deportes.
- 11) **Compromisos:** se dio el compromiso de asistir a los demás talleres a programarse, por parte de los estudiantes, y por parte de la docente responsable de motivar, de recordarles a los jóvenes los encuentros y de hacerles la convocatoria previa.

▪ Memoria fotográfica

228



Problema Ambiental	Descripción	Consecuencias para la Salud
<p>1. Contaminación y escases de agua</p>	<p>La contaminación del agua produce la muerte a muchos animales. La escases produce la muerte a plantas y animales.</p>	<p>Cuando arrojan aguas sucias a los arroyos, produce animales causantes de enfermedades como el Dengue.</p>
<p>2. Contaminación del aire</p>	<p>En fincas de Sta. Catalina queman pastos para cosechar y las carreteras los buses arrojan humo a la capa de ozono.</p>	<p>La contaminación del aire produce calentamiento global y, cáncer en la piel. también produce lluvia ácida y da la muerte a muchas plantas.</p>
<p>3. Desechos sólidos</p>	<p>La mayoría de las basuras son desechos sólidos como botellas, latas y metales que contaminan al ambiente</p>	<p>Pueden ser causantes de muertes para los animales y plantas. Trae malos olores contaminantes para la salud humana.</p>
<p>4. Deforestación</p>	<p>La tala de bosques quitan la vida a muchas plantas y destruye la vida vegetal</p>	<p>habra menos oxígeno y abra mal ambiente para los animales.</p>

oscar perez gonzales 83  
Jose Paul Mendoza Ripoll 82  
Yordis de la Hoz Comas 82  
oscar Luis Ramirez 83  
Jader alfonso munos gongora-82  
alegao Rodriguez Jimenez-82  
Jose Luis cantillo Ospino-82  
David elias gran gamarra-82  
Jose David Torre glosa-82  
Wadir alfonso franco Jega-82



CHARLA-TALLER No. 2  
SANTA CATALINA

JUEVES 27 DE SEPTIEMBRE DE 2007

INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

- FELIPE SANTIAGO ESCOBAR

### VALORES: TOLERANCIA Y RESPETO

#### OBJETIVO:

- Reforzar conceptos referidos a los valores de tolerancia y respeto entre los seres humanos y su entorno.
- Generar espacios de reflexión donde los participantes expresen sus aprendizajes durante el proceso.

#### CONTENIDO:

1. Lecturas de reflexión.
2. Presentación de conceptos y tema a tratar. EL RESPETO Y LA TOLERANCIA.
3. Tarea.

#### METODOLOGIA:

Se realizara por medio de los siguientes procesos:

- **REFLEXION:** se reflexionara sobre el significado que tienen los valores, y la importancia en el desarrollo de de la vida del ser humano.
- **CONOSCAMOS:** se investigara como ha sido la aplicación de estos valores en la vida escolar.
- **SOCIALICEMOS:** a partir de nuestras opiniones y comentarios sobre el significado de los valores, se socializara la percepción de los participantes.
- **ACORDEMOS:** por ultimo a través de consensos y acuerdos se trabajaran acciones prioritarias.

**MATERIALES:** hojas en blanco, lápices, marcadores, tablero, videobeam, lectura de reflexión.

#### EVALUACION Y COMPROMISOS:

Al finalizar el taller se evaluaran los niveles de motivación y participación del grupo, la comprensión del tema, el tiempo utilizado, la metodología y el lenguaje. A través de un sondeo de preguntas los participantes evaluaran ellos mismos frente al tema.



Escuela Técnica de Agropecuaria Sostenible y Ambiental Felipe Santiago Escobar sede #1

67 de sep/oct 2022

- Stefanny López Ramirez 8<sup>o</sup>-1
- Nevis Paola Jimenez Conco. 8<sup>o</sup>-3
- Sofía M. Rojas Jimenez. 8<sup>o</sup>-3
- Iveth G. Romero Vitola 8<sup>o</sup>-1
- Porlis A. Gonzalez Rojas 8<sup>o</sup>-1
- La Meris Peñate Oliedo 8<sup>o</sup>-3
- Jose David Jimenez Jimenez

- Juan Gabriel Rodriguez 8<sup>o</sup>-1
- Novelis Rosa Chico Conco
- heiron Jose Anaya Sevilla
- Yadina Sanchez Muñoz

MAREN ALEJANDRO HIPOLI RODRIGUEZ 8<sup>o</sup>-4

~~MAREN~~

- Linibel de la Hoz Muñoz 8<sup>o</sup>-1
- Yarelis Acevedo Iriarte 8<sup>o</sup>-1
- Ledia P. Ayola mendoza 8<sup>o</sup>-1
- YILLEIS CANTILLO FRANCO 8<sup>o</sup>-1
- Saury Perez torregloza 8<sup>o</sup>-1

Arisleidis Puerta Salcedo 8<sup>o</sup>-1

- Alyondro David 08712
- Verena Ayola P. 8<sup>o</sup>-2

Ronald Ramirez Santos  
Luis Perez Siveras  
Hernan Anolla Sevilla  
Wilson Rojas Jimenez  
Eliet Ancochea Valera  
Cindy Cuervo

2. -  
233

Roberto Fontolvo

Yolani Riboldo

Ramon Barrios Tovar

Ladec Torres Villalva

Frederic Perez

Alex Velez

Ana Milena Fontalvo 8<sup>3</sup>

Celia Rosa Plata Tupias 8<sup>3</sup>

José David Jimenez Jimenez

~~Adel~~ Alfonso Munoz Gonzalez

Diz Stefany Madero Hernandez 8<sup>2</sup>

Alwin Balfrun Andrade 8<sup>2</sup>

Nicolas Munoz Uruera 8<sup>2</sup>

Julio Pardo Bosque Peñate

MARIA DEL JESUS DIAZ D. 8<sup>2</sup>

Franca Rosa de la Hoz M 8<sup>2</sup>

Darlin Tovar Vasquez 8<sup>2</sup>

Walter Antonio Franco Vega 8<sup>2</sup>

44.

- 1) Edoar Andres Ricardo Anaya 8<sup>o</sup> 2
- 2) Efrain Sillanca Godiolo 8<sup>o</sup> 2
- 3) Luisa Fernanda Rodriguez Barrio 8<sup>o</sup> 3
- 4) Viviana Garcia Canoles = 8<sup>o</sup> 3
- 5) Shirley Olivares Martinez 8<sup>o</sup> 3.
- 6) Misael Jose Diaz Imitolu. 8<sup>o</sup> 2.
- 7) Jordis de la Hoz comas. 8<sup>o</sup> 2
- 8) Alegaria Rodriguez Jimenez 8<sup>o</sup> 2
- 9) Sean Carlos Lopez Perez 8<sup>o</sup> 2
- 10) Jose Paul Mendoza
- 11) Ruben Jimenez
- 12) Arlyn Beltran
- 13) Norris Grad
- 14) Yohany Figueras Arroyo.
- 15) Jorge Luis Cantillo
- 16) Laura Vanegas delgado
- 17) Aura Montes 8<sup>o</sup> 2
- 18) Wendys Ripoll 8<sup>o</sup> 2
- 19) Bionis Munos 8<sup>o</sup> 2
- 20) Karina de la Hoz 8<sup>o</sup> 2
- 21) Maty Luz Marugo 8<sup>o</sup> 2
- 22) Enith Coneo 8<sup>o</sup> 2
- 23) Juan Carlos Ardita 8<sup>o</sup> 2
- 24) Yindis Perez 8<sup>o</sup> 2
- 25) Janer Diaz I. 8<sup>o</sup> 2
- 26) Karen Elena Arieta Ricardo 8<sup>o</sup> 2
- Ever Hader Pen Ramirez a = r

## INFORME DE EVALUACION DE ACTIVIDAD

Lugar: Santa Catalina Visita No.: 2 Fecha: Jueves veintisiete de Septiembre de 2007 (27/09/07)  
I.E: Felipe Santiago Escobar

### Actividad: Charla-taller

- ▣ **Descripción de la actividad:** la actividad inicio a las 10:05 a.m. y finalizó a las 11:45 a.m. Se comenzó con todos los estudiantes la charla taller en el aula de informática de la institución educativa. Se comenzó con la bienvenida y un saludo, la explicación del taller, de las reglas del juego y las actividades a realizar. Se prosiguió con el desarrollo de la temática, las dinámicas y las actividades de reflexión.
- ▣ **Asistencia:** Fue buena en tanto que la convocatoria la realizo la docente encargada Maria Lascarro y Eder Canoles. Se contó con la participación de estudiantes del grado 8, grupo ambiental que adelanta las actividades en la institución.(ver asistencia)
- ▣ **Grado de participación:** Se reconocieron jóvenes muy interesados en la temática de los valores trabajados, que participaban esporádicamente en la charla taller; si la participación de los alumnos fue regular. Esto de debe a que la mayoría no prestaba atención suficiente y en ocasiones de encontraban haciendo cosas ajenas a la charla.
- ▣ **Cumplimiento en la programación:** no se logro dar cumplimiento total a todo lo que se programó para esta actividad, esto por que se encontraban distraídos y en algunos momentos no recibían con ánimo actividades. Se llamó la atención de los jóvenes asistentes a participar y a ser responsables y respetuosos.
- ▣ **Logros:** se logro llamar la atención a un grupo de los jóvenes asistentes y motivarlos a transmitir los conocimientos adquiridos.
- ▣ **Aspectos importantes observados:** se observo que algunos jóvenes recibieron bien la actividad (grado 8-2), aunque no participaron todos activamente, si se evidencio su interés en la actividad. El resto del curso (8-1 y 8-3) estaba inquieto, aunque no todos los jóvenes.
- ▣ **Avances:** esta actividad se constituye en la segunda de las acciones específicas a desarrollar por parte de las estudiantes de trabajo social.
- ▣ **Actividades fuera del cronograma:** no se realizaron actividades fuera de lo planeado.
- ▣ **Interés del grupo:** se evidencio el interés por parte de un pequeño grupo.
- ⊕ **Limitantes:** ruido, actitud de algunos jóvenes.
- ✍ **Compromisos:** se adquirió el compromiso, con el profesor Eder Canloes, de realizar el próximo encuentro con el grado 8-2.; Y después con los demás.

Luisa fernanda Rodriguez Berrio

Ana milenoi Fontalvos Muños

Fonny javier Diaz imitola

\* cindy eliza cello Beltran

shirley olivares

ever oflando arnedo varela

cella Rosa plata t.

jeovanis rivaldo Marin

Freiber jose perez f.

Roberto Fontalvo

wilson ruyas

\* Ronald Ramirez

Luis antonio perez

Jader Jhamid torrez

Viviana Garcia canole

16. Ramon segundo

### Solucion

\* (a) Pues, nosotros creemos que la abuela de mercedita no habra hecho nada en especial si no que mercedita queria compartir mayormente de su tiempo con su abuela por que cuando ella se muriera no podia compartir mas tiempo con ella.

(b) Se ofrecia servicio de compania mutuamente y mientras la abuela zurcia los calcetines ella doblaba la ropa y la ayudaba a lavar los platos.

(c) Por que mercedita queria compartir todo el tiempo que le quedaba a la abuela con ella.

(d) La abuela deseaba que mercedita la perdonara por haber botado las maquinas de tebrar y ella lo hacia para permanecer con ella.

**Anexo 19.**

Lugar: Turbaco Visita No.: 2 Fecha: 05 de Septiembre de 2007 (05/09/07)  
 I.E.: Alfonso López Pumarejo

**A. Visita de Campo:**

**1. Objetivos de la visita**

- Revisión de compromisos al grupo semillero ambiental
- presentación de video – proceso de reciclaje -GIRS-

**2. Desarrollo de la visita**

La actividad se llevo a cabo en otra sede de la misma institución - debido a que cuenta con un salón de eventos amplio y con la capacidad adecuada para recibir la gran candida de asistentes. Siendo aproximadamente mas de cien (100) personas integrado por grupo semillero ambiental, estudiantes de sexto (6), séptimo(7) y noveno(9), docentes, padres de familias entre otros. Primero se hizo una explicación general de lo que seria la actividad por parte de la docente de la institución.

Seguidamente se iniciaron las exposiciones, dirigidas por el grupo semillero ambiental, siendo unos de los compromisos establecidos durante la primera charla, el convertirse en multiplicadores de la información suministrada sobre gestión integral de residuos sólidos a cargo de Islena Guardo.

Luego se presento un video a los asistentes, de cómo seda el proceso de reciclaje. Inmediatamente Islena hizo una breve explicación de lo visto.

La ultima actividad fue un concurso de la mejor caneca, donde participaron los estudiante de sexto (6), séptimo (7), y noveno (9). Los ganadores de las canecas se escogieron a partir de algunos criterios: creatividad y mayor uso de elementos reutilizables, cumpliendo así; con el propósito de saber aprovechar los residuos sólidos, en este caso los de tipo inorgánico.

La elección estuvo a cargo del jurado integrado por: padres de familia, ~~estudiantes de la universidad de~~ Pamplona y el equipo de cardique. Finalmente tres (3) canecas fueron las ganadoras de los grados \_\_\_\_\_, los cuales fueron premiados por la institución y también por el equipo de cardique con manillas, llaveros y cartillas didácticas.

**3. Asistentes y/o actores de la visita**

Mónica Oviedo, Profesional Universitario Área Educación Ambiental, Interventor del Proyecto Islena Guardo, Línea Base.

2 Pasantes de Trabajo Social Universidad de Cartagena: Marcela García y Luz Daría Peralta.  
 Docentes de la institución.

**4. Observaciones, resultados y/o compromisos:**

Se pudo observar, que el proyecto avanza de manera satisfactoria, no solo los estudiantes están comprometidos, sino los docentes y directivas de la institución. Quienes se han involucrado en el proceso de manera activa, participando en todas las actividades que hasta el momento se han desarrollado. Así mismo han motivado e involucrado a un mayor numero de estudiantes de los grados sexto (6), séptimo (7) y noveno (9) al proyecto de residuos sólidos. Quedando así el grupo ambiental con noventa y nueve (99) estudiantes aproximadamente vinculados al proyecto de gestión integral de residuos sólidos.

238  
**Compromiso:** de acuerdo al numero de estudiantes participando en el proyecto, hacer un plan de trabajo en coordinación con los docentes involucrados de la institución, que permita dentro del grupo semillero ambiental, trabajar dos líneas. Un grupo trabajaría con residuos orgánicos y el otro con los residuos inorgánicos, sin perder de vista que ambos conozcan la temática

**Próximo Encuentro** \_\_\_\_\_

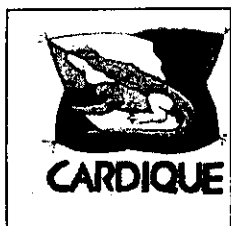
**Elaborado por:**

M.d.C.G.LL.

L.D.P.L

T.S. U de C



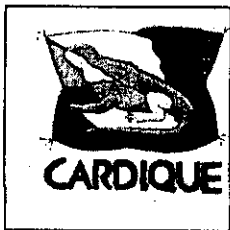


**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL**

PROYECTO: grupo GRS

FECHA: Miércoles 5 de Sept/2007.  
(Turbaco)  
**REGISTRO DE ASISTENCIA**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
1	Helis Leonor Quintero H	Insetalp	310 716224
2	CINDI MILTRA NOBATES M	INSETALP	311 482240
3	Yessica Paola MARRINAGA C.	INSETALD	312 605900
4	DANYAMA DE ALIZA C.	INSETALP	65554150
5	JENI ANITA HAZO MUÑOZ	INSETLP	66279915
6	Yianny Yulieth Puello Calderín	INSETALP	65560560
7	Gloria Marcela Yamal F.	Insetalp	3162764720
8	Sujeiris Rodríguez Mauris	Insetalp	65560850
9	MARLIS TORRES PUELLO	Insetalp	66390190
10	FATIMENE ANTONIO Q	INSETALP	66391540
11	Denis ALVAREZ Arnedo	Insetalp	65555670
12	Moye sofía Arnedo Florez	Insetalp	65382900
13	ARBAIS DELIZ FLOREZ	Insetalp	6606504900

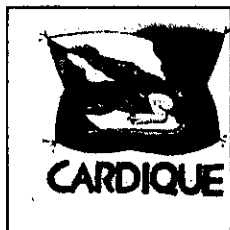


**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL**

PROYECTO:

FECHA: Miércoles 5 de Sep/2007**REGISTRO DE ASISTENCIA**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
14	Andrés José Rodríguez Velázquez	INSETALP	6557692
15	Nawin José del Río Marín	INSETALP	6555672
16	Oscar Luis Mejía Barroja	INSETALP	6556068
17	Jader Marriaga De Avila	INSETALP	6556418
18	DAYANIS PACHEA PAJALO ABELLAR	INSETALP.	6556741
19	Yuleis Margarita Rodríguez T.	INSETALP.	
20	Olis Y Páez Robles	INSETALP.	
21	Yennifer González Hernández	INSETALP.	
22	Ingris Flórez Abellán	INSETALP.	6557229
23	Xilena Margarita Cerda	INSETALP.	6637245
24	Yvonne Gutiérrez Pacheco	INSETALP.	6556930
25	Edgar Antonio del Hierro	INSETALP	3135517223
26	Jairo Andrés de la Hoz P.	INSETALP	6555220



**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL**

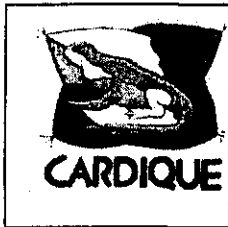
PROYECTO:

FECHA: miércoles 5 de Sep/2007

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
27	Gamer Ramos B.	INSETALP	312672990
28	TURANIS Pajaro Ramos	INSETALP	3126744415
29	Josibeth Monterrosa Castilla	INSETALP	6637389
30	Diana Quintana elles	INSETALP	3135216647
31	Heider Arellano Oviedo	Insetalp	6538169
32	Yaniis Cebalcos Mercado	Insetalp	3126942468
33	EMA Patricia Aguilar	Insetalp	6555273
34	Kelly morales Garcia	INSETALP	6557379
35	Maria Gonzalez Rodriguez	+INSETALP	8107447196
36	Kelly Mendosa	in setalp	316365648
37	Ellis de Jesus Tejera	INSETALP	8156246506
38	Luis JAVIER MUÑOZ MIRANGA	INSETALP	316500055
39	Madia Gonzalez Pedrolito	Insetalp	

40.



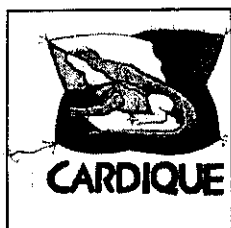
**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL**

PROYECTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
40	Ricardo Torres Scarboly H	Insetalp	
41	Daisier Bariloria Figueroa	Insetalp	
42	Mirtha Luz Acellano O	INSETALP	
43	Ama Ina Bastillan Del Rio	INSETALP	
44	STEPHANNY AGUILAR REUOLLO	INSETALP	
45	INES CAOSIL MARTINEZ	INSETALP	
46	JADER DE JESUBANDES	INSETALP	
47	Wilber Enrique Payera Hernandez	INSETALP	
48	JEAN'S CLAUDES PAFARO MORENO	"INSETALP"	
49	Klismann Eduardo Flores Morales	Insetalp.	
50	Jorge Luis Zaballero C	''	
51	Edy Ruth Soriano Jimenez 1°04	''	
52	Janeth Salvador Yarcas	''	



**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL**

PROYECTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
53	Alejandra BOO Morales	INSETALP	313566970
54	MARTHA TSEIA CANABAL	INSETALP	313229537
55	Yemileth POELLO PASSO	INSETALP	311423650
56	Julieth Vanessa Salazar P.	INSETALP	
57	Tatiana de la Cruz Castilla	INSETALP	314550618
58	Katia Aguado Miranda	Insetalp	3135190560
59	Jeliteth Torres Amador	Insetalp	6556966
60	Judy J. Aguado Miranda	Insetalp	
61	Blas Enrique Torres Benitez		
62	Tania Caro Machado	Insetalp	3116807801
63	Adriana Aneido Flores	INSETALP	6538290
64	Olga Salazar Puella	Insetalp	
65	Dexy Gonzalez G	Insetalp	3135807176



**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL**

PROYECTO: *Semillero GRS*

FECHA: *Miércoles 5 de Septiembre del 2007*

*(Turbaes)*

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
66	<i>Kalath Baldovino Arcilano</i>	<i>INSETALP</i>	<i>655 084</i>
67	<i>Luis Esteban Medina Arrieta</i>	<i>INSETALP</i>	<i>310-7254785</i>
68	<i>Carlos Alfredo Marin Morales</i>	<i>INSETALP</i>	<i>6538112</i>
69	<i>Sandra Caicedo Marrugo</i>	<i>INSETALP</i>	<i>3165089960</i>
70	<i>ESTEFANIA RODRIGUEZ C.</i>	<i>INSETALP</i>	<i>3135891047</i>
71	<i>Kellys T. Amador S.</i>	<i>INSETALP</i>	<i>6639125</i>
72	<i>Natalia Naranjo M.</i>	<i>INSETALP</i>	<i>3126201216</i>
73	<i>Luisa Patricia Mena Ballarín</i>	<i>Insetalp</i>	<i>3116976282</i>
74	<i>Luisa Fernando P.</i>	<i>Insetalp</i>	<i>3126848827</i>
75	<i>DANNY OSORIO A.</i>	<i>INSETALP</i>	<i>317763281</i>
76	<i>MARCOS LARA MANIUEZ</i>	<i>Insetalp</i>	<i>6639434</i>
77	<i>DELCIO LUIS C. RAMO</i>	<i>Insetalp</i>	<i>6557488</i>
78	<i>María Wilches Buendía</i>	<i>Insetalp</i>	<i>3126192536</i>

Fecha: Miércoles 5 de Sep/2007 — Semillero GIRS.

Asistencia

- Jamir Arnedo Pérez - Inseta/P - 9°2
- Stiwar Martínez Zababeta - Inseta/P - 9°2
- Manuel Manuago Rodríguez - inseta/P - 9°02
- Michael Julio Alvariz Carabona - inseta/P - 9°2
- Dennis Barrio de Arriba - 9°2
- Anderson Andres albares santoja - inseta/p. - 9°2
- Juan Pier Alcalá cordono - 9-2
- José Gerardo Montero Barrios - 10°3
- Emiro Rafael Figueroa Robles - 10°3
- Jhon Alberto Alfaro Hernández - 11°1
- JHenny Arellano Castillo 11°1
- Jurliis Paola de Arida Rios 5-4
- Diana Marcela de la Cruz Cortilla (5=7)  
ajornatom Ramirez 2 ulvaga (5=4)
- Angie Milena Caro Padilla (5°4)
- Neuer Antonio Ricardo gonzalez (5°4) (5=4)
- Miguel sofio A (5°4)
- Saura Milena Martínez de acosta (5°2)
- Wendy Johana Cabeza Vitola (5°2)
- Juissa fernanda ortiz gonzales (5=2)
- Comun Alicia Ballentes 0330 padre de familia 6639364

CHARLA-TALLER No. 1  
SAN ESTANISLAO DE KOTSKA

MARTES 4 DE SEPTIEMBRE DE 2007

INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

- FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

## REFUERZO CONCEPTOS Y LA IMPORTANCIA DE LA HUERTA ESCOLAR

### OBJETIVO:

- Reforzar conceptos referidos a la huerta escolar y la importancia que tiene en el ambito escolar.
- Generar espacios de reflexion donde los participantes expresen sus aprendizajes durante el proceso.

### CONTENIDO:

1. LO QUE LA HUERTA NOS BRINDA
2. LA HUERTA COMO UN ESPACIO DE APRENDIZAJE
3. EL HUERTO Y LA ESCUELA

### METODOLOGIA:

Se realizara por medio de los siguientes procesos:

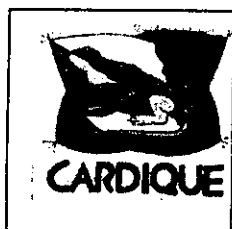
- *REFLEXION*: se reflexionara sobre el significado que tiene la huerta en la vida escolar, y la importancia en el desarrollo de habilidades del ser humano.
- *CONOSCAMOS*: se investigara como ha sido el proceso de trabajo en la huerta escolar.
- *SOCIALICEMOS*: a partir de nuestras opiniones y comentarios sobre el significado de la huerta, se socializara la percepción de todos los participantes.
- *ACORDEMOS*: por ultimo a traves de concensos y acuerdos se trabajaran acciones prioritarias.

**MATERIALES:** hojas en blanco, lapices, folletos, cartulina, nodrizas, marcadores.

### EVALUACION Y COMPROMISOS:

Al finalizar el taller se evaluaran los niveles de motivación y participación del grupo, la comprensión del tema, el tiempo utilizado, la metodología y el lenguaje. A traves de un sondeo de preguntas los participantes evaluaran ellos mismos frente al tema.





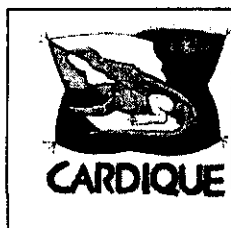
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL

PROYECTO: Charla-Taller  
Huerta Escolar y su  
importancia en la escuela.

FECHA: Martes 4 Septiembre/2007 Arenal

REGISTRO DE ASISTENCIA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
1.	Yarelis Arolo Olivares	I.E. Francisco de Paula Santander	314.50-5088
2.	Ramona Fontalvo Fernandez	I.E. Francisco de Paula S/d	3135129066
3.	Keilis Hernandez Solano	I.E. Francisco de Paula S/d	3126777469
4.	Daira Miranda Solano	I.E. Francisco de Paula S/d	
5.	Deicy Fernandez Muñoz	I.E. Francisco de Paula S	311695256:
6.	Amarilis Palencia Chumada	I.E. Francisco de Paula S.	3145539795
7.	Sindy Mario Olivo Bolaño	I.E. Francisco de Paula S.	3145566346.
8.	Jaira Navarro Gomez	I.E. Francisco de Paula S.	
9.	Geraldine Pérez Rodríguez	I.E. Francisco de Paula S.	3145283290
10.	Luis Rafael Castro Bolaño	I.E. Francisco de Paula S.	
11.	Yuleisis Luna Reales	I.E. Francisco de Paula S.	3145611807
12.	Lorena Patricia Garcia He.	I.E. Francisco de Paula S	3125650707
13.	Andrés Pérez Rodríguez	I.E. Francisco de Paula S	



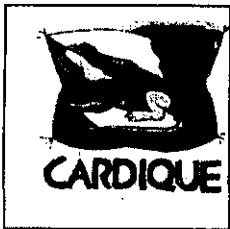
**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL**

PROYECTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
14	Walter Antonio Lebrón Martínez	I. E. Francisco de Paula	
15	Liceth Patricia Cassiani Pino	I. E. Francisco de Paula Sant.	
16	Liceth Leonor Mendoza Heredia	I. E. Francisco de Paula S.	3135687833
17	Heleen Feliza Castillo Torres	I. E. Francisco de Paula	311-438-2533
18	Jorge Eliezer Cuevas Fuentes	I. E. Francisco de Paula	3725757632
19	Maily Joly Mariz Aiza	I. E. Francisco de Paula	314-510-5330
16	ADRIANA RODRIGUEZ BERRIO	I. E. Francisco de Paula S.	312-7958667
17	Claydine Chastines Chedra	Ins. Educ. Francisco de Paula S.	307176161
18	Snaider Amaya Romero	Francisco de Paula Sant.	
19	Yaima Exaltado Pentalvo	I. E. Francisco de Paula Sant.	3135061944
20	Yaima Sanchez Rodriguez	I. E. Francisco de Paula Sant.	3126953087
21	Darlys Neza Ojeda	I. E. Francisco de Paula S.	3126688223
22	Cecilia Ulla Salas	I. E. FRANCISCO DE PAULA S.	3145325007



CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL  
CANAL DEL DIQUE  
CARDIQUE  
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL  
AREA DE EDUCACION AMBIENTAL

PROYECTO:

FECHA: \_\_\_\_\_

REGISTRO DE ASISTENCIA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	Tel.
23	Wendys Barraso Barrios	Institución Francisco	311 80 23 167
24	OMARA MUDIOZ UTRIA	Institución Francisco de p.	311 699 1697
25	Luis ANGEL Grau Berrio	I.E. Francisco de paula. S.	310 713 4950
26	Nelson Castro Perez.	I.E. Francisco de Paula. S.	313 755 187.
27	Pedro Heirero Grau	I.E. Francisco de Paula. S.	311 668 1098
28	Sergio andrés vega zuriga	I.E. Francisco de Paula. S.	313 337 7447
29	Edgar Fontalvo Orozco	I.E. Francisco de Paula. S.	312 679 20
30	BONITA BUENOS BUENOS	I.E. Francisco de Paula. S.	313 521 1538
31	Jairo Grau Zamora	I.E. Francisco de P. S.	313 508 5407
32	Jose Luis Ruiz Gómez	I.E. Francisco de P. S.	316 529 3866
	HUGO RAFAEL Garcia Herrera	I.E. Francisco de P. S.	

## INFORME DE EVALUACION DE ACTIVIDAD

Lugar: San Estanislao de KotsKa Visita No. 2 Fecha: Martes cuatro de Septiembre de 2007 (04/09/07)  
I.E: Francisco de Paula Santander

**Actividad:** Charla-taller Refuerzo de conceptos y la importancia de la huerta escolar.

- ▣ **Descripción de la actividad:** la actividad inicio a las 10:00 a.m. y finalizó a las 11:10 a.m. Se comenzó con todos los estudiantes la charla taller en el patio debajo de una bonga. Se comenzó con la bienvenida y un saludo y la explicación del taller. Se prosiguió con el desarrollo de la temática, las dinámicas y las actividades de reflexión y de evaluación del taller.
- ▣ **Asistencia:** Fue buena en tanto que la convocatoria la realizo la docente encargada Inés Ortega. Se contó con la participación de estudiantes del grado 9, grupo piloto que adelanta las actividades ambientales en la institución.
- ▣ **Grado de participación:** fue medio porque solamente se dio por parte de algunos alumnos de los grupos que se conformaron en la dinámica. Se reconocieron jóvenes muy interesados en la temática de medio ambiente que participaban durante todo desarrollo de la charla taller.
- ▣ **Cumplimiento en la programación:** se logro dar cumplimiento a cabalidad de todo lo programado para esta actividad y se llamó la atención de los jóvenes asistentes sobre la responsabilidad del hombre hacia el medio ambiente.
- ▣ **Logros:** se logro llamar la atención de los jóvenes asistentes y motivarlos a transmitir los conocimientos adquiridos, ya que se evidencio que estaban expectantes e interesados en saber sobre lo que se les iba a transmitir.
- ▣ **Aspectos importantes observados:** se observo que muchos jóvenes recibieron bien la actividad y las próximas a realizarse, aunque no participaron activamente, si se evidencio su interés en el desarrollo de actividades en grupo sobre el tema ambiental. Hay que destacar su colaboración y atención.
- ▣ **Avances:** esta actividad se constituye en la primera de las acciones especificas a desarrollar por parte de las estudiantes de trabajo social.
- ▣ **Actividades fuera del cronograma:** no se realizaron actividades fuera de lo planeado.
- ▣ **Interés del grupo:** se evidencio el interés por parte del grupo, lo cual hizo que la jornada fuera excelente. Por parte de las facilitadoras, este fue muy bueno ya que influyo para que todo llegara al término final en orden.
- ⊗ **Limitantes:** Ruido, por encontrarnos en la zona destinada al comedor escolar y ser la hora de algunos recesos de los estudiantes que se acercaban para saber de que se trataba la actividad.
- ⊗ **Compromisos:** se dio el compromiso de asistir a los demás talleres a programarse, por parte de los estudiantes, y por parte de la docente

responsable de motivar, de recordarles a los jóvenes los encuentros y de hacerles la convocatoria previa.

25A

### 7.4 Memoria fotográfica



La huerta de la Institución Educativa Francisco de Paula todavía se encuentra en el proceso porque si nos acercamos a ella podemos ver que le hace falta mucho para que sea la gran huerta esperada.

**Positivo:** El terreno y las ganas que tienen los estudiantes de ver que nuestra huerta ya este produciendo todos estamos esmerados por ver que el proceso de la huerta termine.

**Negativo:** El sembrado esta muy demorado y no vemos la hora de ver nuestra huerta produciendo.

- 1) Lorena Patricia Garcia Herrera
- 2) Andres Perez Rodriguez
- 3) Walter Antonio Taberán Martínez
- 4) Joleysis Luna Morales
- 5) Luis Rafael Castro
- 6) Geraldine Perez Rod
- 7) Yisel Patricia Cast
- 8) Pino.

**CHARLA-TALLER No. 2** MARTES 18 DE SEPTIEMBRE DE 2007

**SAN ESTANISLAO DE KOTSKA**

**INSTITUCIONES EDUCATIVAS:**

- FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

**VALORES AMBIENTALES, BIOÉTICA, DILLO SOSTENIBLE**

**OBJETIVO:**

- Generar espacios de reflexión donde los participantes expresen sus aprendizajes durante el proceso.

**CONTENIDO:**

1. La relación hombre – medio ambiente. Bioética. Dillo sostenible.
2. Reflexión sobre contexto próximo.
3. La responsabilidad del ser humano con su medio ambiente.

**METODOLOGIA:**

Se realizará por medio de los siguientes procesos:

- **REFLEXION:** se reflexionará sobre el significado que tiene la huerta en la vida escolar, y la importancia en el desarrollo de habilidades del ser humano.
- **CONOSCAMOS:** se investigara como ha sido el proceso de trabajo en la huerta escolar.
- **SOCIALICEMOS:** a partir de nuestras opiniones y comentarios sobre el significado de la huerta, se socializara la percepción de todos los participantes.
- **ACORDEMOS:** por ultimo a traves de concensos y acuerdos se trabajaran acciones prioritarias.

**MATERIALES:** hojas en blanco, lápices, tablero.

**EVALUACION Y COMPROMISOS:**

Al finalizar el taller se evaluaran los niveles de motivación y participación del grupo, la comprensión del tema, el tiempo utilizado, la metodología y el lenguaje. A traves de un sondeo de preguntas los participantes evaluaran ellos mismos frente al tema.

ASISTENCIA

254

I.E Francisco de Paula Santander - San Estanislao de Kotska  
 Miércoles 18 de Septiembre de 2007

Charla Taller: Valores Ambientales & Bioética.

NOMBRES	CURSO	TEL/EMAIL
1. Ramona Fontalvo Fernandez	9-4	3135189060
2. Amariys Palacio Ahumada	9-4	3145539795
3. Yarelys Avila Olivares	9-1	314. 8050993
4. Cindy Maria Olivo Botano	9-1	3145566376
5. Wendis yohana Barroso Barrios	6-B	311 80 23 167
6. JOSE ELIEZER CUEVA FUCHUS	9-7	3125757 632
7. Walter antonio Leheran martinez	9-1	314 510 5330
8. Maiky Yulis Muñoz Ariza	9-1	311-488-75-73
9 Heleen Melisa Castilla torrez	9-1	311 - 680 - 92 - 26
10 ADRIANA carolina Rodriguez Barrio	9-1	312 6777469
11 KEIlys Hernandez solano	9-1	
12 Dayelin Plantines Piedraza	9-1	3107176161
13 Daira Milena miranda Solano	9-4	3116790037
14 Cesilia Ester Villa Salas	6-A	313 5138 652
15 JAIRO NAVARRO GOMEZ	9-1	312 636 4426
16 Hugo RAFAEL Garcia Herrera	9-1	
17 EDGAR ANTONIO Fontalvo	9-1	312642084
18 NIVER CABRERA ESCORCIA	9-1	3114126608
19 Robinson Berrio Muñoz	6-7	3735287399
20 Ciceth LEONDE MENDOZA	9-1	3135687833
21 Víctor Julio Fuentes Pacheco	6-7	3116659881
22 Yubisín Luna Reales	7-1	XXXXXX
23 Ciceth Cassianis Pino	7-1	XXXXXX
24 Sergio andres vega zuniga	9-2	XXXXXX
25 LUIS ANGEI Grau Berrio	6-1	3733377442
26 Pedro Herrero Grau	9-1	310 713 4959
27 Jairo alonso Grau	9-1	311 668 1998
28 Ronald Guerrero	9-4	313 508 5404
29 Yovana S. Sanchez R	6-2	313 590 9346
30 OMARA MUÑOZ UTRIA	6-2	3126958082
31 JAVIER ROSCO MUÑOZ	9-4	312 636 3194

Heleen-con-Amor



32) JHONATAN BELÉN OROZCO

255

## INFORME DE EVALUACION DE ACTIVIDAD

256

Lugar: San Estanislao de KotsKa Visita No.:1 Fecha: Martes Dieciocho de Septiembre de 2007  
(18/09/07)

I.E: Francisco de Paula Santander

Actividad: Charla-taller

- ▣ **Descripción de la actividad:** la actividad inicio a las 11:00 a.m. y finalizó a las 12:15 M.D. Se comenzó con todos los estudiantes la charla taller en el aula de informática de la institución educativa. Se comenzó con la bienvenida y un saludo, la explicación del taller y las actividades a realizar fuera de la institución. Se prosiguió con el desarrollo de la temática, las dinámicas y las actividades de reflexión y de evaluación del taller.
- ▣ **Asistencia:** Fue buena en tanto que la convocatoria la realizo la docente encargada Ines Ortega. Se contó con la participación de estudiantes del grado 9, grupo piloto que adelanta las actividades ambientales en la institución y también con alumnos de grados de 6º. (ver asistencia)
- ▣ **Grado de participación:** Se reconocieron jóvenes muy interesados en la temática de medio ambiente que participaban durante todo desarrollo de la charla taller, pero en si la participación de los alumnos fue regular. Esto de debe a que son alumnos tímidos, aun así si se nota la participación activa de ciertos jóvenes.
- ▣ **Cumplimiento en la programación:** se logro dar cumplimiento a cabalidad de todo lo programado para esta actividad y se llamó la atención de los jóvenes asistentes sobre la responsabilidad del hombre hacia el medio ambiente.
- ▣ **Logros:** se logro llamar la atención de los jóvenes asistentes y motivarlos a transmitir los conocimientos adquiridos. Comentaron su trabajo en la huerta y a partir de allí se enlazó para el desarrollo de la temática.
- ▣ **Aspectos importantes observados:** se observo que muchos jóvenes recibieron bien la actividad, aunque no participaron todos activamente, si se evidencio su interés en el desarrollo de esta actividad.
- ▣ **Avances:** esta actividad se constituye en la segunda de las acciones específicas a desarrollar por parte de las estudiantes de trabajo social.
- ▣ **Actividades fuera del cronograma:** no se realizaron actividades fuera de lo planeado. El trabajo anexo fue la toma de fotografías, para los carnés, al grupo ambiental pachecologistas, compromiso que se había adquirido en visitas anteriores.
- ▣ **Interés del grupo:** se evidencio el interés por parte del grupo, lo cual hizo que la jornada fuera excelente. Por parte de las facilitadoras, este fue muy bueno ya que influyo para que todo llegara al término final en orden.
- ⊗ **Limitantes:** ninguno.
- ✍ **Compromisos:** se adquirió el compromiso, por parte de los jóvenes, de realizar una encuesta entregada por Cardique, para realizársela a la comunidad. Queda por entregarla en el próximo encuentro.

- Heleen Melissa Castillo Torres 9:1
- Maitis Julio Muñoz Ariza 9:1
- Adriana Carolina Rodríguez B 9:1
- Shoanara Esraya Sánchez R 6:2
- Wendy Shoanara Barraso B 6:2
- Maira del Socorro Muñoz otría 6:2
- Walter antonio Theran M. 9:1
- Jorge eliecer Cueva F. 7:1

Tema: la Quema de Basura

Con la Quema de Basura se esta Contaminando el Medio ambiente y esto es directamente a nuestra Capa de ozono y los Rayos del Sol Cadaves pegan directamente a la tierra

Esto nos Esta afectando.

Que el Clima Cada dia Calientamos y Esto con lleva a la Causa de infartos y otros enfermedades

