



**SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL EN EL  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES DE  
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.  
INFORME DE GESTIÓN 2004**

**NAIRA ECHEVERRI PÉREZ  
SOFÍA GUZMÁN BELLO  
MARJORIE MONROY OCHOA  
CLAUDIA OROZCO TRUJILLO  
ELIZABETH RUGELES FLÓREZ  
Estudiantes**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL  
2005**

SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL EN EL  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES DE  
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.  
INFORME DE GESTIÓN 2004

NAIRA ECHEVERRI PÉREZ  
SOFÍA GUZMÁN BELLO  
MARJORIE MONROY OCHOA  
CLAUDIA OROZCO TRUJILLO  
ELIZABETH RUGELES FLÓREZ  
Estudiantes

Informe de Gestión para obtener el título de Trabajadoras Sociales

Dilce María Bernarda Maestre Henao  
Asesora

Adela Sanjur  
Coordinadora Institucional

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA D.T. y C.  
2005

Cartagena, 11 de Marzo de 2005

Señores  
Jurado Evaluador  
Facultad de Ciencias Sociales y Educación  
Universidad de Cartagena  
Ciudad

Ante ustedes presentamos el Trabajo de Grado titulado Informe de Gestión "Servicio Social Profesional en el Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P 2004"; como requisito para optar el título de Trabajadoras Sociales.

Naira Echeverri P.  
Naira Echeverri Pérez

Mariana S. Guzmán Bello  
Mariana Sofía Guzmán Bello

Marjorie Monroy O.  
Marjorie Monroy Ochoa

Claudia Orozco T.  
Claudia Orozco Trujillo


Elizabeth Rugeles F.  
Elizabeth Rugeles Flórez

Cartagena, 11 de Marzo de 2005

Señores  
Jurado Evaluador  
Facultad de Ciencias Sociales y Educación  
Universidad de Cartagena  
Ciudad

Ante ustedes presento el Trabajo de Grado titulado Informe de Gestión "Servicio Social Profesional en el Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P 2004"; del cual he participado como Docente asesora.

Atentamente,

  
Dilce María Bernarda Maestre Henao  
Docente Coordinadora de Prácticas

6

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
 CENTRO DE INVESTIGACION Y DOCUMENTACION  
 DE INVESTIGACION Y DOCUMENTACION

Compra \_\_\_\_\_ Cante \_\_\_\_\_ U de C. X  
 Precio \$ 10.000 Apoyador: Trabajo Social  
 No. de proceso 45848 No. de p. 1  
 Fecha de ingreso 18 de 03 de 2005

NOTA DE ACEPTACIÓN

---



---



---

PRESIDENTE DEL JURADO

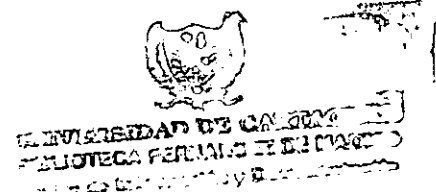
---

JURADO

---

JURADO

Cartagena de Indias D. T. y C., Marzo del 2005



*DEDICATORIA*

*Con todo mi amor a Carmen, Manuela y Raúl, quienes con esfuerzo y dedicación hicieron posible la realización de este sueño.*

*CLAUDIA.*

*DEDICATORIA*

*A mi madre Carmen Flórez Forero por ser mi mayor incentivo en la vida.*

*A mi padre Jesús María Rugeles Forero Q.E.P.D.*

*A todos mis hermanos y hermanas por su apoyo incondicional y a todas aquellas personas que confiaron en mi y aportaron a que este sueño se hiciera realidad.*

*ELIZABETH.*



DEDICATORIA

*A los obstáculos que me hicieron revisar el camino, Lauren y Jeymy por  
ustedes y para ustedes, a Ramiro, a la B.E.T.S...*

MARJORIE.



*DEDICATORIA*

*A Dios, a mi familia, a la B.E.T.S.*

*Para ustedes, por ustedes.*

*MARIANA SOFÍA.*

11

*DEDICATORIA*

*Quiero dedicar este logro a mis progenitores Rosalba y Eustorgio por ese gran  
regalo que me hicieron: LA VIDA.*

*NAIRA.*

## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a Dios, guía incondicional por darme la fortaleza necesaria para hacer realidad este sueño.*

*Gracias a mis abuelos pilares fundamentales en mi vida.*

*Gracias a mi madre, porque con su esfuerzo y dedicación logró hacer de mi una mujer íntegra.*

*Gracias a mi esposo por su gran amor y apoyo incondicional en los momentos que más lo he necesitado.*

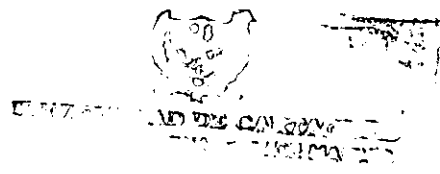
*Gracias a mi hermana, amigos, amigas y compañeras por su valiosa compañía.*

*Gracias a mis compañeras de año social por sus enseñanzas y los gratos momentos compartidos.*

*Gracias a la Empresa Aguas de Cartagena por la oportunidad brindada, al Departamento de Atención a las comunidades por su apoyo y gran colaboración; en especial a José Luis Arnedo, Mauricio Angulo y Adela Sanjur por su confianza y aprecio sincero.*

*Gracias a la Universidad de Cartagena, al Programa de Trabajo Social, a sus directivos y docentes; a Dilce Maestre Henao por su orientación y colaboración.*

*A todas las personas que de una u otra forma hicieron posible esta gran experiencia. CLAUDIA.*



AGRADECIMIENTOS

*Mis principales agradecimientos están dirigidos a Dios por todas las bendiciones que ha traído a mi vida y por brindarme los medios para cumplir este sueño.*

*A mi familia por toda la confianza, el amor y el apoyo incondicional que me permitieron superar los obstáculos y ver en ellos una oportunidad para crecer.*

*A mis amigos y amigas que me animaron a continuar en la lucha por este ideal.*

*Al Programa de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena, a sus directivos, docentes y en especial a nuestra asesora de prácticas Dilce Maestre Henao porque sus orientaciones y enseñanzas hicieron de mí una profesional con una alta calidad humana.*

*A todo el personal del Departamento de Atención a las Comunidades de la Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. en especial a Adela Sanjur, Jose Luis Arnedo, Mauricio Angulo y Carlos Triana por toda la confianza y orientación brindada.*

ELIZABETH.

AGRADECIMIENTOS

*A Dios por ser mi luz y dejar que cumpliera esta meta, como me la propuse.*

*A mis motores en la vida Lauren y Jeymy por ser mis ganas todos los días al levantarme y cuando flaqueaban las ganas.*

*Y Gracias, Gracias!! A mis padres, a mi tío, a Ramiro por tu incondicional apoyo comprensión, por tu protección y por creer siempre en mí gracias!!*

*A mis compañeras y a todas aquellas personas que no me dejaron desistir.*

*A mis maestros por formarme profesionalmente en especial a aquellos que no les basta con el conocimiento que dan en las aulas de clases: Orlando Durango, Amaury Padilla, Rosa Jiménez y Dilce Maestre.*

*A los compañeros de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. En especial a Carlos Triana Avila y Adela Sanjur.*

MARJORIE.



## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a Dios por la vida, gracias por mi mamá Ana María por ser la escogida para traerme hasta ella. Asimismo, gracias a mi abuelita Hilda por estar, por ser, por existir.*

*Gracias a Dios por mi familia, por todos y todas, la fortaleza y el espíritu de un solo cuerpo ha permanecido y espero que permanezca por muchas generaciones en nuestro hogar.*

*Gracias a Dios, por guiarme por el camino en donde hallaría mi verdadera vocación profesional. Gracias Universidad de Cartagena. Gracias Facultad de Ciencias y Educación. Gracias Programa de Trabajo Social.*

*Gracias a Dios por todas las personas que me acompañaron en este camino. A los profesores y las profesoras que confiaron en mí y que contribuyeron a convertirme en la profesional que hoy soy. Los recuerdos especialmente a todos y cada uno, y mi agradecimiento especial va para Edgar Rey y Amaury Padilla, estén donde estén. Gracias Dilce, por tu guía y tu compañía, tu paciencia y credibilidad. Gracias para toda la vida.*

*Gracias a Dios por mis compañeras y por Teófilo. Ustedes compañeros de camino, les debo mi agradecimiento porque a través de ustedes aprendí un nuevo sentido de la amistad.*

*Gracias a Dios por mis compañeras de prácticas, porque con ellas, nos encontramos con una Empresa que nos abrió las puertas y que nos acogió a través de un equipo de trabajo con el que emprendimos nuestro camino como profesionales. Gracias Carlos Triana, Adela Sanjur, Jose Luis Arnedo. Gracias compañeros del Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena.*

*Gracias a Dios por todas las personas que ocasionalmente me acompañaron en este camino. Ustedes, compañeros y compañeras de Trabajo Social de Colombia, nos encontramos para tratar de construir un sueño, deseo que las ganas no se les acaben y que el sueño finalmente se haga realidad: Nuestra Organización.*

*Gracias a Dios por mis amigos y amigas de la B.E.T.S. porque Buscando el Trabajo Social con ustedes, finalmente lo encontramos.*

MARIANA SOFÍA.

## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a Nuestro Señor y Creador por iluminar mi camino durante todo este recorrido.*

*Gracias a mi madre Rosalba, a mi padre Eustorgio, mis hermanos Juan Carlos, Kaor, Oscar Iván y Jorge Andrés, a mis sobrinos Iván y Cristian y a mis sobrinas Daniela y Andrea, todos ellos fueron mi fortaleza para continuar luchando cuando sentía que desfallecía.*

*Gracias a mi negro Pedro por su amor, comprensión, apoyo y paciencia durante toda la carrera.*

*Gracias a Yolanda, el señor Pedro, Mike, Maryoris y Merce por acogerme en su familia como si fuera parte de ella.*

*Gracias a Aguas de Cartagena especialmente al Departamento de Atención a las Comunidades y su gente: El Señor Carlos Triana, Jose Luis Arnedo, Adela Sanjur y Mauricio Angulo por la calidad humana que siempre manifiestan.*

*Gracias a la Universidad de Cartagena y al Programa de Trabajo Social por permitirme la formación profesional, a todo el cuerpo de docentes en especial a nuestra profesora Dilce Maestre Henao.*

*Gracias a mis compañeras de año social por todas las experiencias vivenciadas de las que aprendí mucho y un agradecimiento super especial a mi grupo de amigas, ellas saben quienes son.*

*Todos y todas hicieron posible este gran sueño.*

NAIRA.





**SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES DE Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.**

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	23
1. JUSTIFICACIÓN.....	25
2. OBJETIVOS.....	26
2.1. Objetivo General.....	26
2.2. Objetivos Específicos.....	26
3. MARCO INSTITUCIONAL.....	27
<b>3.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.....</b>	<b>27</b>
3.1.1. Misión.....	27
3.1.2. Visión.....	28
3.1.3. Objetivos.....	28
3.1.4. Facultad de Ciencias Sociales y Educación.....	30
3.1.4.1. Misión.....	30
3.1.4.2. Visión.....	31
3.1.4.3. Principios generales.....	31
3.1.4.4. Valores.....	32
3.1.4.5. Intencionalidad del Programa de Trabajo Social.....	32
3.1.4.6. Objetivo del Programa de Trabajo Social.....	33
<b>3.2. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.....</b>	<b>33</b>
3.2.1. Composición Accionaria.....	35
3.2.2. Ubicación.....	35

3.2.3. Misión.....36

3.2.4. Visión.....36

3.2.5. Política Social.....37

3.2.6. Valores Corporativos.....38

3.2.7. Principios Organizacionales.....39

3.2.8. Programas.....40

3.2.9. Descripción del Servicio.....41

3.2.10. Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.....44

3.2.11. Departamento de Atención a las Comunidades.....47

3.2.11.1. Estructura Organizativa del Departamento de Atención a las Comunidades.....49

3.2.11.2. Rol de Trabajo Social en el Departamento de Atención a las Comunidades.....50

**4. PROMOCIÓN DE LA AUTOGESTIÓN EN LOS GRUPOS DE USUARIOS DE LAS PILETAS COMUNITARIAS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.....52**

4.1. Introducción.....52

4.2. Diagnóstico.....54

4.3. Ubicación del Proyecto.....58

4.4. Planteamiento General del Problema.....58

4.5. Descripción del Problema.....58

4.6. Objetivos.....60

4.6.1. Objetivo General.....60

4.6.2. Objetivos Específicos.....	60
4.7. Justificación.....	60
4.8. Marco teórico.....	63
4.9. Fundamentación Epistemológica.....	78
4.10. Marco Legal.....	83
4.10.1. Contrato de Servicios Públicos.....	85
4.10.2. Derechos de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios.....	86
4.10.3. Deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios.....	89
4.10.4. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.....	91
4.10.5. Comités de desarrollo y control social.....	94
4.10.6. Formas de Control.....	94
4.10.7. Comisiones de Regulación.....	95
4.11. Beneficiarios.....	95
4.12. Metodología.....	95
4.13. Esquema metodológico.....	100
4.14. Cronograma de Actividades.....	102
4.15. Aspectos.....	103
4.15.1. Recursos Humanos.....	103
4.15.2. Aspectos Técnicos.....	103
4.15.3. Aspectos Financieros.....	104
4.16. Presupuesto.....	105
4.17. Evaluación del Proyecto.....	106
4.17.1. Análisis DOFA.....	108

4.18. Propuestas de Política Social.....109

5. RECOMENDACIONES.....112

6. LOGROS.....114

6.1. Logros Profesionales.....114

6.2. Logros Organizacionales.....115

6.3. Logros Personales.....116

CONCLUSIONES.....118

BIBLIOGRAFÍA.....119

ANEXOS



LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Organigrama General por Cargos de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.....	124
Organigrama de la Gerencia Comercial de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.....	125
Taller Participación y Organización para la Autogestión Comunitaria.....	126
Memorias del Taller Participación y Organización para la Autogestión Comunitaria.....	135
Taller Resolución de Conflictos.....	137
Memorias del Taller Resolución de Conflictos.....	142
Invitaciones al Taller Las Piletas Comunitarias y La Cultura del Agua.....	144
Programa del Taller Las Piletas Comunitarias y La Cultura del Agua.....	145
Presentación "Uso del Agua".....	147
Certificado de asistencia al Taller Las Piletas Comunitarias y La Cultura del Agua.....	169
Fotografías.....	170

## INTRODUCCIÓN

La Universidad de Cartagena, su Facultad de Ciencias Sociales y Educación con el Programa de Trabajo Social, comprometidos con la formación académica integral de sus estudiantes en último año, les ofrece la oportunidad de implementar en la praxis social la fundamentación teórico-conceptual adquirida durante los primeros cuatro años de profesionalización.

El Servicio Social Profesional con proyección comunitaria ejecutado en Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. durante el año 2004 sintetizó la teoría y la práctica en la intervención ejecutada a través del proyecto *Promoción de la Autogestión en los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias* con los usuarios residentes en La Candelaria y Boston en Cartagena y Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos.

En el encuentro de saberes académicos y populares; se acrecentó el aprendizaje profesional, se fortaleció el proceso grupal entre compañeras de práctica y se propició entre las comunidades intervenidas un proceso que enriqueció las organizaciones comunitarias y a las Trabajadoras Sociales en formación.

La Universidad de Cartagena como primera institución académica de educación superior pública de la Costa Caribe Colombiana y Aguas de Cartagena como primera Empresa de servicios públicos con participación privada en el sector de agua, alcantarillado y saneamiento en Colombia; brindaron apoyo integral durante la intervención profesional y ejecución del

proyecto representado en la disposición de todos los recursos humanos, técnicos y financieros permitiendo así la articulación adecuada de los aspectos teórico-metodológicos del Trabajo Social.

Este Informe de Gestión contiene el desarrollo de la intervención profesional; enmarcando el contexto institucional, el proyecto ejecutado y los logros obtenidos. El proyecto contempló la ejecución de jornadas de capacitación que condujeron a la organización de grupos autogestores permitiendo la apropiación de herramientas teóricas y metodológicas para la promoción de sus potencialidades y el empoderamiento de sus propios procesos.

Esta intervención se concentró en garantizar el mantenimiento de los grupos de usuarios para la sostenibilidad de las Piletas Comunitarias; generando así un triple beneficio: Primero para la Comunidad como usuaria, segundo para la Empresa como prestadora del servicio y tercero, para las estudiantes en práctica mediante el enriquecimiento y aprendizaje profesional a través de la correcta articulación de los elementos teórico-metodológicos y la praxis social.

## 1. JUSTIFICACIÓN

La intervención con proyección comunitaria en Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. ha sido trascendental para las dos instituciones comprometidas con este proceso y para las estudiantes en práctica de la Universidad de Cartagena.

La experiencia se recopila en este informe asumiendo así la responsabilidad de poner en conocimiento de la Comunidad Académica y de la Empresa, el desarrollo de todo el proceso de intervención y la utilidad que ofrece este campo de prácticas como un espacio para el crecimiento personal, grupal y académico-profesional de las estudiantes.

Se presenta entonces el proyecto formulado y ejecutado, los logros que se obtuvieron y el espacio profesional ganado por las estudiantes en el Departamento de Atención a las Comunidades de la Empresa. De esta manera, se pretende cumplir uno de los requisitos para obtener el título de Trabajadoras Sociales.

Este informe es de gran utilidad para que otros profesionales retomen esta experiencia y enriquezcan su ejercicio profesional.



## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General

Dar a conocer la Gestión realizada durante el Servicio Social Profesional de Trabajo Social en la Promoción de la Autogestión con los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias del Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

### 2.2. Objetivos Específicos

- Presentar el contexto institucional en el que se enmarcó la intervención profesional de las estudiantes de último año de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena.
- Informar acerca del proyecto ejecutado en el período de prácticas con los usuarios del Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
- Indicar los logros personales, profesionales e institucionales obtenidos durante del proceso ejecutado en el Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. en el año 2004.

### 3. MARCO INSTITUCIONAL

#### **3.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**

##### 3.1.1. Misión

La Universidad de Cartagena es 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 el país, y 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 auto-realización.

Como institución universitaria promueve y garantiza la calidad en la producción y transmisión del conocimiento, en concordancia con el desarrollo de las ciencias, 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 y sociales.

### 3.1.2. Visión

La Universidad de Cartagena, como institución pública de la región Caribe y actor social de desarrollo, liderará procesos de investigación científica en su área geográfica, constituyéndose en la primera Institución de Educación Superior de la Costa de Norte colombiana; con el mayor número de proyectos de investigación generadores de nuevos conocimientos, con el fin de elevar la competitividad de nuestra región en todos los órdenes.

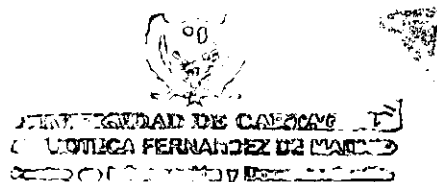
Orientará los procesos de docencia basados en una alta cualificación de su recurso humano, facilitando la capacitación en su saber específico y en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Por la presencia permanente en la interpretación y aporte a las soluciones de la problemática regional y del país, se verá en el mediano plazo como la mejor opción para la comunidad académica, empresarial, y sociedad civil en general.

### 3.1.3. Objetivos

Para lograr su misión, la Universidad de Cartagena cumple con los siguientes objetivos:

- Impartir educación superior como medio eficaz para la realización plena del hombre colombiano, con miras a configurar una sociedad más justa, equilibrada y autónoma, enmarcada dignamente dentro de la comunidad internacional.



- Elaborar y proponer políticas, planes, programas y proyectos orientados a resolver problemas regionales de la comunidad en su área de influencia y participar en ello.
- Establecer una política permanente de orientación docente y capacitación profesional, la cual debe fomentar el desarrollo personal, la práctica de la enseñanza y la investigación, en busca de un mejoramiento de la calidad institucional.
- Propiciar el intercambio científico, tecnológico y cultural, con el propósito de mantener una actualización permanente que garantice la adecuada orientación del desarrollo de la región Caribe y del país.
- Armonizar su acción académica, administrativa, investigativa y de extensión con otras instituciones educativas y entidades de carácter público y privado a nivel nacional e internacional.
- Garantizar el cumplimiento de los programas de formación, en sus diversos niveles y modalidades, de acuerdo con lo establecido en las normas académicas.
- Impulsar en sus programas académicos el desarrollo del hombre, con base en sólidos componentes de formación humanística, instrucción cívica y en los principios y valores de la participación ciudadana.
- Fomentar, de conformidad con las necesidades y demandas de la región y del país, nuevas áreas del saber que permitan el desarrollo cualitativo y cuantitativo de las comunidades en su zona de influencia.



- Propender por la conservación del Patrimonio histórico y cultural de Cartagena. De la región Caribe y del país, mediante acciones y programas educativos tendientes a ese fin.
- Promover un ambiente sano, mediante acciones y programas de educación y cultura ecológica.
- Ofrecer un adecuado servicio de información y documentación.

#### 3.1.4. Facultad de Ciencias Sociales y Educación

##### 3.1.4.1. Misión

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 a 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.

#### 3.1.4.2. Visión

La Facultad de Ciencias Sociales y educación liderará, a nivel de la Costa Atlántica, la formación integral de profesionales capaces de intervenir efectiva y eficientemente 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.

#### 3.1.4.3. Principios generales

- Trabajar en la formación de profesionales siguiendo los lineamientos de la Ley 30 de Educación Superior de 1992.
- Centrar la atención en la formación integral de profesionales en las áreas de Ciencias Sociales y Educación.
- Asumir el compromiso con la sociedad local, regional, y nacional, a través de procesos de investigación y el desarrollo de proyectos de extensión.
- Respetar, defender y promover los valores culturales de la región caribe y de la nación, con el fin de preservar nuestra identidad.
- Integrar con la realidad socio-política de la región y del país.
- Buscar acuerdos y coherencia con las políticas Nacionales, Departamentales y Distritales en materia de desarrollo social y humano para formar profesionales capaces de promover el desarrollo.

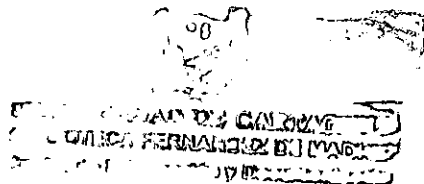
#### 3.1.4.4. Valores

- Valorar y respetar la calidad humana de todos y cada uno de nuestros semejantes.
- Privilegiar el derecho a la enseñanza y la investigación de nuestros compañeros y estudiantes.
- Actuar con justicia, solidaridad y respeto en nuestro desempeño profesional.
- Promover la paz y la ética para la convivencia en cada uno de los espacios sociales en que interactuamos.
- Asumir criterios académicos como interdisciplinariedad, formación integral, espíritu crítico y reflexivo, autorealización y eficiencia académico - administrativa en el desempeño en todas y cada una de nuestras funciones.

#### 3.1.4.5. Intencionalidad del Programa de Trabajo Social

Esta profesión ofrece una formación que permite al estudiante obtener una visión completa e integrada de las situaciones y problemas que afectan a personas, grupos, organizaciones y comunidades de nuestra sociedad y construir alternativas de solución que se reflejen en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Se considera el Trabajo Social como una profesión con perspectiva holística y humanística. Por ello Trabajo Social asume la responsabilidad de construcción



de conocimientos, la comprensión del ser humano y dar respuestas concretas al bienestar y desarrollo social.

#### 3.1.4.6. Objetivo del Programa de Trabajo Social

Formar un profesional cualificado e idóneo que dotado de condiciones personales y con capacidad de apropiarse de elementos científicos pueda impulsar el potencial humano para el desarrollo social a nivel del mismo individuo, de las familias, de las organizaciones y comunidades en el contexto local, municipal y regional.

### **3.2. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. es una Empresa de economía mixta de servicios públicos, establecida de acuerdo a las leyes colombianas mediante Escritura Pública No. 5427 del 30 de diciembre de 1994, después de que el Concejo Distrital de Cartagena facultó al Alcalde mediante el Acuerdo N° 05 de marzo de 1994 para liquidar las Empresas Públicas Distritales, antiguas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad.

Tras concurso público se autorizó la vinculación a la sociedad, de un accionista calificado para operarla, determinando como empresa seleccionada a la Sociedad General de Aguas de Barcelona S.A. (AGBAR) de España, quien posee una experiencia superior a 125 años en el manejo de cerca de 800



acueductos en más de 70 poblaciones de Europa y América Latina. El término de duración de la sociedad es de 26 años y su domicilio principal se encuentra en Cartagena, Colombia.

Con la adopción de este nuevo modelo de participación público privada en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a través de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., se han incrementado considerablemente las coberturas de los servicios de acueducto y alcantarillado en la Ciudad, en 10 años de gestión.

Esta labor, apoyada por el Distrito y su socio operador Aguas de Barcelona, ha logrado que muchos de los habitantes de la Ciudad que no contaban con estos sistemas, actualmente disfruten de estos servicios.

Es así como la Empresa ha instalado en este período 443 mil metros de redes nuevas, para un total de 1.232 kilómetros de tuberías de agua potable existentes en toda la ciudad, pasando la cobertura de acueducto del 73% al 99% a diciembre de 2004, cubriendo con el servicio a 934.000 habitantes, lo que implica que 425.000 personas que no recibían agua potable, ya la tienen.

Entre tanto, el sistema de alcantarillado que tenía en 1995 una cobertura del 61%, alcanza actualmente el 78%, lo que cubre una población de 735.000 habitantes, beneficiándose así 310.000 cartageneros conectados adicionalmente al alcantarillado a través de una nueva red de 340 kilómetros, especialmente en barrios marginados, para lograr así un sistema de 880 kilómetros de tuberías en toda la ciudad.

### 3.2.1. Composición Accionaria

La Empresa está organizada bajo la modalidad de sociedad anónima, con fundamento en la ley 142 de 1994. En su composición accionaria participa el Distrito de Cartagena, que tiene el 50%, el socio operador, la Sociedad General de Aguas de Barcelona S.A., con el 45.91% y el sector privado local con el 4.09% restante.

El capital autorizado, que es igual al capital suscrito y pagado, es de \$15.900.000.000 (quince mil novecientos millones de pesos), representados en 600.000 (seiscientos mil) acciones nominativas de un valor nominal de \$26.500 (Veintiséis mil quinientos pesos). El valor intrínseco de la acción es de \$53.121 al 31 de diciembre de 2000.

### 3.2.2. Ubicación

La Empresa está localizada en diferentes puntos de la ciudad. La oficina principal se encuentra ubicada en Chabacú en el Edificio Chabacú; a ésta pertenecen las oficinas de Gerencia General, Comercial, Financiera, Relaciones Humanas e Institucionales y Proyectos cofinanciados.

Las oficinas de Atención al usuario se encuentran en el Centro Comercial La Plazuela y en la oficina de El Prado antiguo Mercadito. También, están ubicadas allí la Gerencia Administrativa y el Departamento de Atención a las Comunidades.

En la Planta de Tratamiento El Bosque ubicada en el Barrio Paraguay funcionan la Gerencia Técnica y la Gerencia de Medio Ambiente y Calidad.

### 3.2.3. Misión

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., presta los servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Cartagena de Indias, con el equipo humano y técnico de la más alta calidad con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y satisfacer las expectativas de sus socios y empleados.

### 3.2.4. Visión

En 2005 nos vemos:

- Prestando los servicios de acueducto y alcantarillado con una amplia cobertura.
- Alcanzando altos niveles en el rendimiento de la red de acueducto.
- Realizando una avanzada gestión integral en calidad ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional.
- Con un talento humano altamente competente y profesional, con un amplio sentido de compromiso y pertenencia con la Empresa.
- Manteniendo excelentes relaciones con las instituciones con quien tenemos vínculos comerciales y con aquellas que nos regulan y controlan.

### 3.2.5. Política Social

Las políticas sociales de la Empresa creen con fe y sinceridad en la dignidad del hombre como persona, en la que se le reconoce como ser racional, con un rico caudal de valores, experiencias y emociones para respetarle y valorarle.

Para Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., constituye propósito fundamental la satisfacción de sus clientes, ofreciéndoles un producto de excelente calidad, garantizando un servicio continuo.

Garantizar el desarrollo integral de sus colaboradores es primordial. Los hombres y mujeres de la Empresa deben percibir un sentido de estabilidad en sus puestos, con una remuneración justa y adecuada, con oportunidades de promoción para quienes alcancen un nivel óptimo de competencia y la seguridad de ser valorados y reconocidos como individuos.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. está comprometida con la conservación y preservación del Medio ambiente por lo que considera prioritario garantizar la armonía entre sus actividades y el entorno en el que se realizan.

Considera que la innovación constante en tecnología es una condición básica que garantiza el cumplimiento de su razón social y propicia la permanencia de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo.

Valora la atención de todas aquellas personas que por razón de su oficio interactúan con ella para el cumplimiento de su labor y por lo tanto se esfuerza en articular todas las acciones necesarias, a partir de planes definidos, para contribuir al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

La Empresa, se enfoca en producir las utilidades que permitan su continuidad a largo plazo y cumplir con la aspiración de retribuir con justicia y equidad a sus colaboradores, y de reconocer una tasa de retorno de la inversión a sus accionistas, de tal modo que los incentivos generados sean congruentes con sus expectativas.

### 3.2.6. Valores Corporativos

Los Valores Institucionales se fundamentan en los Valores Universales y se han definido para el cumplimiento de la Misión de la Empresa. Se encuentran consignados en el Decálogo de Valores de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.:

- Integridad personal
- Mejoramiento continuo
- Proactividad
- Liderazgo
- Compromiso y responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Excelencia en el servicio
- Conciencia cívica
- Eficacia y productividad
- Respeto por el medio ambiente

### 3.2.7. Principios Organizacionales

- Comportamiento ético: El comportamiento de sus colaboradores se sustentará en los valores éticos que caracterizan la vida de la Organización: Honestidad, Respeto, Integridad y Justicia.

- La Rentabilidad: Entendida como el propósito para alcanzar altos niveles de productividad que permitan asegurar la permanencia de la Organización en el mercado y garanticen la retribución adecuada a sus accionistas, empleados, proveedores y a la sociedad en general.

- Cultura de Calidad: La práctica de la calidad en los procesos, productos y servicios, como factor clave en el desarrollo exitoso de la Organización. Cada empleado entenderá la calidad como una manera de vivir institucionalmente y deberá practicar acciones de mejoramiento continuo en todos los aspectos de su actividad laboral.

- Satisfacción del cliente: Aguas de Cartagena S.A E.S.P. dirigirá su acción hacia el logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, para brindar un servicio de excelente calidad.

- Cultura hacia el desarrollo sostenible: Las actividades que desarrolla la Organización, implican un compromiso con la preservación de los recursos naturales y del medio ambiente. Por lo que será una preocupación permanente en su desempeño, la generación de un gran impacto social y un valor agregado que distinga a la Organización en la comunidad.



### 3.2.8. Programas

Aguas de Cartagena S.A E.S.P., además de prestar los servicios de agua y alcantarillado ejecuta varios programas con los clientes internos y externos de la Empresa: Desarrollo del personal, Bienestar y recreación, Familia del trabajador, Medio ambiente y Calidad del servicio. Estos programas van dirigidos al logro de una mayor eficiencia y eficacia de la Organización.

En el Programa Desarrollo del Personal, se capacita a los trabajadores de las diferentes áreas de la Empresa en: Mejoramiento continuo, Formación y entrenamiento, Formación de formadores, Talleres de la efectividad y Validación del bachillerato.

En el Programa Bienestar y recreación se llevan a cabo actividades que fomenten el desarrollo integral de los colaboradores de la Empresa, buscando mejorar el bienestar personal y social de cada uno de ellos. Entre otras: Olimpiadas deportivas ACUACAR, Fiesta de fin de año para los niños de ACUACAR, Cena de Navidad y La hora sana; la cual se abrió como un espacio para el afrontamiento del estrés y ha generado gran receptividad con ejercicios ergonómicos, de relajación y respiración además de actividades lúdicas como dinámicas, juegos, etc.

En el Programa Familia del trabajador se ejecutan diferentes actividades para brindarle al núcleo familiar de nuestros colaboradores, la oportunidad de perfeccionarse y desarrollarse integralmente: Capacitación para las Esposas de

los Trabajadores por medio del Centro de Educación de Comfenalco. Auxilios y Programas educativos para los hijos de los trabajadores de la Empresa y Tiempo libre; en donde funcionan las escuelas de formación deportiva en las disciplinas de fútbol y béisbol.

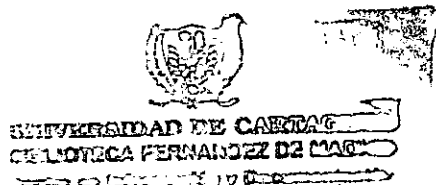
En el Programa Medio ambiente se realizan las siguientes actividades: Funciona el Grupo Ecológico de ACUACAR G.E.A. y el Club Guardianes de la Gotica; y se realizan Talleres y visitas sobre Ecosistema del Manglar.

Por último, en el Programa Calidad del Servicio se realizan Acercamientos con la Comunidad, Capacitaciones en Participación Comunitaria, Cultura del Agua y Diseño y propuesta de convenios macros con Universidades. También, se apoya la Formación del banco de proyectos de áreas verdes de la ciudad.

### 3.2.9. Descripción del Servicio

Los productos y servicios que presta la Empresa son:

- Abastecimiento de agua y servicios asociados (captación, transporte, tratamiento, control de calidad, almacenamiento y distribución de agua potable).
- Saneamiento y servicios asociados (recolección, transporte y disposición a través del sistema de alcantarillado).
- Gestión comercial de los servicios antes descritos.





El sector de agua potable y saneamiento básico al cual pertenece la Empresa, se encuentra en completo desarrollo, por lo que las coberturas de estos servicios a nivel nacional aún son bajas.

La Empresa no ha sido ajena a las dificultades que vive el país y Cartagena, y en particular a la desaceleración de su economía, lo que ha conllevado a una reducción en los consumos unitarios y a un incremento de las conexiones ilegales. Pese a todo, se continúa cumpliendo el compromiso con los usuarios, propiciándoles una mejor calidad de vida mediante el suministro continuo de agua potable de excelente calidad e incrementando la cobertura de los servicios.

En el año 2001, la Empresa obtuvo una utilidad neta de \$ 5.035 millones y una utilidad operacional de \$ 12.691 millones, lo que supone un incremento del 23% con respecto al período anterior.

Para la gestión de los servicios la Empresa utiliza tecnología de punta y los equipos más desarrollados para la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado. A manera de ejemplo, se puede tener información y control desde el centro de operaciones en Cartagena, de todo lo que ocurre en las estaciones de bombeo, localizadas a más de 60 kilómetros de la ciudad. Un moderno Laboratorio de Control de Calidad, garantiza que el agua que consumen los habitantes de Cartagena es de la mejor calidad.

El 18 de marzo de 1998 la Empresa recibió el certificado 082-1 de Aseguramiento de la Calidad con respecto a la Norma NTC-ISO 9002/94, otorgado por el ICONTEC y IQNet, el cual fue renovado el 18 de abril de 2001.

Además, la Empresa cuenta con un Laboratorio de Calidad de Aguas acreditado en más de 20 parámetros, según resolución 32759 de diciembre de 2000 otorgada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Dentro de la línea estratégica de Aguas de Cartagena, cuya finalidad principal es satisfacer las necesidades de los clientes, en el servicio de acueducto la Empresa ha incrementado en el periodo 1996-2001 en 32.033 el número de nuevos clientes, beneficiando a más de 176.000 nuevas personas principalmente de los estratos 1 y 2. Con las obras de suministro culminadas en 2002, se alcanzó el suministro a 8.384 nuevos usuarios correspondientes a 46.112 personas de estratos bajos. Con este crecimiento de clientes del servicio de acueducto la cobertura efectiva alcanzada en 2002 fue del 95%, posicionando a Aguas de Cartagena como una de las empresas líderes en Latinoamérica en el sector de agua.

En el servicio de alcantarillado, Aguas de Cartagena ha incrementado en el período 1996-2001 en 26.312 el número de clientes, beneficiando a 145.000 personas de los estratos socioeconómicos bajos. Con las obras de ampliación de alcantarillado cuya financiación está garantizada se alcanzó a proveer el servicio de alcantarillado entre 2002-2003 a más de 130.000 usuarios totales lo que representa un incremento de más de 34.000 nuevos clientes, beneficiando a cerca de 190.000 personas de los estratos más pobres.

### 3.2.10. Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado

La Empresa, el Distrito de Cartagena y la Nación vienen trabajando en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado que tiene un costo cercano a los US\$240 millones de dólares. Se inició en 1995 y finalizará en el año 2005. También, contempla dos préstamos con la banca internacional. El Distrito y la Nación financiarán un 67% del Plan Maestro y Aguas de Cartagena un 33%. La inversión en el Plan Maestro hasta diciembre de 2001 ha sido de US\$135 MM, de los cuales un 33% corresponden a obras en acueducto y un 67% a obras en alcantarillado.

En relación con el servicio de acueducto, se han realizado inversiones por valor de US\$45 MM, destacándose las siguientes actuaciones:

- Rehabilitación de las estaciones de bombeo de agua cruda Conejos, Dolores y Albornoz.
- Desdoblamiento de las tuberías de conducción de agua cruda.
- Mejoramiento del Sistema Lagunar de captación.
- Nueva línea eléctrica de alimentación de las estaciones de bombeo.
- Ampliación planta de tratamiento El Bosque.
- Construcción de la primera etapa del Tanque Colinas y rehabilitación del Tanque Nariño.
- Ampliación y reposición de redes en toda la ciudad.
- Implementación del sistema de telemando.

Con estas inversiones se ha conseguido:



- Ampliación de la capacidad de producción de agua cruda de 165.000 a 256.000 m<sup>3</sup>/día.
- Ampliación de la capacidad de tratamiento en Planta hasta 320.000 m<sup>3</sup>/día.
- Aumento de la capacidad de almacenamiento de agua tratada en 30.000 m<sup>3</sup> adicionales.
- Sistema telecontrolado y más confiable.
- Aumento de la cobertura del 72% en 1995 al 93% en 2001.
- Continuidad en el servicio del 99.8%.

En relación con el servicio de alcantarillado, se han realizado inversiones por valor de US\$90 MM, destacándose las siguientes actuaciones:

Intercepción de los colectores que actualmente vierten a la Bahía de Cartagena a través de un gran colector, el cual efectuará un solo vertido mediante el sistema de disposición final que se implementará. Además, se ha llevado a cabo la construcción de estaciones de bombeo para este colector y de las redes de la Zona Suroccidental, en barrios como Las Brisas, Altos de San Isidro, Calamares, Cartagenita, Zapatero, El Progreso, San Pedro Mártir, 20 de Julio, Antonio José de Sucre, Albornoz, Ceballos, Vista Hermosa, Villa Barraza y El Libertador y adecuará los colectores para estas descargas con las correspondientes estaciones de bombeo. Incluye asimismo la mitigación del impacto del emisario que actualmente descarga a la Bahía, mientras se produce la descarga al sistema definitivo.

Con estas inversiones se ha conseguido un aumento en la cobertura de alcantarillado del 60% al 74% en 2001.

Quedan pendientes por ejecución US\$ 109 MM de los cuales gran parte se encuentran en alcantarillado y saneamiento ambiental. Comprende la construcción de redes, colectores y Estaciones de Bombeo en diferentes puntos de la ciudad para alcanzar coberturas cercanas al 95% y la disposición final de las aguas servidas a través de un nuevo emisario submarino, con tratamiento preliminar, para evitar así la contaminación de los cuerpos de agua. Con la realización de este programa se alcanzará una cobertura del 95% en la Zona Suroriental, la cual nunca había tenido alcantarillado. El período total de ejecución es de cinco años.

Para llevar a cabo el Plan Maestro de Acueducto y alcantarillado, el Distrito obtuvo financiación a través de la Banco Interamericano de Desarrollo BID y del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento BIRF y los cuales cuentan con el Aval de la Nación y con Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. como organismo ejecutor.

El BID aprobó un crédito de hasta US\$24.3 MM al Distrito de Cartagena con destino a incrementar las coberturas de alcantarillado y lograr el saneamiento de la Bahía. Aguas de Cartagena se comprometió con el Distrito para ayudarlo con el repago, por ello a partir del año 2001 y hasta el año 2017 efectuará un aporte del 4.8% de los recaudos de acueducto y alcantarillado a una fiducia para atender el repago del préstamo.

De otra parte, en el proyecto que financia en parte el BIRF y que tiene como objetivo entre otros el Saneamiento de los cuerpos de agua, Aguas de Cartagena se ha comprometido a efectuar los estudios, diseños e interventoría

de las obras de acueducto y alcantarillado, lo cual ha sido valorado en US\$ 4.6 MM. Así mismo, Aguas de Cartagena se ha comprometido a efectuar un aporte de US\$ 15.4 MM (US\$2.2 MM anuales del 2005 al 2011) para ayudarle al Distrito a atender el repago del crédito que obtendrá hasta por US\$ 85 MM.

### 3.2.11. Departamento de Atención a las Comunidades

La comunidad es muy importante para la Empresa, por ello es que conscientemente con los requerimientos ciudadanos, un Departamento especial atiende a líderes de las Juntas Comunales y al público en general.

Las relaciones con las comunidades se manejan a través de este Departamento, en el cual se atienden todos los problemas que manifiestan las comunidades en materia de acueducto y alcantarillado. Mediante un proceso en el que se vincula directamente a la comunidad y a sus líderes, se genera un clima de cordialidad para la atención de sus solicitudes y se induce a la cultura de agua, que permita que los habitantes de la ciudad mejoren su calidad de vida.

Este Departamento mantiene relación directa con los grupos de base existentes en los barrios de la ciudad para desarrollar los proyectos de acueducto y alcantarillado que beneficien el desarrollo de estas comunidades, esta relación se mantiene a través de reuniones para exponer inquietudes, apoyo logístico y económico para los eventos organizados por las

comunidades, planes de pago acorde a sus necesidades y asesorías para los proyectos de extensión de redes de acueducto y alcantarillado.

Así mismo, se desarrollan ejes estratégicos de intervención a las comunidades, los cuales son: Investigación, organización y/o desarrollo comunitario y comunicación- relación.

En el eje de investigación se realiza un diagnóstico de la comunidad donde se identifican líderes, la aceptación que éstos tienen en la comunidad y la identificación de las organizaciones comunitarias.

En el eje de organización se realizan reuniones y visitas, promoción para la aceptabilidad, información y socialización del proyecto en la comunidad.

En el eje de comunicación y relaciones se tiene en cuenta el respeto por la cultura, imparcialidad frente a las dinámicas del barrio, sensibilidad social, relación gana-gana y fortalecimiento de lazos de amistad.

El Departamento de Atención a las Comunidades desarrolla el Programa de Cultura del Agua, ejecutado por las Trabajadoras Sociales del Departamento a través de actividades específicas como conversatorios, video conferencias, talleres y jornadas ecológicas; dirigidas a poblaciones institucionales específicas: Colegios, Organizaciones cívicas, hoteles, entre otros. Las temáticas desarrolladas son:

- Importancia del agua en nuestro planeta
- Los caminos del agua: Captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, control de calidad y distribución
- Derechos y deberes usuario-empresa y empresa-usuario



- Consejos para el buen uso del agua
- Manejo de aguas residuales

Además del Programa Cultura del Agua, este Departamento también ejecuta Programas especiales como:

- Plan maestro de alcantarillado
- Mano de obra no calificada
- Dale vida a tu barrio
- Manejo inteligente de conflictos
- Mitigación de impacto por ejecución de obras de acueducto y alcantarillado
- Planes de legalización de servicio (a través de legalización individual y comunitaria).
- Coordinación de suministro de agua por carrotanques

### 3.2.11.1. Estructura Organizativa del Departamento de Atención a las Comunidades

Para la atención a las comunidades se cuenta con un equipo interdisciplinario conformado por el Jefe del Departamento, la Asistente del Departamento (Trabajadora Social), un Supervisor de Proyectos, tres auxiliares encargados de la parte operativa y administrativa, tres Trabajadoras Sociales y seis estudiantes de Trabajo Social.



### 3.2.11.2. Rol de Trabajo Social en el Departamento de Atención a las Comunidades

Durante el período de prácticas en el Departamento de Atención a las Comunidades de la Empresa, las estudiantes asumieron los siguientes roles:

- Asesor: Orienta acerca del uso efectivo de los servicios existentes. Acompaña permanentemente durante la resolución de los conflictos intragrupal. Promueve en los usuarios la realización de actividades y prestación de servicios que administrados por ellos mismos repercutan en el incremento de su calidad de vida. Capacita a los usuarios en los aspectos que lo requieran.
- Planificador: Mediante la elaboración de los proyectos se pretende brindar elementos a los usuarios que contribuyan a su desarrollo social.
- Ejecutor de Programas: Efectúa los programas del Departamento más importantes, Legalización Comunitaria y Cultura del Agua entre otros.
- Evaluador: Realiza seguimiento permanente a los procesos grupales de los usuarios de las Piletas Comunitarias, verificando el buen funcionamiento de la organización comunitaria como aspecto más relevante.
- Educador Social Informal: Pretende desatar los conocimientos, destrezas y habilidades en los usuarios. Brinda estas herramientas a través de la ejecución de jornadas de capacitación sobre diversos temas, entre otros:



- Resolución de conflictos y participación y organización comunitaria. Cataliza procesos de cambio a través de la intervención del Trabajo Social con grupos.
- Dinamizador: Promueve el asociacionismo y la creación de grupos y organizaciones que permitan una participación democrática en la búsqueda de beneficios comunes para los usuarios de las Piletas Comunitarias.
- Mediador: Es el intermediario entre los usuarios y la Empresa, asegurando el bienestar y los intereses de la partes. Verifica que los usuarios obtengan los servicios de la Empresa de acuerdo a sus necesidades. Capacita a los usuarios sobre los métodos para procesar adecuadamente los conflictos: Negociación, Mediación y Conciliación. Desarrolla por medio de ejemplos situaciones conflictivas intragrupalas propiciando la participación de los usuarios.

#### **4. PROMOCIÓN DE LA AUTOGESTIÓN EN LOS GRUPOS DE USUARIOS DE LAS PILETAS COMUNITARIAS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**

##### 4.1. Introducción

Una de las experiencias más comunes en la ejecución del plan de ajuste del sector de agua potable, ha sido que una vez optimizado, o legalizado el sistema de acueducto en las comunidades, decae rápidamente la prestación de estos servicios, debido a que las comunidades usuarias no tienen un conocimiento real de cuál es su participación en relación con el servicio que están recibiendo y como interactúan con sus vecinos y la Empresa que les presta el servicio.

Esta reflexión ha hecho necesario ver los servicios de acueducto y alcantarillado con una óptica más amplia, analizando el elemento agua como un recurso multidimensional, con propiedades específicas que habilitan el desarrollo y la promoción humana.

Considerando lo anterior, la solución del complejo problema del suministro de agua potable a las comunidades, debe ir acompañado de un proceso de asimilación de nuevos elementos sociales. Estos elementos sociales se podrán arraigar en las comunidades en la medida en que exista un proceso de capacitación de la Empresa hacia la comunidad y de la comunidad como objeto y sujeto de la intervención.

El proyecto de Promoción de la Autogestión; motivó la participación de los usuarios para superar situaciones como la conexión ilegal y/o carencia del servicio de agua potable a través de las Piletas Comunitarias y propició el empoderamiento de sus propios procesos sociales a partir de la capacitación acerca de la organización y participación comunitaria y la resolución adecuada de los conflictos.

Los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias capacitados, empoderados de sus procesos sociales y fortalecidos en su organización comunitaria pertenecen a las Comunidades de La Candelaria y Boston en Cartagena y Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos.

La intervención se compuso de cinco etapas: Reconocimiento, Información y sensibilización, Organización, Capacitación y Seguimiento. Ejecutadas entre el mes de Marzo y el mes de Diciembre del año 2004.

El recurso humano estuvo a cargo de cinco estudiantes de último año de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, apoyadas por el Departamento de Atención a las Comunidades de la Empresa con su Jefe, Asistente, Supervisor de proyectos, y Auxiliares.

El financiamiento y sostenimiento logístico fue proporcionado en su totalidad por Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

#### 4.2. Diagnóstico

La población o el recurso humano conforman el capital o factor de producción más valioso con el que cuenta cualquier región o país, es el potencial con que cada nación planifica el progreso y desarrollo de la sociedad.

La población de la ciudad de Cartagena, de acuerdo a los datos suministrados por el Departamento Nacional de Estadísticas DANE<sup>1</sup> evidencia un alto crecimiento por encima del promedio del Departamento de Bolívar e incluso por encima al de la Nación.

La ciudad de Cartagena fue una de las cuatro ciudades del país que superó el millón de habitantes durante el año 2003.

La problemática social en Cartagena de Indias, está enmarcada en una situación alarmante de pobreza. Estas franjas de población habitan las zonas subnormales de Cartagena las cuales se han engrosado paulatina y repetidamente por las migraciones campo-ciudad.

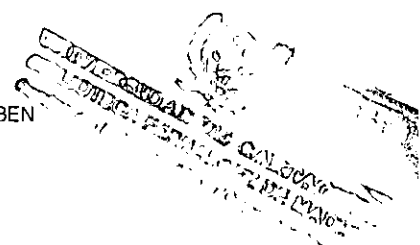
Alrededor del 57.2% de la población total de Cartagena y sus Corregimientos se estratifica en el rango 1 y 2 (alrededor de 595.635 personas)<sup>2</sup>, teniendo en cuenta la cifra proyectada por el DANE en 1.040.074 habitantes para el año 2004.

La intervención de Trabajo Social se localizó en los sectores estratificados en el rango 1 bajo bajo, en dos de las tres Localidades de la ciudad: De la Virgen y

---

<sup>1</sup> [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

<sup>2</sup> Sistema de Identificación y Clasificación de Beneficiarios para los Programas Sociales SISBEN



Turística (La Candelaria y Boston) e Industrial y de la Bahía (Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos).

La Localidad de la Virgen y Turística está conformada por cuatro Unidades Comuneras Urbanas de Gobierno y seis Rurales; y la Localidad Industrial y de la Bahía por cinco Urbanas y cuatro Rurales.

La Localidad de la Virgen y Turística está constituida por lo que antiguamente se conocía como la Zona Sur Oriental, la cual bordea en su totalidad a la Ciénaga de la Virgen, con una extensión de 2.200 hectáreas comprendidas desde el Barrio La María hasta el Barrio El Pozón. Este marco geográfico comprende 77 barrios aproximadamente.

Es una vasta zona que presenta algunas elevaciones en las faldas del Cerro de La Popa, el resto de la topografía está a nivel del mar; con malos sistemas de drenaje, cenagosos y anegadizos.

Las viviendas de estos sectores son construidas en diferentes materiales entre ellos la madera y los bloques de concreto -predomina la construcción en obra negra- con techo de zinc, eternit, plástico, cartón entre otros materiales impermeabilizantes. Conforman la casa, una o máximo dos habitaciones. Los patios son depósitos de aguas residuales debido a la inexistencia de un sistema de canalización. La gran mayoría de las personas habitantes de estos sectores marginales no poseen documentos legítimos que certifiquen legalmente la propiedad del inmueble.

Sin embargo, no todas las viviendas poseen las mismas características, incluso podrían estar estratificadas en un rango más alto debido a sus buenas

condiciones físicas, adecuación, dotación y acceso oportuno a los servicios públicos domiciliarios.

Es una zona eminentemente residencial; económicamente se destacan las siguientes actividades productivas: Medianas empresas como gasolineras y moteles; fami y microempresas, y pequeños locales comerciales.<sup>3</sup>

La ocupación económica de sus habitantes entonces, se concentra en las fami y microempresas y el comercio informal; conocido popularmente como "economía del rebusque" fenómeno que determina la inestabilidad de los ingresos familiares.

La Localidad Industrial y de La Bahía es aledaña al Complejo Industrial de Mamonal y a la Bahía de Cartagena. La intervención se ejecutó en el sector de Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos.

Pasacaballos, es un Corregimiento perteneciente al Distrito de Cartagena de Indias con una población estimada en 13.882 habitantes aproximadamente.<sup>4</sup>

Las actividades económicas del Corregimiento se dividen en el ejercicio de la economía informal, el comercio, la pesca artesanal y la agricultura. A pesar de la cercanía al Complejo Industrial de Mamonal, los habitantes de Pasacaballos no tienen mayor participación en los empleos de las empresas del sector.

Por lo tanto, la población se compone por personas de bajos recursos económicos, que habitan en condiciones de pobreza con deficiencias en la satisfacción de las necesidades básicas que afectan notablemente a la población infantil y a los adultos mayores. Existen también, problemas de salud

---

<sup>3</sup> Unidad de Proyección, Producción y Generación de Empleo de la Secretaría Distrital de Participación Ciudadana 2001

en cuanto a la falta de asistencia y prevención de enfermedades, despilfarro de agua potable y mal manejo de las aguas residuales.

Es por esto, que Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. viene ejecutando legalizaciones a través de Piletas Comunitarias desde 1999; correspondiendo con su misión de prestar los servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Cartagena de Indias y sus corregimientos, con el equipo humano y técnico de la más alta calidad con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Las Piletas Comunitarias surgen como respuesta a la poca factibilidad en la extensión de redes de acueducto en zonas topográficamente difíciles o alejadas.

Además este sistema de legalización a través de un medidor o contador de agua que factura el consumo de varias familias es subsidiado por la Empresa y por los estratos más altos, cancelando el usuario el mínimo costo en cargo fijo y consumo de acueducto.

Muchos sectores han sido legalizados y poseen actualmente Piletas Comunitarias; sin embargo la sostenibilidad del servicio es baja.

Los usuarios tienen dificultades para participar en su propia organización comunitaria y para la resolución adecuada de los conflictos.

Estas problemáticas fueron detectadas a través de la observación, el seguimiento y la intervención en los procesos de los 19 grupos de usuarios de las Comunidades de La Candelaria y Boston; en donde 250 familias se benefician del servicio; además de los 5 grupos de usuarios con sus 70 familias

---

<sup>4</sup> Secretaría de Planeación Distrital año 2003



beneficiarias de la Comunidad de Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos.

#### 4.3. Ubicación del proyecto

La Candelaria y Boston en Cartagena con 19 grupos de usuarios; y Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos con 5 grupos de usuarios con el servicio de agua potable a través de Piletas Comunitarias.

#### 4.4. Planteamiento general del Problema

*Baja capacidad de autogestión de los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias.*

#### 4.5. Descripción del problema

Los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias de La Candelaria, Boston y Altos de la Paz poseen dificultades para participar en su propio proceso como organización comunitaria, existe poca cohesión entre los usuarios para la resolución de uno o más problemas, necesidades o el centro de interés que concierne a la vida de todos: El Agua. La actuación directa de cada uno en cooperación con otros en la realización de determinadas actividades concierne a pocos de los usuarios, casi siempre el representante de la Pileta Comunitaria

es el más involucrado en el proceso. Es importante fortalecer las capacidades de gestión en los grupos; y esto es determinante para su desarrollo, para la reducción de la pobreza, para el aprovechamiento del potencial infinito de cada uno de los usuarios del grupo y para el incremento en su calidad de vida.

Se evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades administrativas de los representantes y cada uno de los usuarios de la Pileta, es indispensable intervenir en el empoderamiento de los procesos de toma de decisiones.

Las capacidades individuales y grupales están desaprovechadas para poder identificar los intereses o necesidades básicas que les son propios y que a través de su organización logren defenderlos expresándolos con efectividad en el proceso de la Pileta Comunitaria, basándose en una conducción autónoma y en una coordinación con los intereses y acciones de las Trabajadoras Sociales en práctica como representantes de la Empresa. Es necesario estimular la voluntad de los usuarios para transformar las actitudes negativas y poca disposición de los miembros de la comunidad hacia sí mismos y hacia los demás.

#### 4.6. Objetivos

##### 4.6.1. Objetivo General

*Promover la capacidad de autogestión en los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias del Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.*

##### 4.6.2. Objetivos Específicos

- Capacitar a los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias en Participación y Organización Comunitaria.
- Brindar herramientas a los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias para la resolución de conflictos.

#### 4.7. Justificación

El trabajo con los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias permite el diseño y la formulación de proyectos sociales atendiendo a las múltiples problemáticas que los afectan.

Estas Comunidades, estratificadas en el rango 1 bajo bajo, no poseen todas sus necesidades básicas satisfechas y es indispensable realizar la intervención

profesional con el objetivo final de mejorar la calidad de vida de estas personas.

La situación problema a intervenir en las comunidades beneficiarias de las Piletas Comunitarias, fue identificada como la baja capacidad de autogestión de los grupos de usuarios para la obtención de beneficios comunes. Los grupos de usuarios no poseen las herramientas necesarias para la resolución adecuada de los conflictos y esto dificulta el establecimiento de organizaciones comunitarias fortalecidas y la participación espontánea de los usuarios en los grupos.

Por todas estas razones, se presenta el proyecto *“Promoción de la Autogestión en los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.”*. Pretendiendo adentrar a los grupos de usuarios intervenidos en un proceso desde del Dirigismo a la Cogestión teniendo como objetivo final la Autogestión.

La autogestión es la participación de todos los miembros de una colectividad que se unen para resolver problemas, necesidades o un centro de interés que concierne a la vida de todos. Autogestión quiere decir actuación directa de cada uno en cooperación con otros en la realización de determinadas actividades que conciernen a los implicados. Además, es la capacidad de ejercer el poder ciudadano de los miembros de una comunidad para salir adelante y mejorar sus condiciones de vida frente a las necesidades del ser, tener y hacer. En este sentido la autogestión tiene una significación comunitaria. Una comunidad que logra autogestionarse es una comunidad

autónoma, capaz de mejorar su calidad de vida, y que tiene conocimiento de sus deberes y derechos.

Además la Autogestión Comunitaria:

- Disminuye la polarización de los estratos sociales
- Elimina la explotación
- Potencializa el capital humano generando empoderamiento de los grupos para ofrecer soluciones a las problemáticas que se les presentan.
- Crea recursos humanos para producir determinados resultados, por lo tanto la comunidad debe aprender a administrar sus propias organizaciones, convirtiendo los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias en grupos capacitados en autogestión.

En este proyecto se intervino con las poblaciones usuarias de las Piletas Comunitarias, adquiriendo los siguientes dos beneficios claros: El crecimiento en la experiencia profesional y personal de las estudiantes de Trabajo Social y el sostenimiento de los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias ahora capacitados tanto en el manejo de la Pileta misma como en los temas de participación y organización comunitaria y resolución de conflictos. De esta forma, corresponderán adecuadamente a los intereses comerciales de la Empresa garantizando la sostenibilidad y permanencia de estos grupos.

#### 4.8. MARCO TEÓRICO

*El TRABAJO SOCIAL promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, 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.<sup>5</sup>*

En sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones. Está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, las y los Trabajadores Sociales son agentes de cambio en la sociedad y en las vidas de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. Es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí.

Es una profesión que ha crecido con ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas.

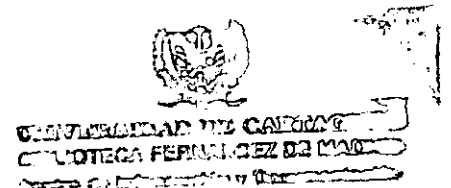
---

<sup>5</sup> Esta definición internacional de la profesión de Trabajo Social sustituye a la definición de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS adoptada en 1982. Se entiende que el Trabajo Social en el siglo 21 es dinámico y evolucionaria. Por ello ninguna definición debiera considerarse de forma exhaustiva. Aprobado por la Asamblea de la FITS, Montreal, Canadá, en julio de 2000.

Desde sus comienzos, hace más de un siglo, se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y desarrollar el potencial humano. Los derechos humanos y la justicia social constituyen la motivación y la justificación de la acción del Trabajo Social. En solidaridad con quienes están en desventaja, la profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos, promoviendo el fortalecimiento de estos y su inclusión social. Sus valores están expresados en los códigos de ética profesional nacionales e internacional.

Basa su metodología en un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados tanto de la investigación y evaluación de la práctica incluidos los contextos locales e indígenas. Reconoce la complejidad de las interacciones entre los seres humanos y su entorno así como la posibilidad de que, por un lado, las personas se vean afectadas por las múltiples presiones que recaen sobre ellas y por otro lado, la posibilidad de las mismas de cambiar dichas presiones incluidos los factores biopsicosociales. Recurre a teorías acerca del desarrollo y comportamiento humano así como de los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

Se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a las crisis y emergencias así como a los problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención holístico en las personas, por un lado y en sus entornos por otro.



Las intervenciones abarcan desde los procesos psicosociales focalizados de manera individual, hasta el compromiso con la política, la planificación y el desarrollo social.

Estos incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo social con grupos, la pedagogía social y el tratamiento y terapia familiar, así como esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos comunitarios.<sup>6</sup>

El Trabajo Social con grupos es una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, terapéuticos, correctivos, preventivos, de promoción, etc.) cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo y el desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios. El Trabajador Social de grupo debe tener dos tipos de cualidades, capacidades o destrezas:

- Procedimentales, que entraña un buen manejo de procedimientos de técnicas grupales, mejor todavía si – además – tiene conocimientos teóricos y prácticos de la dinámica de grupos.
- Interaccionales, que hace referencia a su implicación personal, a sus cualidades humanas y a la forma de relacionarse y de actuar con los otros.

Lo que debe conocer bien un Trabajador Social de grupo son las técnicas grupales, es decir, aquellos instrumentos que aplicados al trabajo en grupo, sirven para desarrollar su eficacia y hacer realidad sus potencialidades. Su objetivo es lograr productividad y gratificación en el grupo.



Su rol principal es el de hacer de animador, catalizador o facilitador del grupo, ya sea que procure el desarrollo personal de los integrantes, pretenda realizar una tarea o busque alcanzar alguno de los propósitos específicos del Trabajador Social de grupo: Educador, Rehabilitador, Terapeuta, etc. En otras palabras, hay un rol permanente y básico que subyace a todos los otros roles específicos: Ser catalizador/animador de la vida del grupo, creando y favoreciendo un clima vivificante dentro del mismo, para que cada miembro – y él como uno más – aporte voluntariamente su esfuerzo cooperativo y común al logro de los objetivos del grupo.

El Trabajo Social comunitario exige una forma diversa y compleja de intervención profesional. Este método se caracteriza por ser una técnica social de promoción de los seres humanos y movilización de recursos. Las principales acciones que se realizan son de motivación, sensibilización y gestión que requiere especialmente la participación de la comunidad en general.

La Comunidad es un conjunto de personas integradas en familias o grupos, que conforman una unidad social permanente, asentadas en un determinado territorio, con sentido de pertenencia, con distintos tipos de relación y que se identifican por participar de algunas características comunes.

Por lo tanto, las comunidades como unidades sociales, pueden ser urbanas, rurales e indígenas con ciertas características especiales que les dan un grado de organización dentro de un área limitada.

El concepto de comunidad implica la convivencia próxima y duradera de determinado número de personas en constante interacción con objetivos

---

<sup>6</sup> [www.FITS.com](http://www.FITS.com)

comunes y acciones solidarias que conllevan a una participación individual y colectiva.

Dada la importancia del concepto de comunidad, es necesario profundizar las ideas anteriores y particularmente sus componentes fundamentales.

Toda comunidad tiene tres componentes básicos: Un grupo humano, un espacio delimitado, necesidades sociales, recursos y objetivos comunes. Constituyen el grupo humano de una comunidad, personas que participan de algunos rasgos comunes, tienen un pasado histórico, tradición y patrones culturales de los cuales se desprenden relaciones y normas de conducta, con intereses comunes, con un sentido de solidaridad y formas de control social.

Tal grupo que conforma una comunidad ocupa un territorio delimitado. La ubicación geográfica de la comunidad es importante, ya que ejerce influencia en la conducta y actitudes de sus miembros.

El grupo humano que constituye una comunidad satisface sus necesidades básicas, utilizando experiencias que se materializan en una serie de habilidades para el trabajo, estas habilidades constituyen parte esencial de los recursos de la comunidad.

El grupo humano que conforma una comunidad posee condiciones económicas y sociales que la caracterizan y conforman su sistema de vida, estas características socioeconómicas son un componente importante, puesto que definen su experiencia, constituyen parte de su vida individual, motivan determinadas actitudes y proporcionan los medios de subsistencia.



La conservación y la reproducción de la vida humana en la comunidad; la seguridad individual y del grupo y el control de las diversas tendencias se hacen en forma organizada. El hombre se organiza en grupos como la familia, el barrio, el gobierno, la iglesia, el partido político, la escuela, el deporte, etc. Para satisfacer sus necesidades.

En toda comunidad se observan dos tendencias aparentemente contradictorias, que son: La tendencia de conservación del grupo y la tendencia de cambio.

Por la primera, que se conoce como etnocentrismo, la comunidad tiende a mantener sus tradiciones, sus creencias, sus costumbres, sus técnicas y su propia identidad cultural para conservar el equilibrio de la comunidad, la segunda procura adaptarse a nuevas situaciones, ideas y técnicas que conllevan a un cambio exigido por necesidades o por circunstancias coyunturales.

En el ámbito comunitario, existe una interacción constante entre las personas y los grupos, en la que es posible tipificar algunos procesos que se repiten reiteradamente, estos son los llamados procesos sociales; entendidos como el conjunto de cambios en las relaciones sociales que tienen una dirección definida y que producen unos resultados específicos. Algunos procesos sociales identificados en las interacciones humanas en el ámbito comunitario son:

La motivación, como el conjunto de elementos o factores (necesidades fisiológicas o psíquicas, valores sociales interiorizados) que llevan dinámicamente al individuo a realizar una actividad o un determinado objetivo.

Es el conjunto de elementos y factores que están activamente presentes en un momento dado, en la conciencia del ser humano y que configuran la fuerza psíquica y los mecanismos de estímulos que conducen a la acción. Se trata de los factores internos (necesidad, instinto, aspiraciones) o externos (valor de un objeto o de un logro) que intervienen en la elaboración de una intención, dando motivo, razón adecuada, estímulo suficiente y energía necesaria para inducir a una acción deliberada y voluntaria encaminada a satisfacer alguna necesidad individual o social.

La cohesión, como el conjunto de relaciones en las que los individuos se encuentran vinculados de tal manera que aseguran su ligamiento entre las diferentes partes de un grupo, una organización o bien de la estructura social misma. En la cohesión se deben estimular las relaciones socio-afectivas para facilitar la comunicación.

La comunicación, como la base para todas las interacciones de los seres humanos y para la funcionalidad de los grupos. La existencia propia de un grupo depende de la comunicación, en intercambiar información y transmitir su significado. La comunicación interpersonal es el comportamiento verbal o no verbal que es percibido por otra persona y se transmite con la intención de afectar a otro en: Pensamiento, sentimiento o acción. Es decir, cualquier signo que logre influenciar el comportamiento del receptor es una forma de comunicación.

La mediación, como el método o técnica usado por las partes en conflicto con el fin de lograr un acuerdo o compromiso que genere ganancias para ambas

partes. Es una función en la cual un tercero ayuda a las partes en conflicto a negociar sus diferencias.

La participación, como la capacidad de las personas para decidir sobre los factores que influyen en su vida diaria, en su bienestar y su desarrollo. Participar como lo indica la etimología del término, es tener parte en una cosa. Comúnmente, se entiende como participación activa pues no se trata sólo de estar en algo, sino de decidir sobre algo.

Participar e intervenir en un proceso comunitario se compone de varias etapas. En la primera, el Trabajador Social es el coordinador general de todas las acciones que se realizan, y las presenta a la comunidad para su debate y apropiación, esta es la etapa del dirigismo. En la segunda, la comunidad elabora, realiza y controla sus actividades, con una presencia activa del Trabajador Social, esta es la etapa de la cogestión. En la tercera, el grupo es autónomo y cuenta con las condiciones necesarias para gestionar. Esta es la etapa de la autogestión.

La participación es fundamental en y para la autogestión. Debe garantizar la toma de decisiones de todas las personas integrantes de la comunidad para el desarrollo de sus propias actividades.

La autogestión, como la participación de todos los miembros de una colectividad que se unen para resolver uno o más problemas, necesidades o un centro de interés que concierne a la vida de todos. Autogestión quiere decir actuación directa de cada uno en cooperación con otros en la realización de determinadas actividades que conciernen a los implicados. Una praxis

autogestionaria puede establecerse en todas las manifestaciones humanas: En la producción y distribución a escala macro y microsocioal; en todo tipo de programas o sectores de intervención (salud, educación, comunidades, grupos, etc.).

La autogestión comunitaria, es una gestión de la comunidad, que ocurre como consecuencia de transformar la espiral descendente de la pobreza en espirales ascendentes de desarrollo, la fuente de la autogestión comunitaria es el cambio de una visión fatalista de la pobreza, sólo como una suma de carencias, a una visión esperanzadora, como generadora del impulso necesario para el desarrollo.

La autogestión comunitaria es entonces, el canal a través del cual el potencial infinito inherente del ser humano se encauza hacia el logro de una vida digna a través de mejorar la calidad de vida de cada uno de los moradores, de acuerdo a sus propios objetivos, metas y con el apoyo solidario de sus semejantes.

El prefijo "auto" significa "uno mismo" o, "por sí mismo" y gestión se define como administrar o también como hacer diligencias para conseguir algo, como puede ser un producto, bien o servicio. Pero autogestionario no significa autosuficiente. La idea de autogestión persigue el poder para decidir por sí mismo sobre las decisiones que lo afectan.

Según lo anterior, autogestión es un proceso mediante el cual se desarrolla la capacidad individual o de un grupo para identificar los intereses o necesidades básicas que le son propios y que a través de una organización permita defenderlos expresándolos con efectividad en la práctica cotidiana, basándose

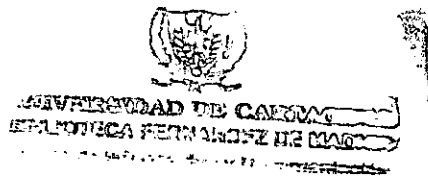
en una conducción autónoma y en una coordinación con los intereses y acciones de otros grupos, este concepto por supuesto que lleva implícitos los conceptos de planificación, democracia participativa y desarrollo sustentable.

La autogestión comunitaria es una herramienta eficaz probada que exalta la utilización de los mejores valores del individuo y de los grupos, situándolos en mejor posición para enfrentar y resolver sus problemas comunes. Existen diferentes formas para que los individuos y los grupos asuman la resolución de los conflictos. Hay unas violentas y otras pacíficas; entre otras: La negociación directa, la negociación mediada, que equivale también a negociación asistida, facilitación, o mediación y en éste concepto se encuentra la figura de la conciliación.

Otra de las formas conocidas como pacíficas para la resolución de conflictos son el arbitramento y la amigable composición. Estas figuras enunciadas como pacíficas de resolución de conflictos, equivalen también a formas alternas o medios alternos que las personas pueden utilizar para el manejo de los conflictos, porque el medio tradicional, o común de resolverlos es mediante un proceso judicial, lógicamente entendida esta circunstancia en una sociedad donde no están alterados los valores y se respeta la diversidad, ya que en una sociedad donde no hay tolerancia se recurre a la violencia como forma más común para el tratamiento del conflicto. Conflicto proviene del latín *Conflictus*. Significa choque, lo más recio de un combate, lucha, apuro. Un adecuado manejo del conflicto promueve la comunicación y cambios positivos en las partes. Uno de los métodos para resolver los conflictos es la mediación. Es una

herramienta, o una técnica utilizada voluntariamente por las partes enfrentadas en un conflicto, con el fin de manejar este para lograr un acuerdo o compromiso que reporte ganancias para ambos. Se diferencia de la negociación directa en que en la mediación aparece un tercero, neutral, imparcial, quien cumple la función básica de restablecer la comunicación cuando ésta se ha roto, o posibilitar el surgimiento de ésta cuando no ha sido posible que se dé. Con el manejo adecuado de la comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda del mediador, lógicamente mejora también la relación entre las mismas. La comunicación en la mediación es fundamental, del manejo que el mediador haga de ella, se desprende la posibilidad de que las partes se acerquen y se rompa el distanciamiento. Esa comunicación comprende no solamente el manejo de la palabra sino también de la escucha activa, de la actitud. El saber escuchar significa que todos los órganos de los sentidos estén dirigidos a aquel que emite el mensaje, y que se manejen preguntas claras, abiertas y sencillas para que el emisor se dé cuenta de que está siendo comprendido, debe también utilizarse el parafraseo. Una sesión de mediación permite el conocimiento de cuatro etapas:

- Apertura. Se informa a las partes en conflicto sobre la ventaja e importancia de la comunicación, como primer camino para el manejo de la situación. Se establecen unos objetivos a cumplir en toda la sesión, es decir se señalan unas reglas para permitir su manejo en un ambiente apropiado donde las partes expresen sus diferencias y se precisa la necesidad de retroalimentar sobre el cumplimiento de las mismas durante toda la sesión. Es una





invitación al respeto de las partes entre sí y de éstas con el mediador. Se informa a las partes el papel del mediador, la posible duración de la sesión y la confidencialidad de la misma. Lógicamente el mediador en esta etapa debe posibilitar un ambiente de acercamiento, en un espacio adecuado, además presentar a las partes y a sí mismo, si no se conocen.

- Identificación del Conflicto. Al igual que en la anterior sigue prevaleciendo la comunicación. Mediante preguntas el mediador indaga, acerca de cuales son todas aquellas personas que pueden llamarse partes, por el papel que juegan en el conflicto, averigua, acerca de cuales son los hechos o situaciones que cada una de las partes considera originó el problema. Se aclaran las percepciones que cada uno tiene acerca del otro y se ayuda a descubrir a cada uno sus reales intereses, haciéndolos entender la diferencia de éstos con las posiciones, que siempre son las que estacan cualquier posibilidad de acuerdo, o no permiten uno de beneficio mutuo. Cuando los intereses de las partes están claros para cada una de ellas al igual que para el mediador los de éstas, se les permite el descubrimiento de la satisfacción de los mismos a través de alternativas o sea se les ayuda a descubrir formas de satisfacción de intereses por sí mismos, es decir sin contar con el otro. Cuando las partes tienen claridad acerca de lo anterior descubren si para ellas es ventajoso el contar con el otro, en la satisfacción de intereses mutuos, y así se pasa a la etapa siguiente, o se termina la sesión haciendo uso de una alternativa.

- Negociación asistida. Es la etapa definitiva para lograr el acuerdo. En ella surge un abanico de opciones que satisfacen los intereses, y las mismas partes escogen la que consideran más adecuada para ambos, luego de analizar las ventajas y desventajas de cada una. En muchas oportunidades, las partes no logran la claridad para generar opciones y es cuando el mediador utiliza la técnica de lluvia de ideas, para que las partes las puedan generar. El mediador tiene que ser habilitado en el manejo de dicha técnica porque de lo contrario significa que éste les decida el conflicto y las partes luego sientan la presión de no participar de la decisión, considerando que les fue impuesta.
- Acuerdo o compromiso. Es la etapa final de la sesión. Si las partes ya escogieron una opción, porque es la que satisface los intereses de ambas, se procede a clarificar las obligaciones que surgen para cada uno, cómo las van a cumplir y, cuándo y dónde. Ese acuerdo puede celebrarse en forma verbal o escrita. Con lo anterior se pretende recuperar el valor perdido de la palabra, porque si me comprometo, es porque el manejo de la comunicación fue tan claro que emití el consentimiento a sabiendas de lo que estaba haciendo. El mediador debe ayudar a examinar que el compromiso sea operacional, es decir que pueda ser cumplido.

A través de la mediación como método de resolución de conflictos, se fortalecen todas las acciones de auto organización social y comunitaria donde la comunidad misma ya sea de la naturaleza que sea, tome en sus propias

manos la tarea de resolver sus necesidades, encaminándose hacia la Autogestión.

La autogestión comunitaria comienza, se desarrolla y culmina transformando la actitud, disposición de los miembros de la comunidad hacia sí mismos y hacia los demás. La autogestión comunitaria no debe ser un episodio que brille fugazmente en la vida de una comunidad para luego desaparecer, la idea es lograr cambios que sean permanentes, por ello es indispensable el proceso de sustentabilidad. El proceso debe ir ganando una estabilidad cada vez mayor, a fin de asegurar su continuidad.

Entonces, la autogestión significa ejercer el poder ciudadano de los miembros de una comunidad para salir adelante y mejorar su condición de vida frente a las necesidades del ser, tener y hacer. Cuando una comunidad logra autogestionarse, es una comunidad autónoma, capaz de mejorar su calidad de vida.

La Autogestión comunitaria no se puede promover sin tener en cuenta dos aspectos del desarrollo, que son el Desarrollo Humano y el Desarrollo Social o Comunitario.

El Desarrollo Humano consta de cuatro componentes básicos: Equidad, productividad, sostenibilidad y potenciación. La equidad es la oportunidad abierta a cada cual, en la medida que lo requiera para llegar a ser la persona que se desea ser. La productividad se refiere a la amplitud en el sistema económico para que las personas puedan adelantar iniciativas que aumenten sus ingresos y con ello mejorar su calidad de vida entendiéndola como las

condiciones y circunstancias en las que se desenvuelve la existencia de una persona o de un grupo social en un ambiente determinado.

Los componentes de la calidad de vida y las variables que la determinan en forma fundamental permiten medir el bienestar de un grupo social. Estos son: El nivel de vida, con relación a lo económico; condiciones de vida, con relación a lo social; medio de vida, con relación a lo ecológico y relaciones de vida con relación a lo mental.

Considerando el mejoramiento de la calidad de vida, se hace real la perspectiva de remuneración para todos y todas. La sostenibilidad asegura el derecho al desarrollo que tienen las generaciones venideras y no exclusivamente las actuales. Y, la potenciación de las personas significa empoderarse, adquiriendo conciencia de la toma de decisiones referentes a su propia historia, al participar activamente en la gestión comunitaria.

Para desarrollo humano se consideran tópicos como la autoestima, o dignidad de la existencia personal para valorarse cada uno y al grupo de pertenencia; liderazgo, para generar iniciativa en los asuntos cotidianos; acción comunicativa, como la capacidad de encontrar términos comunes para entender la vida social; intuición o capacidad de cada cual para naturalmente dar respuesta a los interrogantes de la cotidianidad.

Mientras que el desarrollo social o comunitario es la potenciación del capital humano para la resolución de sus propios problemas y la consecución de objetivos comunes. Para el desarrollo social o comunitario se consideran tópicos como: Identidad cultural, o capacidad de reconocimiento como usuarios

y constructores de la cultura en el paisaje geográfico común; sentido de pertenencia, como vinculación consciente a la vida social; acción proactiva, o capacidad de actuar sobre los problemas antes de que ellos aparezcan o se agudicen.

#### 4.9. Fundamentación Epistemológica

Muchas de nuestras necesidades primordiales del ser humano (entre ellas: la amistad, el afecto, el amor) se satisfacen sólo mediante la interacción. De manera análoga las otras personas nos sirven de modelos y maestros ya que a través de ellas adquirimos gran parte de nuestros conocimientos sobre el mundo y sobre nosotros mismos. Por último, únicamente con ayuda de los semejantes se alcanzan muchas de las metas humanas; sin su colaboración, nuestra extrema debilidad o desvalidez, nos impediría obtener los objetivos deseados. En síntesis dependemos de los demás en infinidad de cosas. El interactuar le permite a la persona crecer como ser humano en todos los aspectos de su desarrollo y cada individuo a partir de sus potencialidades aporta a la colectividad.

El sujeto interpreta y atribuye significados aparte según la atribución de significados y la interpretación que haga del estímulo va a emitir una respuesta u otra. En este sentido hay un estímulo al que se atribuye un significado que hace que se dé un comportamiento determinado. La cultura – la cotidianidad - va a ser un recurso para atribuir significados, ¿cómo entendemos quien es una

profesora universitaria o cómo entendemos quien es un padre de familia? A través de códigos, de códigos culturales.

Los interaccionistas hablan de cómo es construido un sentido que es común a todo: El sentido de ser padre, el sentido de ser esposa, el sentido de ser profesora, es la construcción del sentido común... por ello la vida social no es algo que viene prefabricado, es el significado del comportamiento y la comprensión que se hace de las situaciones lo que va a ser una vida social de una manera o de otra.

Desde esta perspectiva el interaccionismo simbólico maneja siete principios básicos de la teoría enumerados por Blumer (1969<sup>a</sup>, Manis y Meltzer, 1978; Rose, 1962):

1. A diferencia de los animales inferiores, los seres humanos están dotados de capacidad de pensamiento.
2. La capacidad de pensamiento está modelada por la interacción social.
3. En la interacción social las personas aprenden los significados y los símbolos que les permiten ejercer su capacidad de pensamiento distintivamente humana.
4. Los significados y los símbolos permiten a las personas actuar e interactuar de una manera distintivamente humana.
5. Las personas son capaces de modificar o alterar los significados y los símbolos que usan en la acción y la interacción sobre la base de su interpretación de la situación.

6. Las personas son capaces de introducir estas modificaciones y alteraciones debido, en parte, a su capacidad para interactuar consigo mismas, lo que les permite examinar los posibles cursos de acción, y valorar sus ventajas y desventajas relativas para luego elegir uno.

7. Las pautas entrelazadas de acción e interacción constituyen los grupos y las sociedades.

Strauss afirma que una teoría bien lograda permite acceder a la acción, pues va a decir que hacer, donde hacerlo y como hacerlo. Ofrece información de contextos, de procesos, de temporalidades, de acciones. Esto es, da un piso teórico para actuar, para hacerlo de manera eficaz y moral.

La fuente de datos; está en como la gente construye significados, como los articula, y como resuelve problemas de interacción. Va a ser la propia interacción humana. La premisa central viene del pragmatismo: el individuo es un agente activo, en un proceso continuo, da forma a su entorno y encuentra significados o explicaciones a las cosas, resuelve problemas.

Entonces miramos en nuestras acciones durante el proyecto la necesidad de preguntarse cuál es el proceso básico de cada interacción, que es lo que subyace esencialmente. Reconocer la capacidad de las personas para elegir y reflexionar, pues poseen una inteligencia analítica que les permite hacer consciente la toma de decisiones. Esto está aplicado en que el usuario es reconocido como sujeto activo de su propio desarrollo, pero siendo objeto de

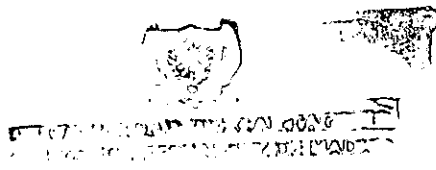
nuestra intervención profesional promoviendo la autogestión como la "acción social"<sup>7</sup>.

Trabajando algunos aspectos conceptuales como la socialización, partiendo de la base teórica de que para los interaccionistas simbólicos "la socialización es un proceso más dinámico que permite a las personas desarrollar la capacidad de pensar de una manera distintivamente humana. Además, la socialización no constituye un proceso unidireccional en el que el actor recibe información, se trata de un proceso dinámico en el que el actor da forma y adapta la información a sus propias necesidades." (Manis y Meltzer,1989) El interaccionismo simbólico plantea como objeto de intervención en el caso de Trabajo Social esencialmente los procesos de interacción a través de los cuales se produce la realidad social dotada de significado, viendo el apoyo de "el otro" (en este caso "el del vecino") y la cohesión social como mecanismo para el desarrollo comunitario, básicamente cubrir la necesidad del agua potable.

La gestión realizada con los grupos de usuarios de las Comunidades de La Candelaria y Boston en Cartagena y Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos, permitió el acercamiento hermenéutico a través de la lectura de la realidad rescatando principalmente el proceso de interacción. Mediante la observación de este proceso y sobre la base de la realidad social es

---

<sup>7</sup> Mira a la propia interacción como un proceso en el que se desarrolla la capacidad de pensamiento. Cuando yo me relaciono con los otros, pienso muchas cosas: qué me está diciendo, quién es, qué quiere decir, cómo le digo, cómo le explico. Ahí, en la interacción, se está en capacidad de pensar en el otro; en la relación social, en el contexto de acción social. En la acción social no hace falta estar con los otros, sólo tenerlos presente para hacer algo (conducir, escuchar música, conversar...) Actuación del ser teniendo en mente a otros.





reconocido el usuario de la Pileta Comunitaria no sólo como objeto de intervención sino como objeto y sujeto de su propio desarrollo.

El grupo influye sobre la conducta de los individuos a través del otro y con su apoyo podemos mejorar actitudes y adquirir beneficios, es así como en este proyecto es potencializado el grupo través de capacidades individuales y grupales. Partiendo de la base de que depende del buen funcionamiento del grupo la obtención del servicio de agua potable, siendo ésta una necesidad esencial. La importancia del vecino adquiere una connotación diferente a la que el imaginario común sugiere ("yo no vivo de nadie"). Superar etapas o formas de trabajo tales como el paternalismo es fundamental para ampliar la visión de los usuarios enfatizando en la importancia del individuo y la interacción en el desarrollo de la comunidad. Entonces, saber sortear diferencias y desarrollar el conocimiento innato de los demás nos encamina hacia el logro del primer objetivo para el usuario: Sostener favorablemente el servicio. En el proyecto Promoción de la Autogestión en los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P se fomenta el desarrollo del "self"<sup>8</sup>

Conseguir (como afirma Mead que logran las personas cuando desarrollan el self) que los usuarios deben necesariamente haber internalizado las actitudes comunes de la comunidad e interiorizar las enseñanzas que se adquieren en el proceso comunitario, que se desarrolla a través del proceso educativo propuesto.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> El self es en lo fundamental, la capacidad de considerarse a uno mismo como objeto. El self presupone un proceso social: la comunicación entre los humanos George Herbert Mead 1959: 184 – 185.

<sup>9</sup> Apartes de la disertación de Carmen de la Cuesta, sobre "Teoría fundada", en el marco del Diplomado de Investigación Cualitativa, del CINDE: 1999. Seleccionados, articulados escrituralmente y contextualizados metodológicamente, por Lucelena Jiménez G. Grabación y transcripción de CTS: Centro de Investigación, FUNLAM.

#### 4.10. Marco Legal (Ley 142 de 1994)<sup>10</sup>

Uno de los propósitos del Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, es regular lo relacionado con su prestación, cobertura, calidad y financiación.

Este régimen se aplica a las actividades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, es decir, servicios que se prestan en el domicilio de las personas y que atienden sus necesidades esenciales.

En cuanto a la competencia sobre la prestación de los servicios se encarga al municipio asegurar su continuidad y garantizar la eficiencia del servicio.

Para prestar el servicio y en la búsqueda de la eficiencia se permite la libre entrada de las empresas que quieran competir en el servicio y para regular la relación entre los prestadores del servicio y los usuarios, se define el contrato de servicios públicos, su uniformidad, contenido y las obligaciones de las partes.

En lo que se refiere a la financiación se establece un régimen tarifario que comprende las reglas sobre la libertad o control de las tarifas, fórmulas tarifarias, subsidios, estratificación y cobro.

Los Servicios Públicos Domiciliarios son: Acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía y gas combustible.

El acueducto es el servicio de distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Son actividades complementarias

---

<sup>10</sup> Esta Ley fue regulada por el Decreto 2104. En lo correspondiente a este proyecto en los artículos 138, 139 y 140 se enuncia sobre los estudios de impacto ambiental y los requerimientos en éste ámbito para cualquier intervención en

son: La captación, procesamiento y tratamiento, conducción y transporte de agua.

El alcantarillado es el servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos. Son actividades complementarias son: El transporte, tratamiento y disposición de los residuos.

En el servicio de aseo se recolectan los residuos, principalmente sólidos. Sus actividades complementarias son: El transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos.

La energía eléctrica es el servicio transportado desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario, incluida su conexión y medición. Sus actividades complementarias son: La generación, transportación, interconexión y transmisión de la energía.

La telefonía es el servicio básico de telecomunicaciones que transmite la voz a través de la red telefónica conmutada. Sus actividades complementarias son: La telefonía móvil rural y el servicio de larga distancia nacional e internacional.

Finalmente, el gas combustible - natural o propano – es distribuido en cilindros por camiones o por tubería desde un sitio de acopio hasta la instalación de un consumidor incluyendo su conexión y medición. Sus actividades complementarias son: La producción y transporte.

Los servicios públicos domiciliarios funcionan de la siguiente manera:

- Cada municipio organiza y garantiza la prestación de los servicios públicos domiciliarios en su región.

---

este campo tales como: Estudios de Impacto Ambiental como requisito previo a la autorización sanitaria, el contenido del estudio del impacto ambiental y el trámite de estos estudios.

- Las autoridades regulan y controlan la correcta prestación de los servicios.
- Los habitantes del municipio celebran un contrato de prestación de los servicios con las entidades que los prestan.
- Los usuarios pueden participar en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan los servicios.
- A cambio de la prestación del servicio y de acuerdo con el consumo, los usuarios pagan las tarifas establecidas en el Contrato de servicios públicos.

#### 4.10.1. Contrato de Servicios Públicos

Es un acuerdo por el cual una entidad prestadora de servicios públicos se compromete a prestar un determinado servicio público domiciliario a cambio de un precio en dinero.

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que va a prestar el servicio y el usuario solicita recibir el mismo en el lugar donde habita o ejerce una actividad económica siempre y cuando el inmueble se encuentre en las condiciones previstas por la empresa.

Al celebrar el contrato la empresa puede exigir al usuario un pago por conexión para comenzar a cumplir. Las partes en el contrato son la empresa de servicios públicos y el usuario.

La obligación principal es la prestación continua de un servicio de buena calidad. Su incumplimiento se denomina falla en la prestación del servicio.

Esta falla da derecho al suscriptor o usuario a terminar el contrato o a exigir descuentos en el valor de la factura e indemnización de perjuicios.

La obligación principal del usuario es el pago oportuno de las facturas. Su incumplimiento hasta por tres períodos de facturación da lugar a la suspensión del contrato.

El contrato de servicios debe ser uniforme, es decir, ofrecer las mismas condiciones para la prestación del servicio a todos los habitantes de una región. Sin embargo, en algunos casos se puede establecer condiciones especiales para la prestación del servicio.

#### 4.10.2. Derechos de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios

- Derecho a un servicio eficiente y continuo: La eficiencia en el servicio al usuario, se logra permitiendo la competencia entre empresas de servicios públicos domiciliarios, controlando y vigilando las empresas que presten los servicios y sancionando diligentemente a las que no cumplan las normas. La obligación principal de las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios es la prestación continua de un servicio de buena calidad.
- Derecho a participar en la gestión y control de las empresas: Por iniciativa de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales de cada municipio, se pueden conformar comités de desarrollo y control social de los servicios



públicos domiciliarios. Su función principal es participar en la gestión de las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios en el municipio respectivo y cumplir una labor de fiscalización sobre los mismos.

- Derecho a tarifas proporcionales: Todo usuario de servicio público tiene derecho a que se le cobre una tarifa proporcional a lo que haya consumido. La tarifa debe reflejar además, los costos económicos que implica la prestación del servicio. El suscriptor o usuario tiene derecho a que se midan sus consumos con los instrumentos adecuados y puede verificar el estado en que estos se encuentren. El usuario tiene derecho a recibir facturas de cobro por los servicios públicos prestados correspondientes al período inmediatamente anterior.
- Derecho a una correcta estratificación y régimen de subsidios: Los habitantes de cada municipio tienen derecho a que se les clasifique su vivienda, para efectos de facturación y de subsidios, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenecen. La estratificación de los domicilios de cada municipio está a cargo del alcalde, con la asesoría del Comité de Estratificación y siguiendo las orientaciones de Planeación Nacional. Los domicilios se clasifican máximo en seis estratos y cada persona puede solicitar al Comité de Estratificación de cada municipio, la revisión del estrato que se le asigne. Los usuarios de estratos bajos podrán ser beneficiarios de una ayuda a través de subsidios para el pago de suministro de los servicios públicos. El subsidio es un descuento sobre el valor de la

factura, de manera que el usuario paga menos de lo que cuesta realmente el servicio.

- Derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos: Todo suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios con relación a la prestación del servicio o a la ejecución del contrato de servicios públicos.

Las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de tener una oficina de peticiones, quejas y recursos, para recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios, los suscriptores o suscriptores potenciales en relación con el servicio que se preste.

- Derecho a la información: Los usuarios tienen derecho a solicitar de los prestadores de servicios públicos domiciliarios y a obtener de estos información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos (siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada).

Las empresas no pueden cobrar por proporcionar a los usuarios la información general que soliciten. Cuando se trate de información especial, las empresas pueden cobrar los valores que les indiquen la Superintendencia de Servicios Públicos.

Las evaluaciones de las empresas que hagan los auditores internos deben ser publicadas anualmente en los medios masivos de comunicación que existan en la región donde prestan el servicio.

- Derecho a elegir al prestador del servicio: Cuando en una región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio público domiciliario las personas tienen derecho a elegir libremente el prestador del servicio que prefieran.
- Derecho a contratos uniformes: Los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen derecho a que el contrato de prestación de servicios públicos que celebren, con las empresas prestadoras, sean en las mismas condiciones que las de los demás usuarios.

Las empresas de servicios públicos tienen la obligación de informar ampliamente en el territorio donde presten los servicios las condiciones uniformes de los contrato que ofrece, y a la vez le corresponde proporcionar una copia de los mismos.

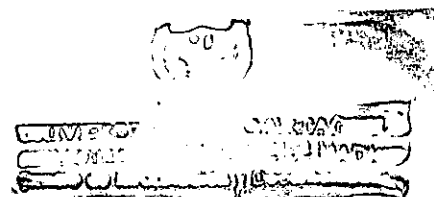
#### 4.10.3. Deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios

- Deber de pagar oportunamente los servicios utilizados: Todo usuario suscriptor o propietario del inmueble que recibe servicios públicos domiciliarios está obligado a pagar los servicios utilizados dentro del plazo y en la forma que indique la factura de cobro correspondiente.



La falta de pago hasta por tres períodos de facturación da lugar a la suspensión del servicio por parte de la empresa. Si el incumplimiento en el pago se repite o si es por más de tres facturas la empresa puede terminar el contrato y cortar el servicio. Para que la empresa restablezca el servicio el suscriptor o usuario tiene que pagar las facturas que debe, los intereses por mora y los gastos de reinstalación o reconexión; tiene también el deber de permitir y facilitar al funcionario de la empresa de servicios públicos la lectura de los contadores y medidores del consumo.

- Deber de participar como ciudadanos: Como usuarios de servicios públicos el ciudadano tiene el deber de participar en las decisiones que se refieran a los servicios públicos domiciliarios. Todo usuario puede participar en la elección o conformación de los miembros de los comités de desarrollo y control social que son el instrumento más importante con el que cuentan los usuarios para tomar parte en las decisiones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Deber de usar racionalmente los servicios: Todo usuario de los servicios públicos debe utilizarlos únicamente cuando realmente los necesite, evitando el desperdicio y el uso desmedido.



#### 4.10.4. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

De acuerdo con la constitución política, es deber del estado, asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios a todos los habitantes del país.

Entre los instrumentos que permiten alcanzar este objetivo de eficiencia se encuentra la apropiada regulación, el control y la vigilancia en la prestación del servicio público. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es un organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Desarrollo, fue creado por la Constitución de 1991 para que por delegación del Presidente de la República ejerciera el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que prestan los servicios publicas domiciliarios.

Los principales objetivos para los que fue creada la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios son:

- Información al usuario acerca de la defensa de sus derechos y cumplimientos de sus deberes
- Cumplimiento de las normas por parte de quienes prestan servicios públicos domiciliarios
- La transparencia de la información de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios
- La continuidad y calidad en la prestación de servicio

Las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

- Vigila y controla que las entidades que prestan los servicios cumplan con la Ley 142 de 1994 con sus normas reglamentarias y con las normas que expidan las comisiones de regulación.
- Que se cumplan los contratos celebrados entre la empresa y los usuarios.
- Que los subsidios se destinen a las personas de menores ingresos.
- Que las empresas cumplan con los indicadores de gestión señalados por las comisiones de regulación.
- Que las obras, equipos y procedimiento de la empresa cumpla con los requisitos técnicos debidos, señalados por los ministerios de la Ley 142 de 1994.

Informa y da conceptos:

- Publica las evaluaciones de gestión que se hagan las empresas y proporciona la información disponible a quien la solicite.
- Da conceptos y ministerios sobre las medidas que se estudian en relación con los servicios públicos.

Sanciona:

- Las entidades encargadas de prestar los servicios cuando no cumple las normas a que están sometidas.

Fija alcance de las normas:

- Establece los sistemas de información y contabilidad que deben aplicar quienes presten servicios públicos domiciliarios.

- Define la información que las empresas deben proporcionar sin costo alguno y señala los valores que deben pagar las personas por la información especial.

Inspecciona:

- Investiga las irregularidades que se presenten en los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- Solicita documentos y practica las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus demás funciones.

Resuelve recursos:

- Atiende los recursos de apelación que en subsidio interpongan suscriptores y usuarios, una vez se haya resuelto el recurso de reposición ante el prestador del servicio.
- Resuelve las apelaciones contra lo decidido por los personeros municipales por impugnación contra la elección de vocales de control.

Apoya a los usuarios:

- Proporciona la orientación y el apoyo técnico necesario para la promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia y control.
- Apoya las tareas de los comités de desarrollo y control social y proporciona los instrumentos básicos de información y capacitación para los vocales de control.
- Sanciona a las empresas que no respondan en forma continua y adecuada las quejas de los usuarios.

Vigila la estratificación socioeconómica:

- Recibe los resultados de las estratificaciones de los municipios y distritos del país en sus áreas urbanas de centro poblados y rural.
- Certifica que la estratificación ha sido correcta, cuando se trate de otorgar subsidios con recursos naturales y la exigencia de la nación.
- Resuelve en segunda instancia los recursos de reposición que interpongan los usuarios.
- Solicita cuando sea pertinente, revisión general de la estratificación municipal.

#### 4.10.5. Comités de desarrollo y control social

Son organizaciones creadas para asegurar la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión y en la fiscalización de las empresas que prestan Servicios Públicos Domiciliarios, se pueden conformar por iniciativa de los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de un municipio o distrito.

#### 4.10.6. Formas de Control

- Reciben informes de los usuarios acerca del funcionamiento de las empresas, los evalúan y promueven las medidas correctivas.

- Solicitan la modificación de las decisiones que se adopten en materia de estratificación cuando sea necesario.
- Estudian y analizan el monto de los subsidios que debe conceder el municipio.
- Examinan los criterios y mecanismos de reparto de esos subsidios.

#### 4.10.7. Comisiones de Regulación

Son entidades del gobierno encargadas por el Presidente de la República para señalar las políticas generales de administración y control de eficiencias de los servicios públicos domiciliarios, así como las formulas para la fijación de las tarifas de los mismos.

#### 4.11. Beneficiarios

19 grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias de La Candelaria y Boston en Cartagena y 5 grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias de Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos.

#### 4.12. Metodología

Enmarcado dentro de un contexto comunitario, la intervención con los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias se realizó a través del Trabajo Social con grupos, como forma de acción social que presta servicios a individuos,

dentro y a través de pequeños grupos. La finalidad es el crecimiento de los individuos en los grupos y a través del grupo y el desarrollo del grupo hacia una tarea específica. En este proyecto, fue trabajado el establecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de la organización comunitaria por medio de las herramientas brindadas por las Trabajadoras Sociales en práctica para la adecuada resolución de los conflictos. Así, se conformaron estos grupos de usuarios, motivados por una necesidad colectiva de la legalización o la carencia de agua potable.

Estos grupos, fueron intervenidos a través de este proyecto que se desarrolló en cinco etapas:

Reconocimiento, Información y Sensibilización, Organización, Capacitación, y Seguimiento.

El Reconocimiento fue la primera etapa, en donde se realizaron las actividades de localización de los habitantes de los sectores a intervenir con servicio de agua ilegal o inexistente. Los procesos sociales comenzaron a través de la comunicación establecida con los líderes y los habitantes de las comunidades mediante entrevistas informales. También, la observación mediante inspecciones domiciliarias.

En la etapa de Información y sensibilización, fueron realizadas reuniones con los habitantes de los sectores detectados con agua ilegal o inexistente y se les informó acerca del proceso de legalización, el funcionamiento de la Pileta Comunitaria y los beneficios de su adquisición. De igual forma, fueron sensibilizados acerca de la importancia de acceder al servicio de agua potable.



En esta etapa, mediante la comunicación e interacción fueron abordados los habitantes del sector para establecer una relación que propiciara la legalización comunitaria; desarrollando un proceso de motivación para pertenecer o conformar un grupo de usuarios.

En la etapa de Organización fue iniciada la identificación de los futuros usuarios, se programaron reuniones con los grupos localizados para terminar de aclarar inquietudes sobre la Pileta Comunitaria. En estas reuniones, fue promovida la elección democrática o vinculación voluntaria del representante del grupo. También, se establecieron compromisos por parte de la comunidad y de la Empresa representada por las Estudiantes de Trabajo Social en práctica. La cohesión fue el proceso social que facilitó la conformación de los grupos, así como la interacción y participación de los usuarios en la toma de decisiones para el logro de objetivos comunes.

En la etapa de Capacitación comenzó una relación grupo de usuarios-Empresa, en donde fueron realizadas jornadas de capacitación a los nuevos usuarios acerca del manejo de la Pileta Comunitaria, participación y organización comunitaria y, resolución de conflictos. Los procesos sociales involucrados que permitieron el logro de los objetivos planteados fueron la participación, la motivación y la cohesión; además de la mediación en aquellos grupos en los que se identificaron conflictos organizacionales.

Los talleres iniciaban con una introducción presentando el proyecto y sus objetivos; los usuarios participaron activamente expresando sus conocimientos acerca de las temáticas a trabajar. Los conceptos fueron explicados en





términos sencillos adaptándolos a su cotidianidad como grupo de usuarios de Pileta Comunitaria. En los talleres sobre participación y organización para la autogestión comunitaria, fue definida la autogestión profundizando en el proceso para llegar hasta ella: Dirigismo, cogestión y nuevamente, autogestión. Se nombraron las formas de participación y cómo son promovidas en los grupos. En los talleres acerca de la resolución de conflictos, los usuarios relataron casos reales; la forma como fueron resueltos y analizaron cómo se abordarían teniendo en cuenta la información transmitida. Se enfatizó en los conceptos acerca de la negociación como alternativa idónea al enfrentar los conflictos.

Estos talleres fueron realizados con los grupos de usuarios residentes en las comunidades beneficiarias: La Candelaria y Boston en Cartagena y Altos de la Paz en el Corregimiento de Pasacaballos. Asistieron los representantes de cada Pileta y los usuarios de los grupos. Durante el transcurso de las actividades los asistentes manifestaron interés por los temas abordados, participaron realizando paralelos entre los contenidos desarrollados y las situaciones específicas de cada grupo. Expresaron algunas ideas acerca de posibles soluciones a sus problemáticas.

El Seguimiento como última etapa, fue realizado antes, durante y después del desarrollo de las jornadas de capacitación. El objetivo de las visitas de seguimiento es verificar los procesos al interior del grupo, su proceso organizativo. De igual forma, se brindó asesoría y orientación en la resolución de los conflictos intragrupal.

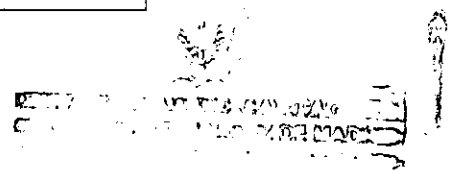
Durante el desarrollo de estas etapas con los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias las Trabajadoras Sociales en práctica asumieron los siguientes roles:

- Educador Social Informal. Desarrolla los conocimientos y habilidades en los usuarios durante la ejecución de las Capacitaciones acerca del manejo de la Pileta Comunitaria, participación y organización comunitaria; y resolución de conflictos.
- Asesor: Orienta permanentemente a los usuarios en el uso racional del agua potable y las aguas residuales. Acompaña en la resolución de las problemáticas organizacionales de los grupos.
- Mediador: Propicia la resolución de conflictos intragrupal, propone los acuerdos y compromisos satisfaciendo así las necesidades de las partes.
- Dinamizador: Promueve la participación de los individuos de los grupos de usuarios en la toma de decisiones que resuman intereses comunes.
- Planificador: Elabora periódicamente un plan de acción sobre las actividades con los grupos de usuarios tomando como punto de referencia las problemáticas identificadas en cada una de las etapas del proyecto.

4.13. Esquema metodológico

ETAPAS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	RECURSOS HUMANOS
Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Localización de los habitantes de los sectores a intervenir con servicio de agua ilegal o inexistente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas domiciliarias</li> <li>- Observación</li> <li>- Inspecciones domiciliarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libreta de campo</li> <li>- Mapas de los sectores a intervenir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes de Trabajo Social</li> <li>- Líderes de los grupos de base de la Comunidad.</li> </ul>
Información y Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información a los habitantes del sector a intervenir acerca de las Piletas Comunitarias.</li> <li>- Sensibilización a los habitantes del sector a intervenir acerca de la importancia de la legalización del servicio de agua a través de las Piletas Comunitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas domiciliarias</li> <li>- Reuniones</li> <li>- Entrevistas informales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libreta de campo</li> <li>- Invitaciones a las reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes de Trabajo Social</li> </ul>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Localización de los grupos interesados en la legalización a través de las Piletas Comunitarias.</li> <li>- Nueva explicación al grupo interesado en la legalización acerca de la Pileta Comunitaria.</li> <li>- Aclaración de dudas acerca de las inquietudes presentadas acerca de la Pileta Comunitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas domiciliarias</li> <li>- Reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libreta de campo</li> <li>- Expediente de apertura de póliza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes de Trabajo Social</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulso de la elección democrática o la vinculación voluntaria del representante del grupo de usuarios de la Pileta Comunitaria.</li> <li>- Promoción de la adquisición de compromisos Comunitad – Empresa para la legalización a través de la Pileta Comunitaria</li> <li>- Asesoramiento a la Comunidad en el proceso de legalización a través de la Pileta Comunitaria.</li> </ul>			
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación a los nuevos usuarios acerca del manejo de la Pileta, participación y organización comunitaria y, resolución de conflictos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres formativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudas didácticas</li> <li>- Registros de formación</li> <li>- Incentivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes de Trabajo Social</li> </ul>
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita a los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias.</li> <li>- Verificación del nivel de organización del grupo.</li> <li>- Asesoramiento social permanente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas a la Comunidad</li> <li>- Visitas domiciliarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libreta de Campo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes de Trabajo Social</li> </ul>





#### 4.15. Aspectos

##### 4.15.1. Recursos Humanos

El proyecto Promoción de la Autogestión en los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. fue ejecutado por un equipo humano conformado por cinco Estudiantes de Trabajo Social. Estuvieron encargadas de diseñar, formular, ejecutar y evaluar el proyecto; con el apoyo del equipo interdisciplinario del Departamento de Atención a las Comunidades. Los actores sociales principales, objetos y sujetos de este proyecto, estuvo conformado por las comunidades usuarias.

##### 4.15.2. Aspectos Técnicos

Para la ejecución del proyecto fue utilizado material didáctico como: Afiches, videos, plegables, formatos y papelería en general; además del acceso a equipos informáticos y electrónicos como computadores, fotocopiadoras, y video – beam para la realización de trabajos y ejecución de las jornadas de capacitación. Todo fue suministrado por Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

#### 4.15.3. Aspectos Financieros

Los recursos que permitieron la ejecución de este proyecto fueron proporcionados por Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

104

4.16. Presupuesto

CONCEPTO	DETALLE	VALOR TOTAL
Recursos humanos	5 Estudiantes de Trabajo Social x 8 meses y medio x \$358.000 de Apoyo al estudiante en prácticas.	\$15.215.000.00
Alimentación	\$4.300 almuerzo diario x 5 Estudiantes de Trabajo Social x 6 meses.	\$3.870.000.00
Transporte	\$3000 día por persona x 5 Estudiantes de Trabajo Social x 8 meses y medio	\$3.825.000.00
Papelería	Papel, marcadores, cinta adhesiva, lápices, bolígrafos, diskettes, cd's, fotografías.	\$300.000.00
Fotocopias	30 copias diarias x 8 meses y medio x \$100 cada una.	\$765.000.00
Impresiones	300 impresiones por \$600 cada una.	\$180.000.00
Imprevistos		\$1.000.000.00
	<b>Total</b>	<b>\$25.155.000</b>

Nota: De abril al 15 de diciembre del 2004.



#### 4.17. Evaluación

Los resultados del proceso de intervención con los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias se presentan en este informe etapa por etapa. Durante la primera, (Reconocimiento), los habitantes de los sectores detectados con servicio de agua potable ilegal o inexistente, fueron identificados a través de la información recopilada mediante visitas domiciliarias y entrevistas informales en las comunidades a legalizar. De igual forma, permitió la observación de las condiciones socioeconómicas y ambientales de estos sectores, información fundamental para la caracterización de la comunidad e identificación de problemáticas que dieron paso a la formulación de la propuesta de intervención profesional desde Trabajo Social.

En la etapa de Información y sensibilización en las Comunidades intervenidas, los resultados se manifiestan en la aceptación de la conformación de grupos para la legalización u obtención del servicio de acueducto mediante una Pileta Comunitaria. Durante el desarrollo de esta etapa algunos habitantes manifestaron estar en desacuerdo con la legalización, temiendo los conflictos entre vecinos que se podrían presentar. Sin embargo, a través de la intervención de las Trabajadoras Sociales en práctica y de los compromisos establecidos sobre el acompañamiento en el proceso, se lograron aclarar las inquietudes.

En la etapa de Organización se conformaron los grupos y la elección democrática del representante permitiendo la participación activa de los usuarios. También, se propició una mayor integración entre ellos. De esta manera, el impacto de las actividades durante esta etapa fue positivo teniendo en cuenta que hubo participación en la toma de decisiones.

En la etapa de Capacitación fueron desarrollados los talleres correspondientes a la resolución de conflictos y participación y organización comunitaria. Se contó con buena concurrencia por parte de los usuarios. Asimismo, durante el desarrollo de estas actividades fueron generados espacios de interacción y participación en los usuarios, identificando alternativas de solución para sus propias problemáticas.

En el Seguimiento fueron resueltas las problemáticas organizacionales al interior de los grupos de usuarios, la orientación fue permanente a través de reuniones y visitas domiciliarias. Este acompañamiento propició en los usuarios una pertinente utilización de las estrategias y conocimientos desarrollados en los talleres.

107

4.17.1. Análisis DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de tiempo para la ejecución del proyecto y evaluación de resultados.</li> <li>- Falta de recurso humano en la ejecución del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo del personal del Departamento de Atención a las Comunidades de ACUACAR.</li> <li>- El trabajo en equipo.</li> <li>- El apoyo logístico brindado por ACUACAR.</li> <li>- Asesoría permanente de Profesionales de Trabajo Social durante el proceso de intervención.</li> </ul>
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El encuentro entre la teoría y la práctica generando procesos sociales importantes tanto para las comunidades intervenidas y su desarrollo, como para la formación personal y profesional de las Estudiantes de Trabajo Social.</li> <li>- Reconocimiento por parte de la Comunidad y de la Empresa de la importancia de la intervención del Trabajo Social para la solución de problemáticas sociales.</li> <li>- El espacio ganado desde Trabajo Social en el Departamento de Atención a las Comunidades de ACUACAR.</li> <li>- El reconocimiento de la importancia de Trabajo Social en las Comunidades intervenidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La inseguridad en los espacios físicos en donde se encuentran ubicadas las poblaciones intervenidas.</li> <li>- La intervención de algunos líderes disociadores en el proceso que se desarrolla con las Comunidades.</li> </ul>

4.18. Propuestas de Política Social

El tema del agua potable y el saneamiento básico en Colombia, pertenece a la historia reciente del país. Sólo al final de la década de los treinta aparecen las primeras estrategias orientadas a abastecer de acueductos a las comunidades pequeñas. En los años cuarenta se crean diferentes instancias para abastecer el sector, tales como la Sección de Ingeniería Sanitaria del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social, el Servicio Cooperativo Interamericano de Salud Pública y el Ministerio de Higiene.

Las últimas modificaciones legales se hacen en la década pasada, en 1993 el Decreto 2152 crea la dirección de agua potable y saneamiento básico del Ministerio de Desarrollo Económico y en 1994 se expide la Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios que ratifica la coordinación de este Ministerio en las políticas y estrategias del sector rural. Con la expedición de la Ley 142 de 1994; se promueve la administración de las empresas con criterio de eficiencia y participación de la comunidad en la gestión, administración y fiscalización en la prestación de los servicios.

Actualmente sigue siendo esta Ley (142 de 1994) la que rige los servicios públicos en Colombia y se sigue dando pasos en cuanto la ampliación de cobertura en acueducto y alcantarillado. En Cartagena se adelanta el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado con una inversión de 242 millones de dólares financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial, Gobierno Nacional, Distrito de Cartagena y la Empresa Aguas de Cartagena;



este plan busca esencialmente aumentar la cobertura de acueducto y alcantarillado en un 95%; además de:

- ◆ Organizar la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domésticas.
- ◆ Sanear los cuerpos de agua, Ciénaga de la Virgen, Bahía de Cartagena, canales y lagunas internas.
- ◆ Aumentar la confiabilidad de los sistemas de suministro de agua y alcantarillado.

En lo concerniente al acueducto que es el componente con el que se trabaja en este proyecto; el Plan Maestro se dará en tres etapas:

1. Plan de choque
2. Plan de ampliación de cobertura
3. Plan de expansión del sistema de acueducto

Este plan fue aprobado por el Gobierno Nacional a través del Consejo de Política Económica y Social CONPES, asignando recursos de cofinanciación y otorgando la garantía de la Nación y defendiéndolo como componente fundamental del Programa Social del Plan Nacional de Desarrollo “Cambio para construir la paz” (Andrés Pastrana 1998- 2002).

Este proyecto se encuentra dentro del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de Cartagena como componente de gestión social y a través del mismo se presenta la oportunidad para mejorar la sostenibilidad de los proyectos paralelos como el de Piletas Comunitarias.

Este proyecto propone mejorar aspectos sociales en las comunidades intervenidas, siendo la educación factor primordial para la trascendencia de macroproyectos de índole nacional y Distrital apuntando a la integralidad del desarrollo humano en el que van de la mano el desarrollo económico y el desarrollo social.

MA

## 5. Recomendaciones

- ◆ Continuar realizando convenios interinstitucionales Universidad-Empresa que vinculen cada año a las estudiantes de Trabajo Social a Aguas de Cartagena S.A. E.S.P con el objetivo de seguir desarrollando proyectos sociales en las comunidades en las que se encuentran ubicados los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias.
- ◆ Realizar un seguimiento permanente a los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias ofreciéndoles la orientación en el uso adecuado del servicio y en la solución de las problemáticas organizacionales, con el propósito de lograr la consolidación de grupos autogestores.
- ◆ Continuar con el desarrollo de jornadas educativas a los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias que les brinden herramientas para el mejoramiento de la convivencia humana, como también para el desarrollo de sus habilidades y destrezas.
- ◆ Establecer una continuidad en los proyectos formulados por las Estudiantes de Trabajo Social en práctica por profesionales de la misma área, con el objetivo de generar un mayor impacto en la solución de las problemáticas identificadas.

- ◆ Abrir nuevos espacios de intervención para las estudiantes en prácticas de Trabajo Social en Aguas de Cartagena S.A. E.P.S. en las áreas de gestión humana y salud ocupacional o medio ambiente.



## 6. LOGROS

### 6.1. Logros Profesionales

El proceso de prácticas desarrollado a través del proyecto Promoción de la Autogestión en los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. se constituyó en una oportunidad para ampliar y fortalecer los conocimientos acerca del Trabajo Social con grupos y Trabajo Social Comunitario.

Los aprendizajes generados a partir de la labor desempeñada enriquecieron la formación profesional en la medida que permitió conocer y poner en práctica aspectos de la organización comunitaria necesarios para la formulación de estrategias acordes a problemáticas específicas, con el fin de lograr la transformación de una realidad social. A través de esta experiencia se anota que el Trabajo Social exige hoy más compromiso para quienes tienen la labor de direccionarlo hacia los propósitos de bienestar de los miembros de una comunidad. Es necesario seguir algunas pautas fundamentales que permitan garantizar una buena orientación del trabajo, entre las que cabe mencionar:

- Planificación del trabajo comunitario, proceso colectivo de toma de decisiones con base en los principios de la democracia (que significa priorizar y requiere de la participación de todos y de todas).

- Las discusiones deben tener un propósito, mejorar la práctica social para transformar la realidad, toda discusión debe terminar en decisiones prácticas y concretas.

- El trabajo en equipo es útil porque equivale a una discusión del trabajo, es la mejor manera para estudiar los problemas y buscarles solución, genera conciencia colectiva, sentimientos de solidaridad y esto es rentable en el momento de la dirección y planificación del trabajo, hay que rescatar que la comunidad participe en las decisiones que tienen que ver con el bien común y practicar la autogestión en todos los niveles de la vida colectiva.

El trabajo comunitario es productivo cuando se tiene un contacto directo y continuo con la comunidad intervenida.

El trabajador social debe asumir el rol y de esta manera facilitar el crecimiento de la misma en diferentes aspectos ( político, económico, cultural, etc.).

El trabajo comunitario no es la simple instalación de un programa o proyecto en una comunidad sino la estimulación de procesos y ambientes educativos en el que intervengan el mayor número de personas.

## 6.2. Logros Organizacionales

El ejercicio profesional desempeñado por las Estudiantes de Trabajo Social en el Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. específicamente durante la ejecución del proyecto Promoción de la

Autogestión en los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias, ha logrado múltiples beneficios para la Empresa entre los cuales se destacan:

- ◆ Mejoramiento de la imagen institucional de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. como prestadora de servicios públicos en los usuarios de Piletas Comunitarias a través de la intervención de las Trabajadoras Sociales, específicamente mediante su rol como concientizador y mediador entre la Empresa y la Comunidad.
- ◆ La sostenibilidad de las Piletas Comunitarias en los grupos de usuarios mediante las asesorías permanentes de las Trabajadoras Sociales sobre resolución de conflictos, organización y participación comunitaria, el uso adecuado del agua y el pago puntual del servicio.
- ◆ La obtención de un documento estructurado que registra la recopilación de la experiencia de intervención en comunidades desde Trabajo Social que servirá como referente o guía para la formulación de nuevas propuestas de intervención en esta área.

### 6.3. Logros Personales

El proceso de la práctica es importante para la formación profesional, en 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 en una

realidad determinada a partir de la conjugación de elementos teórico – metodológicos y el sentido común.

Otros aprendizajes:

- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales e interdisciplinarias.
- Fortalecimiento de las habilidades del trabajo en equipo.
- Desarrollo de la creatividad personal y grupal.
- Afianzamiento de la autoconfianza y la autoestima.
- Refuerzo de los valores de la tolerancia, la paciencia y la responsabilidad.

117

## CONCLUSIONES

El proceso de prácticas desarrollado en Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. y específicamente la formulación y ejecución del proyecto Promoción de la autogestión en los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias se convirtió en una experiencia personal y colectiva que propició el crecimiento de las Estudiantes de Trabajo Social en diferentes dimensiones de la vida y la adquisición de elementos importantes para el desarrollo profesional.

Fue una oportunidad para confrontar los aspectos teórico-metodológicos aprendidos con una realidad de múltiples problemáticas sociales, económicas, culturales y ambientales.

Este proyecto fue desarrollado con el apoyo de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. que ofreció la oportunidad de adquirir una experiencia laboral e institucional con un apoyo integral en recursos técnicos y humanos, presente en cada una de las etapas del proyecto.

Desempeñarse en tres espacios fundamentales para la sociedad como la Academia, la Empresa y la Comunidad tomando aportes de los tres ámbitos, fortaleció los conocimientos de forma integral desarrollando en el grupo de Trabajo Social habilidades personales y profesionales; beneficiando a la Empresa como prestadora del servicio, a la Comunidad como sujeto y objeto de la intervención y a la Academia como la gestora del nacimiento de nuevas profesionales calificadas e idóneas capaces de impulsar el potencial humano.

## BIBLIOGRAFÍA

AAA. Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, S.A. Legislación Vigente sobre Servicios Públicos Domiciliarios. Dávila Comunicación Ltda. Espitia Impresores. Barranquilla, Agosto de 1995.

ACUACAR. Contrato de Condiciones Unitarias de Servicios Públicos de Acueducto y alcantarillado. Espitia Impresores.

ACUACAR. Informe de postulación para el Premio Colombiano a la Calidad 2004.

ANDER – EGG, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Editorial Lumen Humanitas. Buenos Aires, Argentina. 1993.

ANDER – EGG, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social. Editorial Lumen Humanitas. Buenos Aires, Argentina. 1996.

BLANCO Ocampo, María del Rosario. La veeduría ciudadana un asunto de valores. ICBF- Universidad de Cartagena.

BERMEJO Escobar, Francisco. La Etica del Trabajo Social.

119

CERDA Gutiérrez, Hugo. Cómo elaborar proyectos. Cooperativa Editorial Magisterio. 3era Edición. Santafé de Bogotá D.C. Colombia. 1995.

CHIRIBOGA, Eduardo; QUEVEDO, Santiago; QUIROGA Hiram. Hacia el cambio mediante la Autogestión.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Ley 142 de 1994.

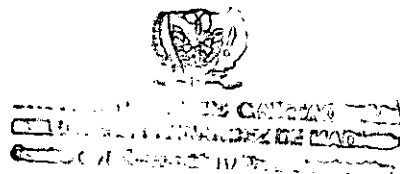
DE LA CUESTA, Carmen. Módulo de Lecturas Interaccionismo- Interacción- Teoría Fundada "Teoría Fundada" Diplomado en Investigación Cualitativa, CINDE 1999.

DISTRITO DE CARTAGENA DE INDIAS. Secretaría de Planeación Distrital. Cartagena de Indias en Cifras, año 2003.

GALVIS, Aichel; INSIGNARES, Yirley; MARÍN, Paola; PÉREZ. Informe de Gestión de la Praxis Social en el Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. Cartagena, 2003.

GARCÉS Correa, Edgar. Desarrollo Comunitario Fundación Universitaria Luis Amigó.

<http://www.acuacar.com>



<http://www.dane.gov.co>

<http://www.eluniversal.com.co>

<http://www.FITS.com>

<http://www.unicartagena.edu.co>

KISNERMAN, Natalio y colaboradores. Teoría y práctica del Trabajo Social. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Argentina. Enero 1990.

MAX – NEFF, Manfred; ELIZALDE, Antonio; HOPENHAYN, Martín. Desarrollo a escala humana, Una opción para el futuro. CEPAU y Fundación DAGHanmarskjold. UP Sala Suecia.

REPÚBLICA DE COLOMBIA, Ministerio de Gobierno. Manuel de Organización y Participación Comunitaria. Editorial Gente Nueva. Colombia. 1984.

REPÚBLICA DE COLOMBIA, Ministerio de Gobierno. Organización y Participación Comunitaria Digidec. Servicios especiales de Prensa. Editorial Gente Nueva Editores.



SÁNCHEZ Rosado, Manuel. Manual de Trabajo Social.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Facultad de Ciencias Sociales y Educación.  
ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS. Secretaría de Participación  
y Desarrollo Social. Propuesta: Redes Sociales Comunitarias: Una opción para  
la Construcción de Convivencia Ciudadana. 2004 – 2006. Cartagena. 2004.

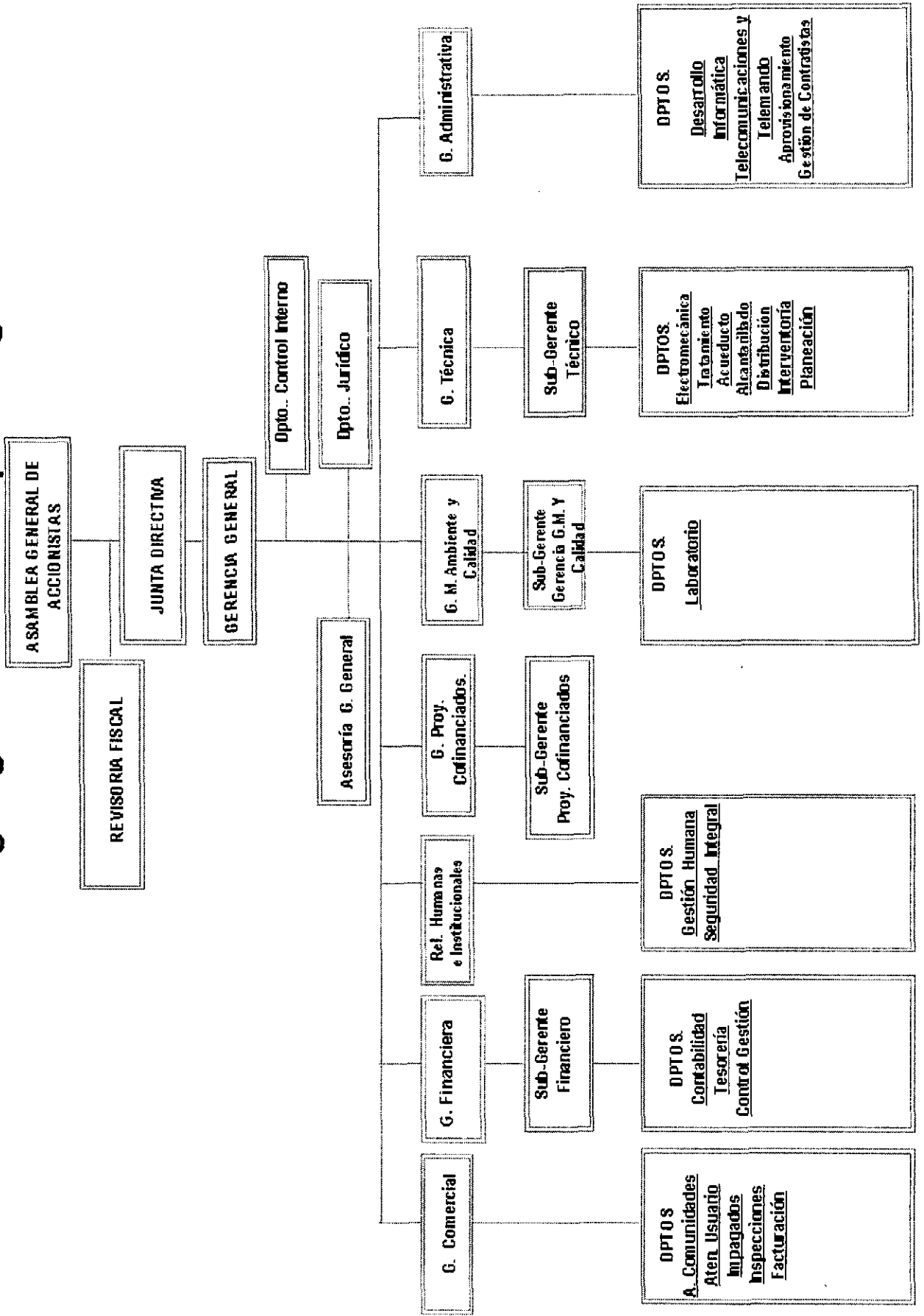
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Facultad de Ciencias Sociales y Educación.  
Departamento de Prácticas. Reglamento General de la Práctica Académica.  
Cartagena. 1999.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Facultad de Ciencias Sociales y Educación.  
Departamento de Prácticas. Sistema Administrativo de la Práctica en Trabajo  
Social. Cartagena. 1999.

[www.gestiopolis.com/recurso/documentos/fulldocseco/autogescomuni.htm](http://www.gestiopolis.com/recurso/documentos/fulldocseco/autogescomuni.htm)

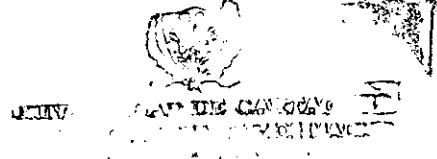
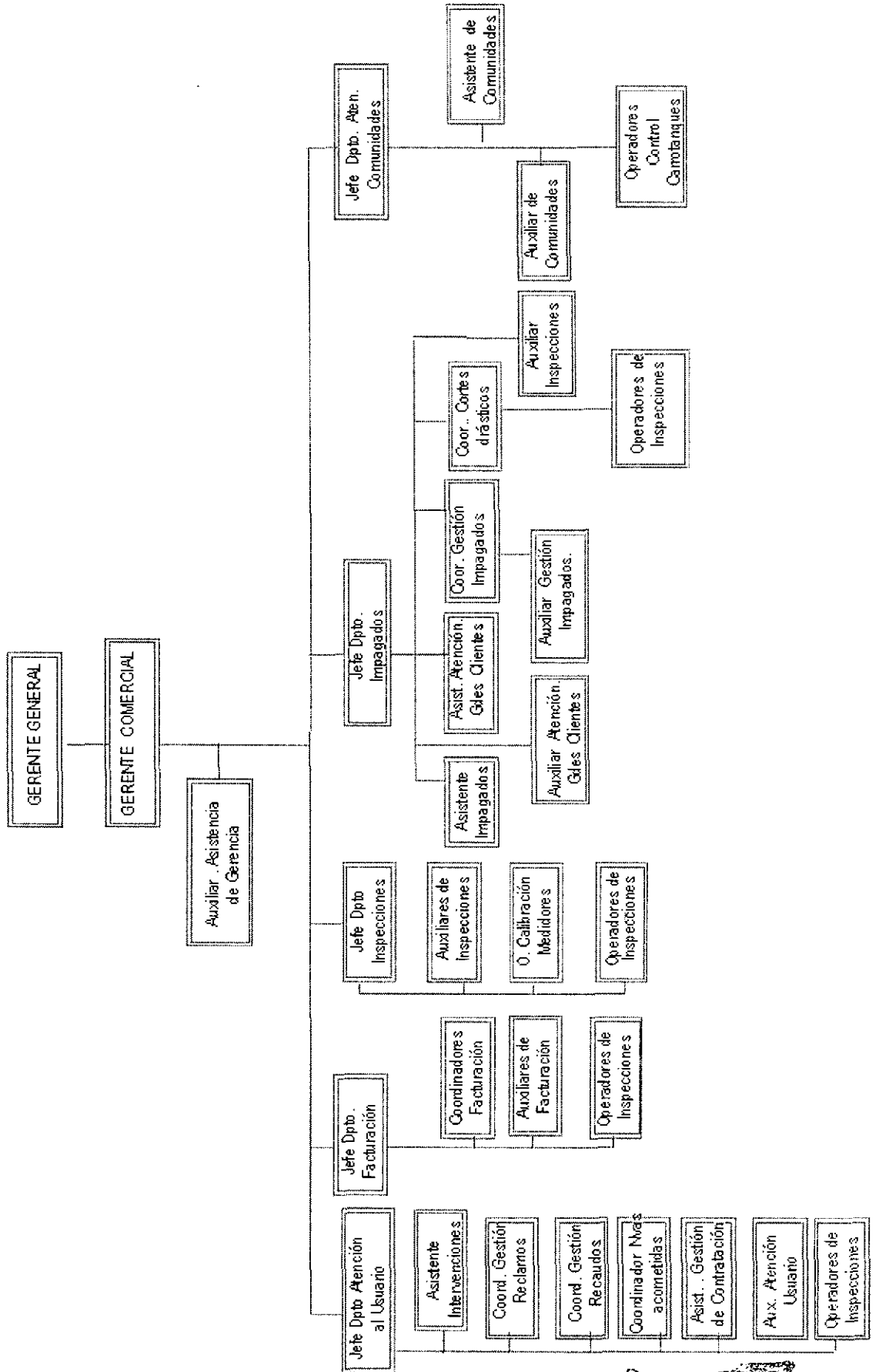
# ANEXOS

# Organigrama General por Cargos



124

# Gerencia Comercial



## TALLER PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA LA AUTOGESTIÓN COMUNITARIA

### 1. ACTIVIDAD INTRODUCTORIA

\*Se agrupan los usuarios por Pileta Comunitaria y discuten las siguientes preguntas:

¿Qué significado tiene la palabra *participar* en su grupo de usuarios de Pileta Comunitaria?

¿Cómo se promueve la participación en su grupo?

¿Qué obstáculos ha encontrado en usted mismo(a), en el grupo de usuarios y en la comunidad para ejercer plenamente la participación?

### 2. INTRODUCCIÓN AL TALLER

\*Se explican los conceptos de Participación, Organización y Autogestión comunitaria, de acuerdo a las ideas desarrolladas por los usuarios en la actividad introductoria.

### 3. OBJETIVO

*BRINDAR HERRAMIENTAS A LOS USUARIOS PARA QUE POR MEDIO DE LA PARTICIPACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN, SU GRUPO DE USUARIOS INICIE UN PROCESO HACIA LA AUTOGESTIÓN COMUNITARIA.*

### 4. DIRIGISMO, COGESTIÓN Y AUTOGESTIÓN

\*Se explican los siguientes conceptos de acuerdo a la bibliografía consultada:

#### DIRIGISMO

Es el HACER-POR. En el caso de las Piletas Comunitarias, serían las Trabajadoras Sociales o el representante *los que hacen las cosas* y las presentan al grupo de usuarios para que sean ejecutadas.

#### COGESTIÓN

Es el HACER-CON. El grupo de usuarios adquiere cierta autonomía y cuenta con la presencia activa de las Trabajadoras Sociales.

## AUTOGESTIÓN

Es el HACER-HACER. El grupo de usuarios es totalmente autónomo y cuenta con las condiciones y competencias necesarias para gestionar sus propias iniciativas, actividades, proyectos, etc.

### 5. ACTIVIDAD

\*Se realiza nuevamente por grupo de usuarios de Pileta Comunitaria desarrollando la siguiente pregunta:

¿En qué proceso se encuentra su grupo de usuarios de Pileta Comunitaria?

\*Se socializa por grupo de usuarios por medio de un representante.

### 6. AUTOGESTIÓN

\*Se explica el siguiente concepto:

SIGNIFICA EJERCER EL PODER CIUDADANO DE LOS MIEMBROS DE UNA COMUNIDAD PARA SALIR ADELANTE Y MEJORAR SU CONDICIÓN DE VIDA FRENTE A LAS NECESIDADES DEL SER, TENER Y HACER.

LA IDEA DE AUTOGESTIÓN TIENE UNA SIGNIFICACIÓN COMUNITARIA. UNA COMUNIDAD QUE LOGRA AUTOGESTIONARSE ES UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA CAPAZ DE MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA PORQUE TIENE CONOCIMIENTO DE SUS DEBERES Y DERECHOS, Y DE LOS PROGRAMAS QUE EL ESTADO OFRECE PARA APOYARLA EN SUS PROPÓSITOS Y PRIORIDADES.

## 7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

### Directa e indirecta

Se habla de forma directa de participación cuando ésta se da desde las mismas personas o grupos involucrados en el asunto de su interés; y es indirecta, cuando se participa a través de delegados o representantes de un grupo numeroso.

### Formal e informal

Es formal cuando están establecidas e institucionalizadas las formas de participación dentro de un grupo, institución o comunidad (por ejemplo, el voto es una forma de participación formal). En el caso contrario se trata de una participación informal (sondeos de opinión, asambleas, reuniones, consulta esporádica).



Aunque el grupo de usuarios de Piletas Comunitarias es una organización formal que cuenta con el respaldo de ACUACAR, utiliza formas de participación informal.

### Real y aparente

Es real cuando se tienen en cuenta las opiniones y propuestas de los usuarios de los grupos de Piletas Comunitarias, de manera que queden consignados sus conceptos en las decisiones sobre asuntos en los que todos estén involucrados. Es aparente cuando los usuarios sienten o tienen la impresión de que están participando sin que se dé una real participación. Se les oye pero no se les escucha, no se tienen en cuenta sus opiniones y propuestas en la toma de decisiones.

## 8. IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN

Es un mecanismo real de convivencia ciudadana.

Sin participación no hay autonomía; a mayor participación mayor autonomía.

En el enfoque participativo debe predominar el respeto y la capacidad de diálogo, para permitir que cada quien aporte desde su identidad; para favorecer

y crear espacios para la identidad del otro, de tal manera que se vaya desarrollando una participación creciente que favorezca la construcción colectiva.

La participación creciente, desde la identidad de cada quién, genera también mayores niveles de autoestima.

La participación enriquece el trabajo organizado.

La participación supone y respeta el derecho a la diferencia.

La Pileta Comunitaria, es un espacio de participación individual, grupal, familiar, institucional y comunitario.

## 9. PARTICIPACIÓN Y AUTOGESTIÓN

La participación es fundamental en y para la autogestión.

Debe garantizarse la más amplia participación de la comunidad en la toma de decisiones para el desarrollo de sus propias iniciativas, actividades, proyectos, etc.

De igual manera, es importante que las personas se reconozcan entre sí para que su identidad se fortalezca en los valores del respeto, solidaridad, autoestima, cooperación, honestidad y ética.

La participación de cada grupo de usuarios de Pileta Comunitaria es un proceso paulatino en el que se deben quemar las etapas previas a la autogestión. Sin embargo, ni se puede acelerar el ritmo de los grupos pero tampoco permitir el estancamiento en una de las etapas.

#### 10. COMO PROMOVER LA PARTICIPACIÓN

La participación necesita estímulos, aquellos que surgen de la dinámica de los procesos.

Hay que ir creando espacios, mostrar actitudes favorables y dar el valor a los otros en las cosas que dicen y en los aportes que realizan.

Se deben ir entregando y asignando responsabilidades al mayor número de usuarios en el grupo de Pileta o distribuirlas entre todos. De esta manera se comparten las tareas y riesgos.

Hay que tener en cuenta que todas las personas son potencialmente participativas.

En los grupos, toda contribución por pequeña que sea es importante. Todos tienen derechos y capacidad para aportar sus opiniones y a que sean respetadas y tenidas en cuenta.

## 11. DEMOCRACIA POLÍTICA Y SOCIAL

El principal ingrediente de la democracia es la participación. Legalmente, existen las siguientes formas:

Participación política: El voto, el plebiscito, el referendo.

Participación ciudadana: Asociaciones de consumidores, gremios, sindicatos.

Participación Comunitaria: Piletas Comunitarias.

Participación Social: Cooperativas, Organizaciones Gubernamentales, Organizaciones No Gubernamentales.

## 12. Evaluación del Taller

13. Entrega de memorias a los asistentes al Taller





**PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA LA AUTOGESTIÓN COMUNITARIA**

**U**PARTICIPAR es ser yo mismo y el otro mismo, valorarme y valorar al otro; es oír y escuchar, opinar, aportar, disentir, criticar; asumir responsabilidades individuales y colectivas; transformar la realidad, la realidad grupal y el entorno familiar y social. "Participar es ejercer el pleno derecho de la persona a ser protagonista de su historia y de la historia".

**U**DIRIGISMO

Es el HACER-POR. En el caso de las Piletas Comunitarias, serían las Trabajadoras Sociales o el representante *los que hacen las cosas* y las presenta al grupo de usuarios para que sean ejecutadas.

**U**COGESTIÓN

Es el HACER-CON. El grupo de usuarios adquiere cierta autonomía y cuenta con la presencia activa de las Trabajadoras Sociales.

 **AUTOGESTIÓN** 

Es el HACER-HACER. El grupo de usuarios es totalmente autónomo y cuenta con las condiciones y competencias necesarias para gestionar sus propias iniciativas, actividades, proyectos, etc.

SIGNIFICA EJERCER EL PODER CIUDADANO DE LOS MIEMBROS DE UNA COMUNIDAD PARA SALIR ADELANTE Y MEJORAR SU CONDICIÓN DE VIDA FRENTE A LAS NECESIDADES DEL SER, TENER Y HACER.

LA IDEA DE AUTOGESTIÓN TIENE UNA SIGNIFICACIÓN COMUNITARIA. UNA COMUNIDAD QUE LOGRA AUTOGESTIONARSE ES UNA COMUNIDAD AUTÓNOMA CAPAZ DE MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA PORQUE TIENE CONOCIMIENTO DE SUS DEBERES Y DERECHOS, Y DE LOS PROGRAMAS QUE EL ESTADO OFRECE PARA APOYARLA EN SUS PROPÓSITOS Y PRIORIDADES.

**U**FORMAS DE PARTICIPACIÓN

-La participación directa se da desde los usuarios de la Pileta Comunitaria.

-La participación indirecta se da a través del representante de la Pileta Comunitaria.

-La participación formal se establece o institucionaliza por medio de mecanismos como el voto.

-La participación informal se realiza a través de sondeos de opinión, encuestas y/o reuniones.

-El grupo de usuarios de la Pileta Comunitaria es una organización formal que cuenta con el respaldo de ACUACAR y utiliza formas de participación informal.

-En la participación real se tienen en cuenta las opiniones y propuestas de los usuarios de los grupos de Piletas Comunitarias.

-La participación es aparente cuando a los usuarios se les oye pero no se les escucha, no se tienen en cuenta sus opiniones y propuestas en la toma de decisiones.

-La participación comunitaria enriquece el trabajo organizado.

-La participación supone y respeta el derecho a la diferencia.

-La Pileta Comunitaria es un espacio de participación individual, grupal, familiar, institucional y comunitario.

### PARTICIPACIÓN Y AUTOGESTIÓN

-La participación es fundamental en y para la autogestión.

-La participación de cada uno de los grupos de usuarios de Piletas Comunitarias es un proceso paulatino en el que se deben quemar las etapas previas a la autogestión. Sin embargo, ni se puede acelerar el ritmo de los grupos ni permitir el estancamiento en una de las etapas.

### COMO PROMOVER LA PARTICIPACIÓN

-Se deben ir entregando y asignando responsabilidades al mayor número de usuarios en el grupo de la Pileta Comunitaria o distribuir las entre todos. De esta manera se comparten tareas y riesgos.

-En los grupos, toda contribución por pequeña que sea es importante. Todos tienen derechos y capacidad para aportar sus opiniones y a que sean respetadas y tenidas en cuenta.

-La participación se promueve creando espacios en donde se muestren actitudes favorables.

### TRABAJO SOCIAL

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES ACUACAR

## TALLER RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### 1. INTRODUCCIÓN

\*Se inicia recordando el objetivo del taller anterior:

BRINDAR HERRAMIENTAS A LOS USUARIOS PARA QUE POR MEDIO DE LA PARTICIPACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN, SU GRUPO DE USUARIOS INICIE UN PROCESO HACIA LA AUTOGESTIÓN COMUNITARIA.

### 2. OBJETIVO

\*Se explica la relación del anterior taller con el objetivo de la realización de este taller.

*CAPACITAR A LOS GRUPOS DE USUARIOS DE PILETAS COMUNITARIAS ACERCA DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMO HERRAMIENTA PARA LA AUTOGESTIÓN COMUNITARIA.*

### 3. ACTIVIDAD INTRODUCTORIA

\*Se agrupan los usuarios por Pileta Comunitaria para discutir la siguiente pregunta:





¿Qué es el conflicto?

\*Se socializa por medio de un representante de cada grupo.

#### 4. CONFLICTO

Es una situación en la que el actor (persona, institución, comunidad, estado) se encuentra en oposición consciente con otro actor (del mismo o diferente rango), a partir del momento en que se persiguen objetivos incompatibles (o estos son percibidos como tales), lo cual conduce a una oposición enfrentamiento o lucha.

Existen dos formas de asumir o enfrentar los conflictos; una negativa, en donde éste es concebido como sinónimo de pelea, enfrentamiento violento, agresividad, etc. Y otra positiva, en donde el conflicto se concibe como una oportunidad para crecer a partir de las experiencias de los demás junto con las propias.

#### 1. ACTIVIDAD

\*Se menciona un conflicto que hayan tenido o tengan cada grupo de usuarios de Pileta Comunitaria analizando si lo asumieron positiva o negativamente.

## 2. PASOS PARA PROCESAR ADECUADAMENTE LOS CONFLICTOS

\*Se retoman las experiencias de la actividad anterior para ejemplificar los siguientes pasos:

- Reconocer que tenemos un conflicto.
  
- Identificar los intereses de las partes.
  
- Utilizar el diálogo como herramienta que permita que cada persona o parte exprese su posición; pero un diálogo donde haya escucha verdadera que es aquella donde es necesario ponerse en el lugar del otro para entenderlo, aunque no se comparta la forma de pensar de éste.
  
- Hacer uso de la negociación con el fin de lograr un acuerdo que beneficie a las partes.
  
  
- Respetar y cumplir los acuerdos establecidos.

### 3. NEGOCIACIÓN

Proceso en el cual las partes involucradas dialogan directamente, con el fin de llegar a un acuerdo sobre una disputa o asunto que les afecte.

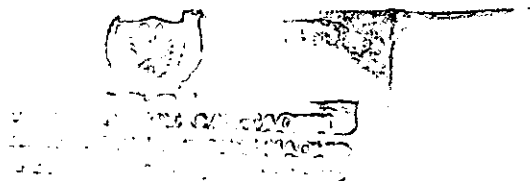
Condiciones básicas para la negociación:

- Las partes involucradas deben ser identificables y representativas.
- Se debe admitir la necesidad de negociar para encontrar la salida no violenta.
- Las partes deben ser conscientes del proceso de negociación.
- Se debe asumir una actitud y posición que tenga en cuenta la legitimidad y los intereses de la contraparte.
- Los participantes deben estar dispuestos a escuchar atentamente los argumentos que expliquen o justifiquen la posición de la contraparte.
- Debe existir la voluntad de ponerse de acuerdo.

- Se debe tener conciencia de que en la negociación las partes obtendrán algo de lo que pretenden.
- Deben existir ciertos factores internos y/o externos que presionen a las partes a negociar en un tiempo limitado.
- Los participantes deben estar revestidos de la autoridad suficiente para tomar decisiones.
- Se debe separar a las personas del asunto problema, lo que contribuye a clarificar la disputa y a desapasionarla.

#### 8. Evaluación del Taller

#### 9. Entrega de memorias a los asistentes al Taller





## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### CONFLICTO

"Es una situación en la que el actor (una persona, institución, comunidad, estado) se encuentra en oposición consciente con otro actor (del mismo o diferente rango) a partir del momento en que se persiguen objetivos incompatibles (o estos son percibidos como tales) lo cual conduce a una oposición enfrentamiento o lucha"

Existen dos formas de asumir o procesar los conflictos una negativa y una positiva, en la primera que es la negativa se relaciona el conflicto con pelea, enfrentamiento violento o con agresividad; mientras que la positiva permite ver en el conflicto una oportunidad para crecer a partir de las experiencias de los demás junto con las propias.

Pasos para procesar adecuadamente los conflictos:

- Reconocer que tenemos un conflicto.
- Identificar los intereses de las partes.
- Utilizar el diálogo como herramienta que permita que cada persona o parte exprese su posición, pero un diálogo donde haya escucha verdadera que es aquella donde es necesario ponerse en el lugar del otro para entenderlo, aunque no se comparta la forma de pensar de éste.
- Hacer uso de la negociación con el fin de lograr un acuerdo que beneficie a las partes.
- Respetar y cumplir los acuerdos establecidos.

## **NEGOCIACIÓN**

Proceso en el cual las partes involucradas dialogan directamente, con el fin de llegar a un acuerdo sobre una disputa o asunto que les afecte.

Condiciones básicas para la negociación:

- Las partes involucradas deben ser identificables y representativas.
- Se debe admitir la necesidad de negociar para encontrar la salida no violenta.
- Las partes deben ser conscientes del proceso de negociación.
- Se debe asumir una actitud y posición que tenga en cuenta la legitimidad y los intereses de la contraparte.
- Los participantes deben estar dispuestos a escuchar atentamente los argumentos que expliquen o justifiquen la posición de la contraparte.
- Debe existir la voluntad de ponerse de acuerdo.
- Se debe tener conciencia de que en la negociación las partes obtendrán algo de lo que pretenden.
- Deben existir ciertos factores internos y/o externos que presionen a las partes a negociar en un tiempo limitado.
- Los participantes deben estar revestidos de la autoridad suficiente para tomar decisiones.
- Se debe separar a las personas del asunto problema, lo que contribuye a clarificar la disputa y a desapasionarla.



TRABAJO SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES  
ACUACAR

**LAS PILETAS COMUNITARIAS Y  
 LA CULTURA DEL AGUA**  
 Planta de Tratamiento  
 Paraguay, Loma del Marión  
 Viernes 18 de febrero de 2005  
 8:00 a.m.

**LAS PILETAS COMUNITARIAS Y  
 LA CULTURA DEL AGUA**  
 Planta de Tratamiento  
 Paraguay, Loma del Marión  
 Viernes 25 de febrero de 2005  
 8:00 a.m.

**LAS PILETAS COMUNITARIAS Y  
 LA CULTURA DEL AGUA**  
 Planta de Tratamiento  
 Paraguay, Loma del Marión  
 Viernes 25 de febrero de 2005  
 8:00 a.m.

**LAS PILETAS COMUNITARIAS Y  
 LA CULTURA DEL AGUA**  
 Planta de Tratamiento  
 Paraguay, Loma del Marión  
 Viernes 25 de febrero de 2005  
 8:00 a.m.

PROGRAMA DEL TALLER "LAS PILETAS COMUNITARIAS Y LA CULTURA DEL AGUA"

Planta de Tratamiento Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

25 de febrero de 2005

1. Bienvenida
2. Presentación de las Trabajadoras Sociales 2004 y 2005, y la invitada especial y Dilce Maestre (Docente del Programa de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena).
3. Presentación del Objetivo del taller:

*Socializar las experiencias de los grupos de usuarios de las Piletas Comunitarias.*

4. Video Los Caminos del Agua
5. Presentaciones en Video-Beam Uso del Agua y Los Caminos del Agua
6. Preguntas





7. Socialización de experiencias (Representantes de las Piletas Comunitarias)

8. Entrega de Certificados

9. Refrigerio

10. Despedida

11. Recorrido por la Planta de Tratamiento

146

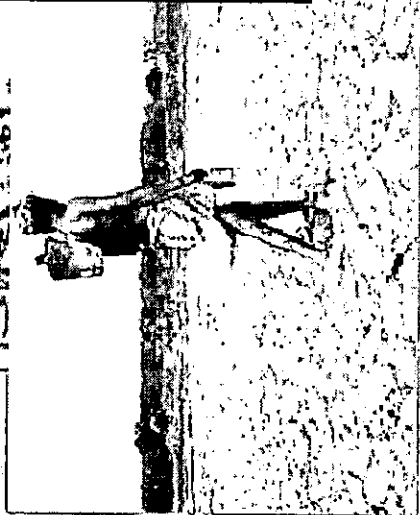
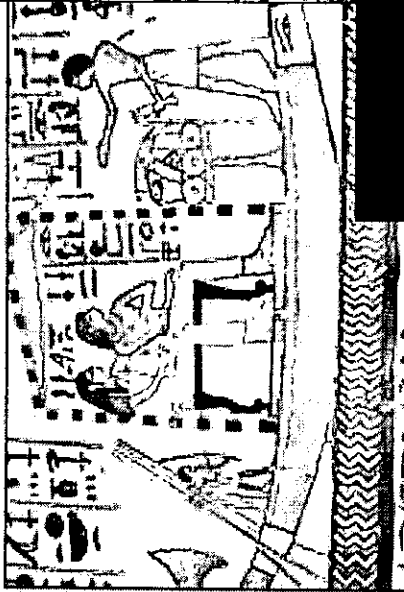
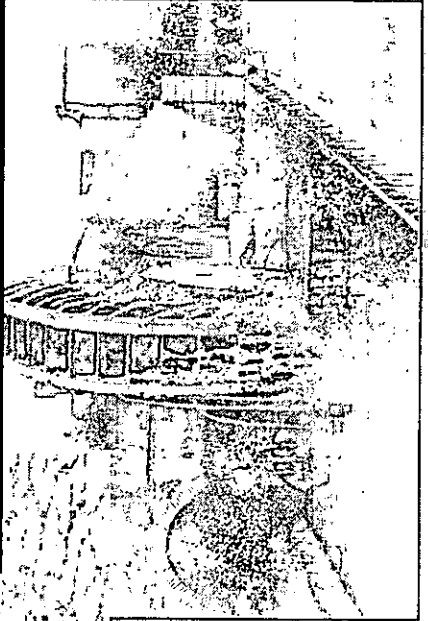
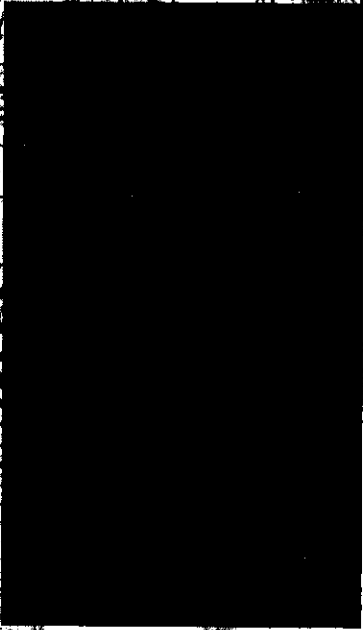
②

Car. 13. 1911

# AGUA

Esencia de la Vida

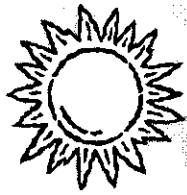
1947



1947

REVUE DE  
GÉNÈVE

# CICLO DEL AGUA



**ENERGÍA SOLAR**

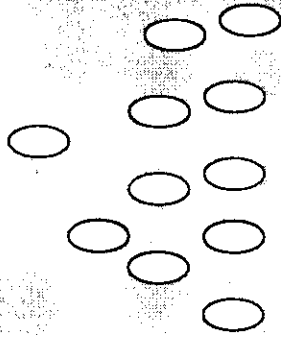
**PRECIPITACIÓN**



**CONDENSACIÓN**



**ORIGEN DE LAS AGUAS?**



**EVAPORACIÓN**

**OCEÁÑOS**



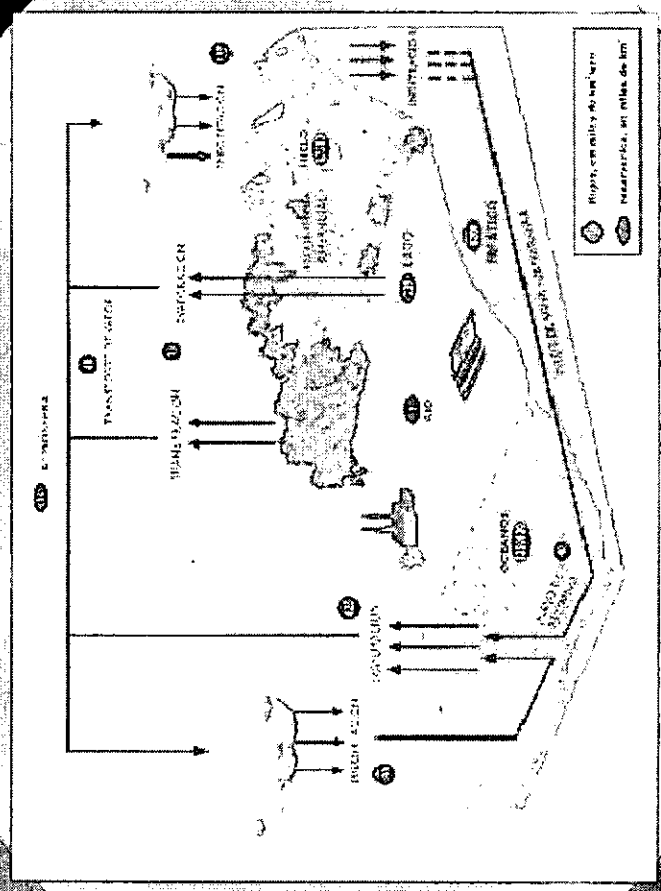
*Handwritten signature and text.*

# CICLO HIDROLÓGICO DEL AGUA



HIDROSFERA

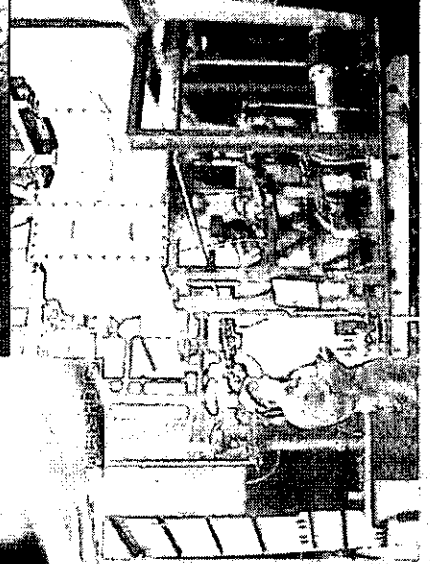
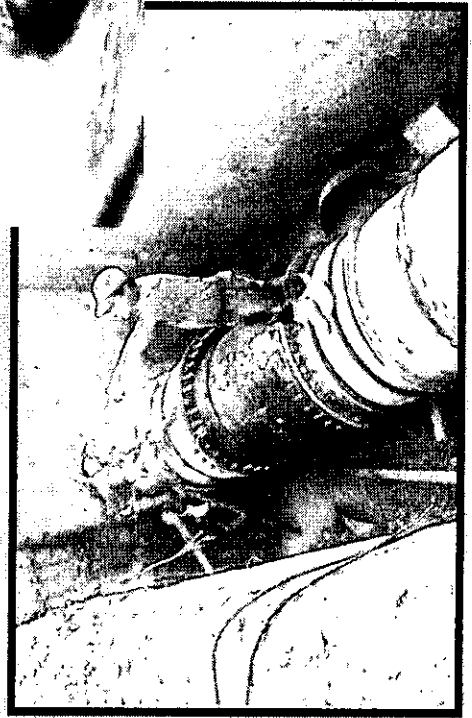
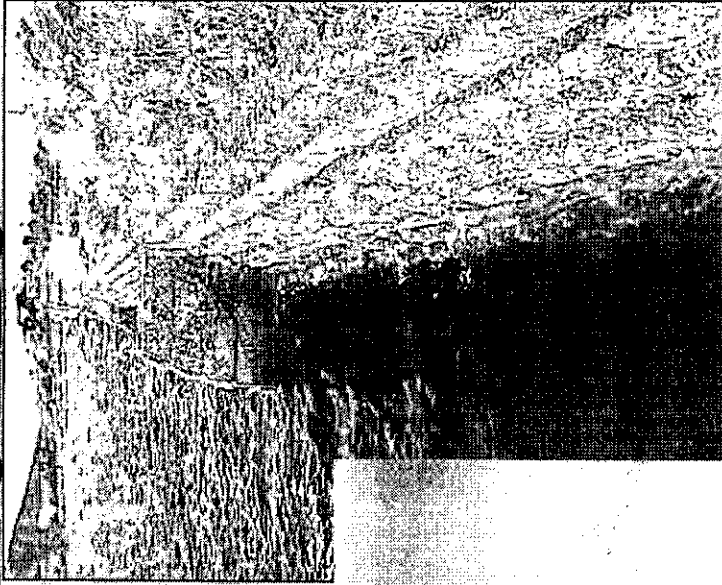
ATMOSFERA



LITOSFERA

BIOSFERA

# AGUA Y DESARROLLO



# AGUA Y CONTAMINACIÓN

WAP  
CURRICO  
GREGG



**Basuras**



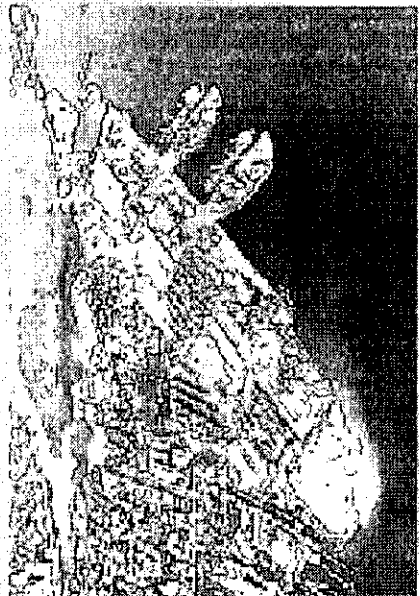
**Pesticidas y  
Herbicidas**



**Aguas Residuales  
Domésticas**

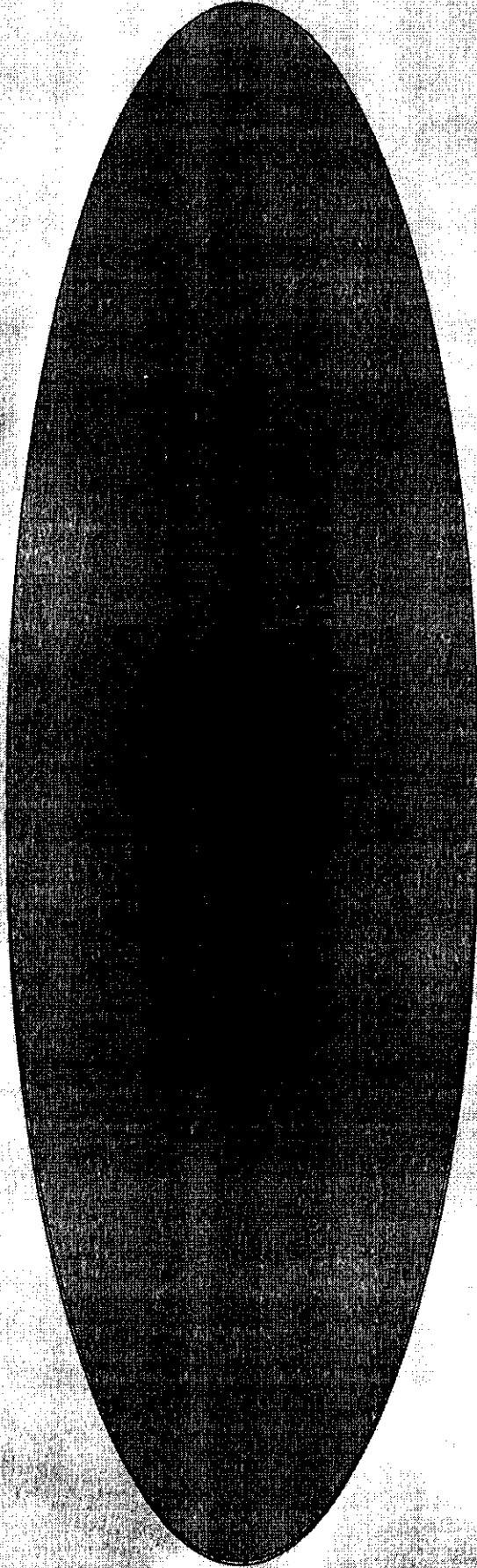


**Incendios Forestales**



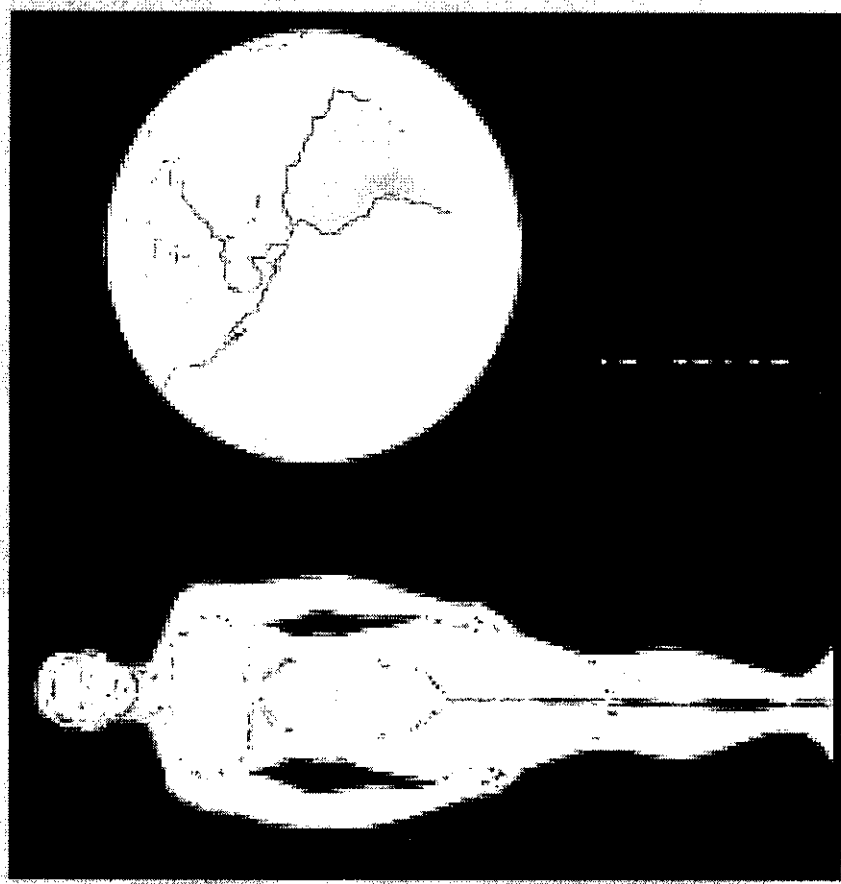
**Industria**

# AGUA Y LA SALUD





# EL AGUA EN EL MUNDO



EL AGUA ES UN RECURSO  
 NATURAL FINITO QUE CUBRE  
 LAS TRES CUARTAS PARTES  
 DE LA SUPERFICIE DEL  
 GLOBO Y UN 65% DEL PESO  
 DEL CUERPO  
 HUMANO ESTÁ FORMADO  
 POR AGUA

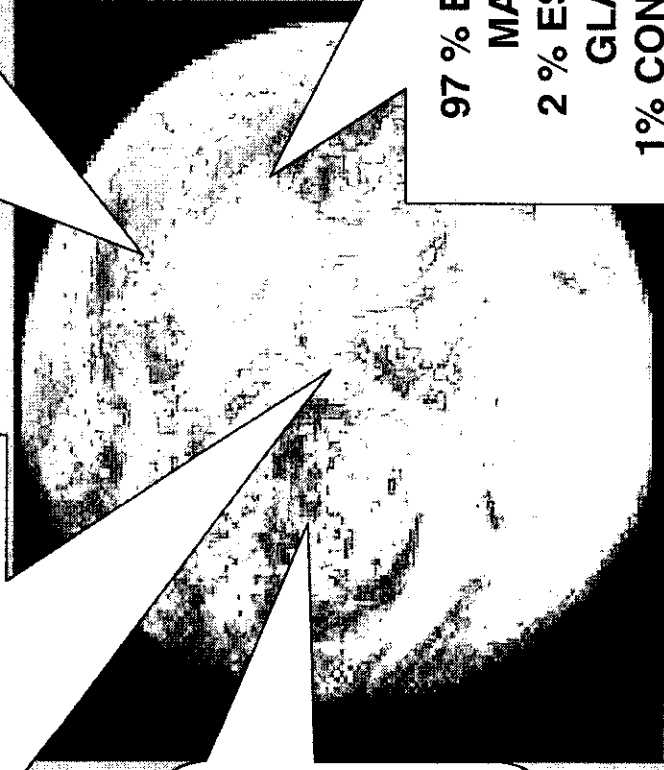
# EL AGUA EN EL MUNDO

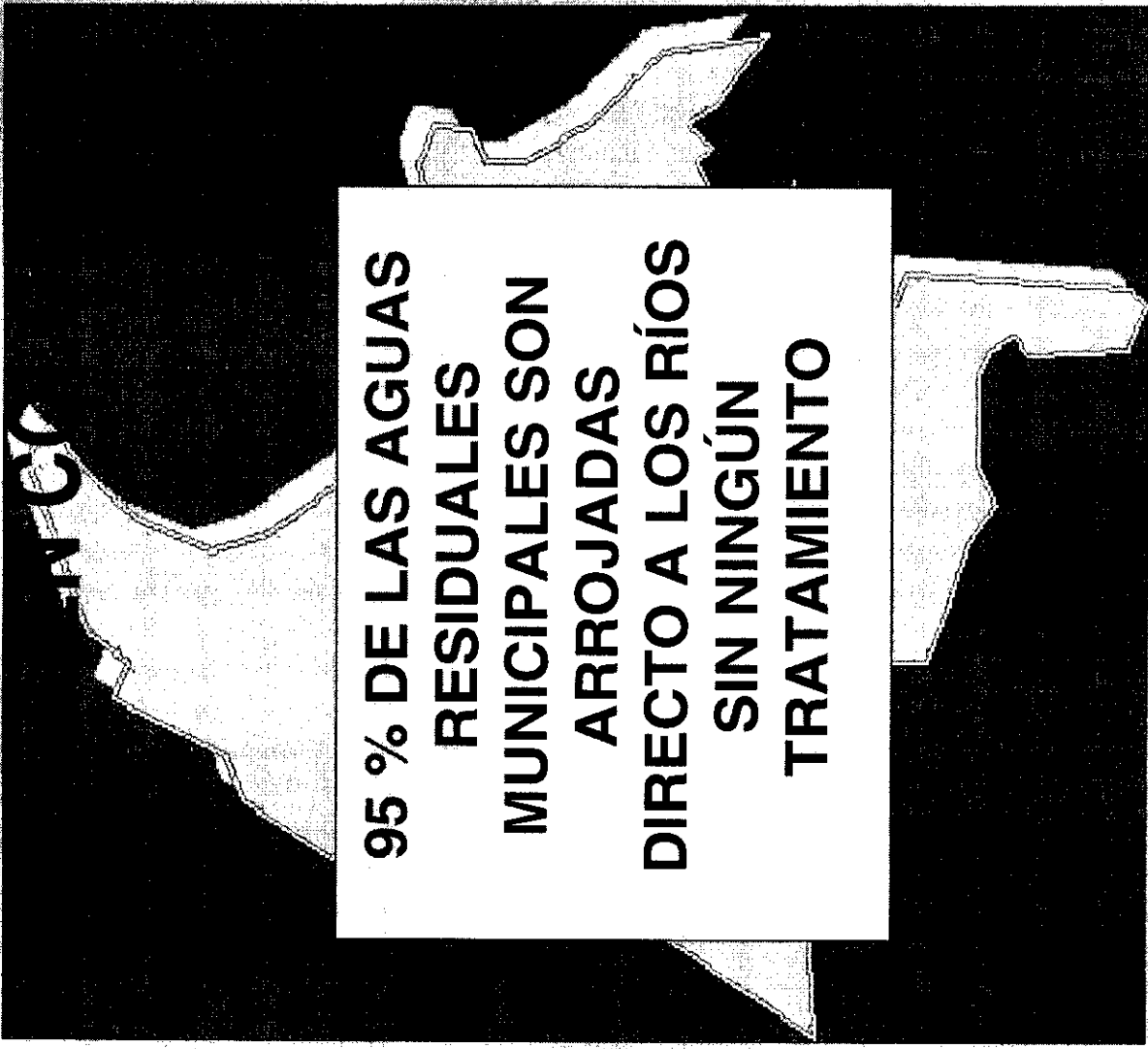
DEL TOTAL DE AGUA DULCE EN  
ESTADO LIQUIDO SOBRE LOS  
CONTINENTES DE NUESTRO  
PLANETA, UN 97 %  
CORRESPONDE A AGUA  
SUBTERRÁNEA Y EL 3%  
RESTANTE A AGUA SUPERFICIAL

DEL TOTAL DE AGUA DULCE:  
65% RIEGO AGRÍCOLA,  
25% INDUSTRIA,  
10% CONSUMO DOMESTICO,  
COMERCIAL  
Y OTROS SERVICIOS URBANOS

CUBRE TRES  
CUARTAS PARTES  
DEL PLANETA  
MÁS O MENOS 1.4  
MILLONES DE  
KILÓMETROS  
CÚBICOS

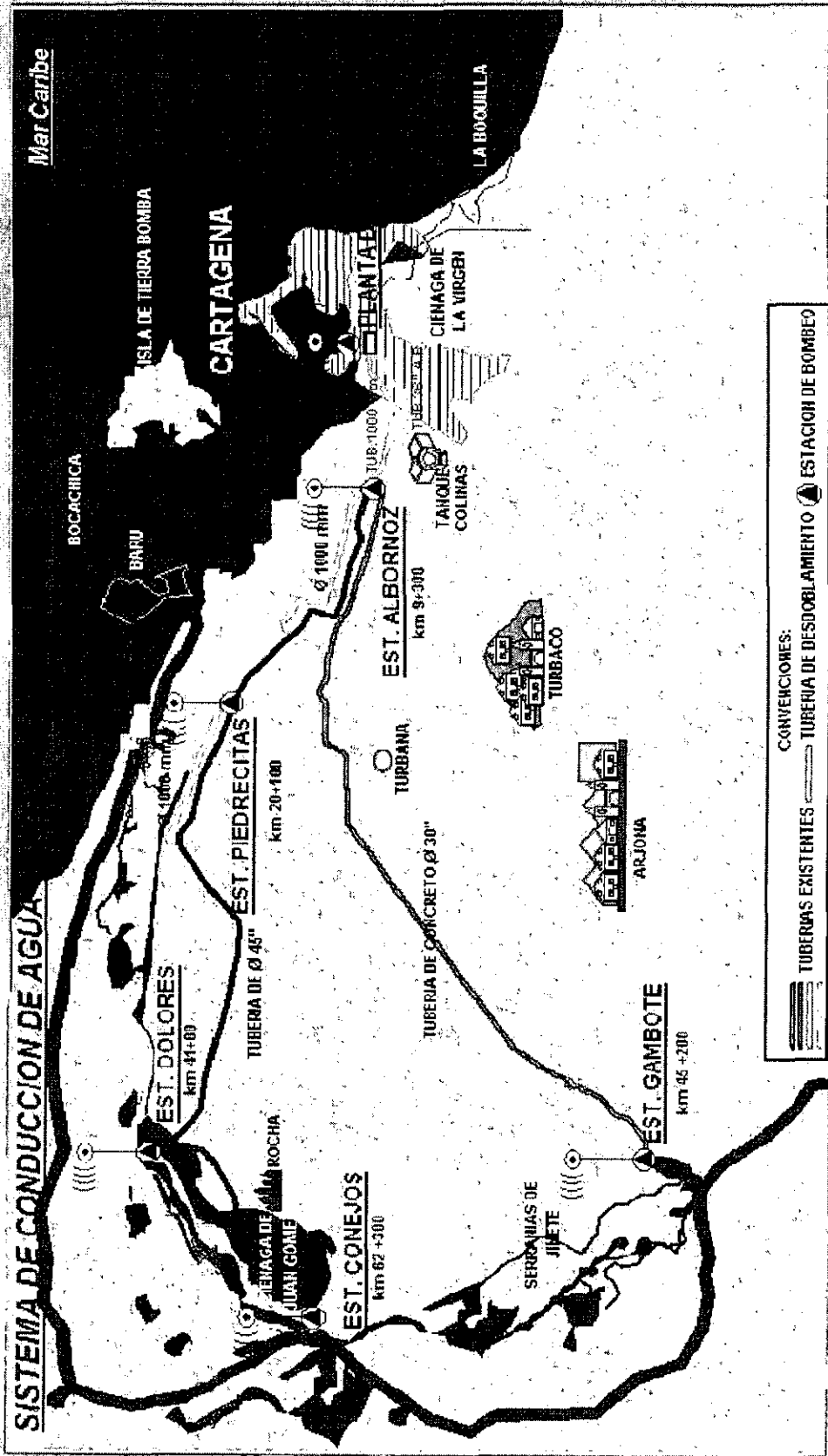
97 % ES AGUA SALADA EN  
MARES Y OCEÁNOS  
2 % ESTA CONGELADA EN  
GLACIARES Y POLOS  
1% CONSUMO Y PRODUCCION  
DE ALIMENTOS



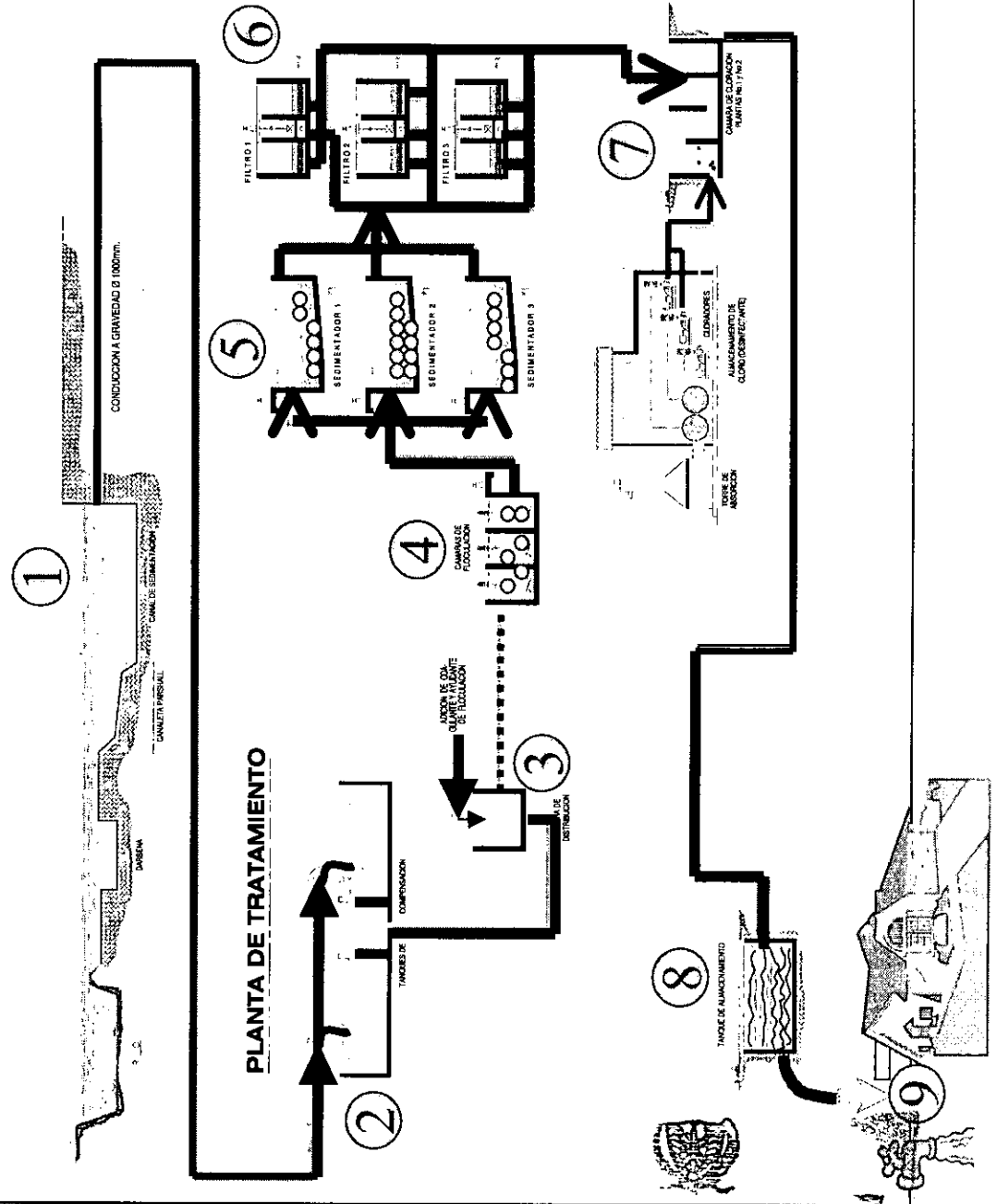


**95 % DE LAS AGUAS  
RESIDUALES SON  
MUNICIPALES SON  
ARROJADAS  
DIRECTO A LOS RÍOS  
SIN NINGÚN  
TRATAMIENTO**

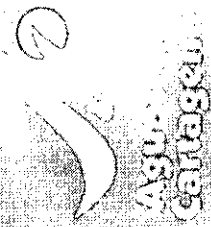
# SISTEMA DE CONDUCCIÓN DE AGUA CRUDA



# SISTEMA DE TRATAMIENTO



- ① CAPTACIÓN
- ② TANQUES DE COMPENSACIÓN
- ③ COAGULACIÓN
- ④ CÁMARAS DE FLOCULACIÓN
- ⑤ SEDIMENTACIÓN
- ⑥ FILTRACIÓN
- ⑦ CÁMARAS DE CLORACIÓN
- ⑧ TANQUES DE ALMACENAMIENTO
- ⑨ DISTRIBUCIÓN



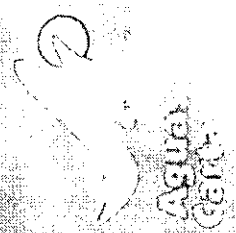
# **RECOMENDACIONES PARA HACER USO RACIONAL DEL AGUA**

2



▶ **Ahora que usted tiene un servicio de agua de mejor calidad, siga estas recomendaciones para que lo disfrute mejor y evite desperdicios.**

▶ **En sus instalaciones hidráulicas internas, use tubería de buena calidad y haga bien los empalmes para que pueda resistir la presión del agua.**



**Si cree que en sus tuberías hidráulicas internas hay fugas, solicite una revisión por parte de la empresa, al teléfono 116.**



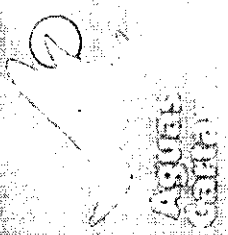


ASOCIACIÓN  
CARRAJE

**▶ Repare inmediatamente cualquier tipo de escape en grifos y sanitarios. Mantenga en perfecto estado todos los empaques y evite cobros altos por mal uso del servicio.**

▶ ***Si utiliza tanques, no deje que se derramen por el rebose. Mantenga también en perfecto estado los tapones, flotadores y demás elementos necesarios para su buen funcionamiento.***

▶ ***No olvide hacer mantenimiento periódico de los tanques de almacenamiento en su casa o edificación.***



12

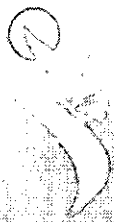
AGUAS  
CALIENTES

▶ **Tenga cuidado con lo que arroja a los desagües. Éstos son para evacuar el agua que se usa en su casa y no para tirar papeles, objetos duros, grasas y líquidos fuertes que puedan dañar la tubería u obstruirla.**

▶ **Los desagües no son para arrojar basuras**

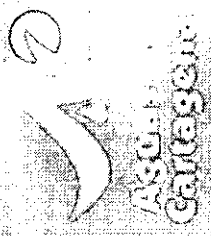
▶ **Evite goteos y verifique que sus accesorios hidráulicos no tengan escapes.**

▶ **No dejes llaves abiertas cuando lave utensilios de cocina, ropas u otros objetos. Hágalo solo al enjuagar.**



UNIVERSIDAD  
DE CASTILLA-LA MANCHA





- ▶ **Deben cambiarse las tuberías interiores que por estar demasiado viejas se obstruyen y pueden estallar.**
- ▶ **Utilice la escoba para limpiar, no lo haga con agua.**



➔ **Procure bañarse en tiempo corto y cierre la llave cuando se esta enjabonando.**

➔ **Cierre la llave al lavarse las manos, dientes y mientras se afeita.**

➔ **No permita que los niños jueguen con el agua.**

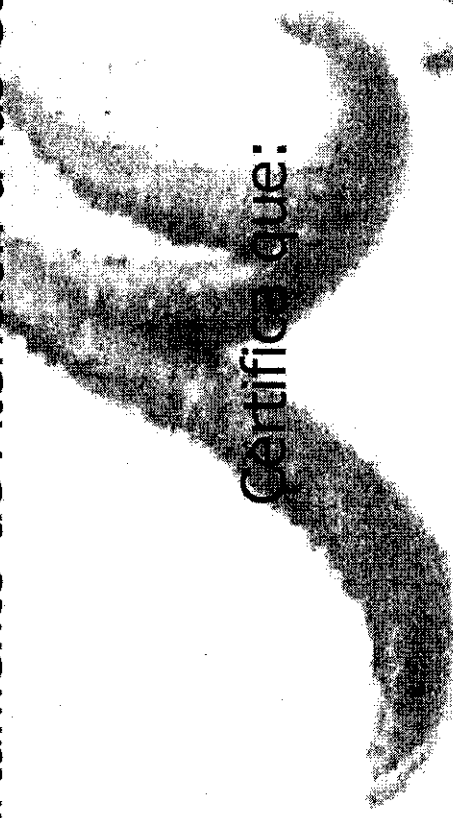
# REFLEXIÓN



Asociación  
Catalanesa

**“DE NUESTRA ACTITUD DE  
HOY, HACIA EL CONSUMO DE  
ÁGUA,  
DEPENDERÁ LA VIDA DE LAS  
FUTURAS GENERACIONES”**

AGUAS DE CARTAGENA S. A. E.S.P.  
Departamento de Atención a las Comunidades



Certifica que:



Asistió a la Capacitación Las Piletas Comunitarias y  
La Cultura del Agua

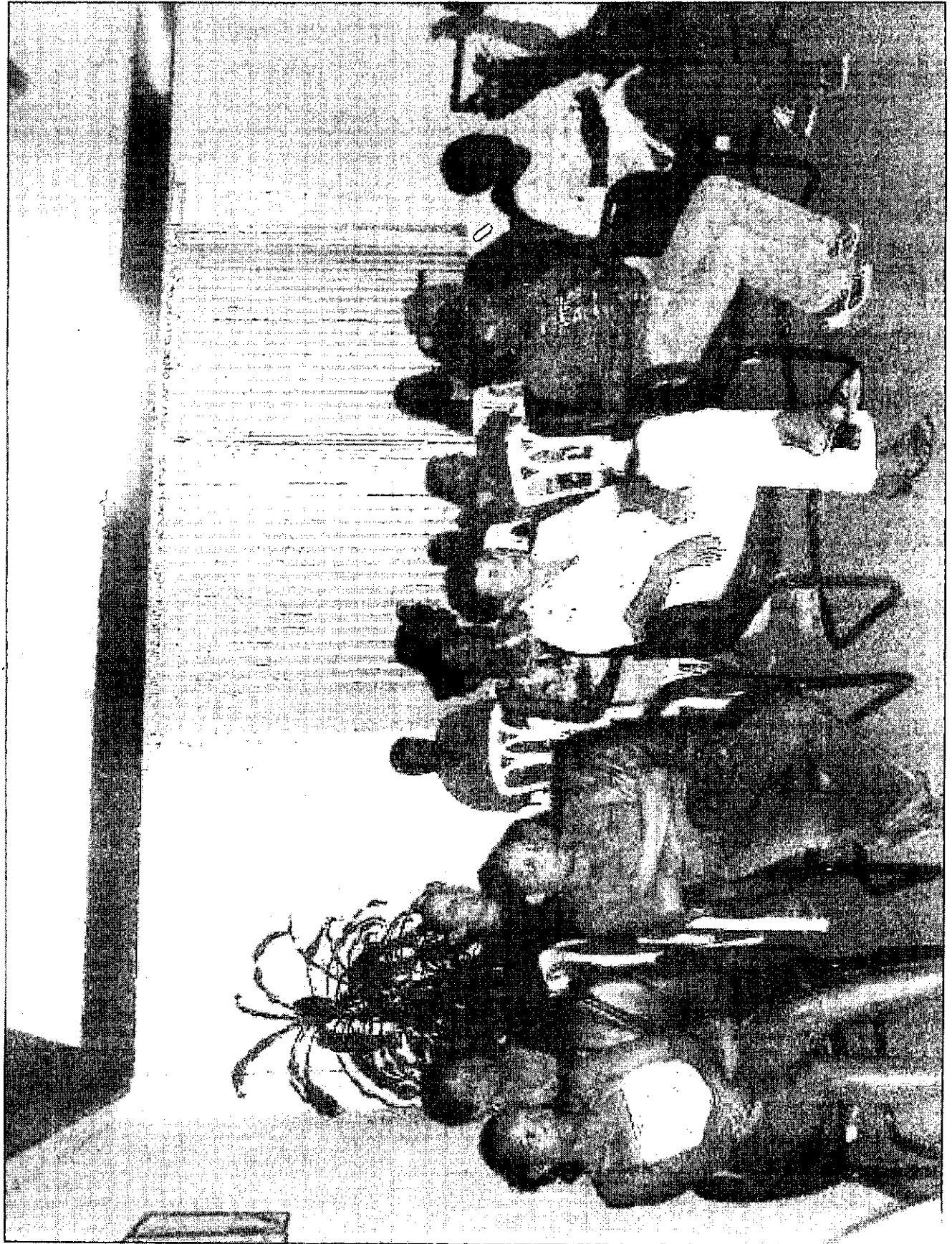
Cartagena de Indias, 25 de febrero del 2005



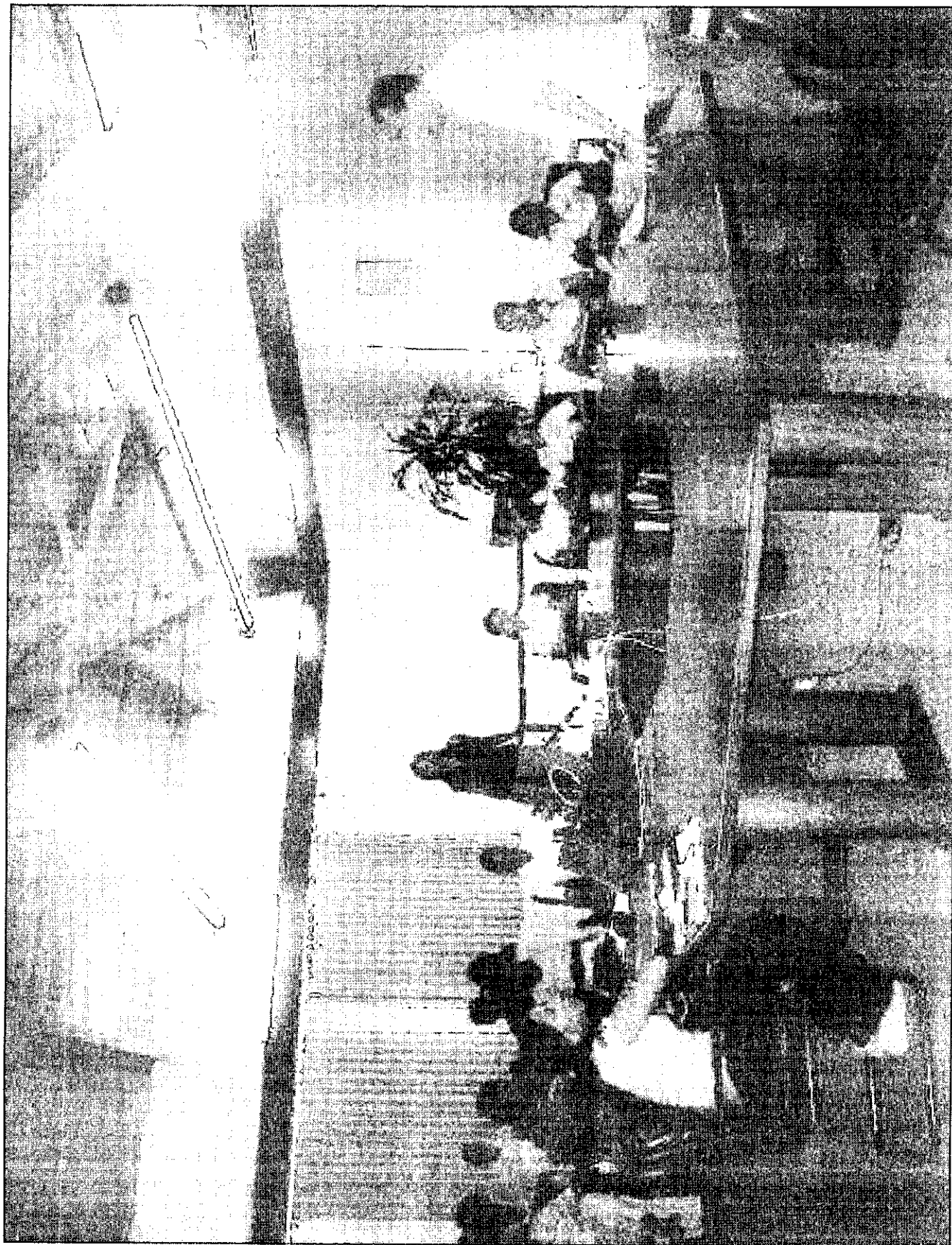
169



190



171



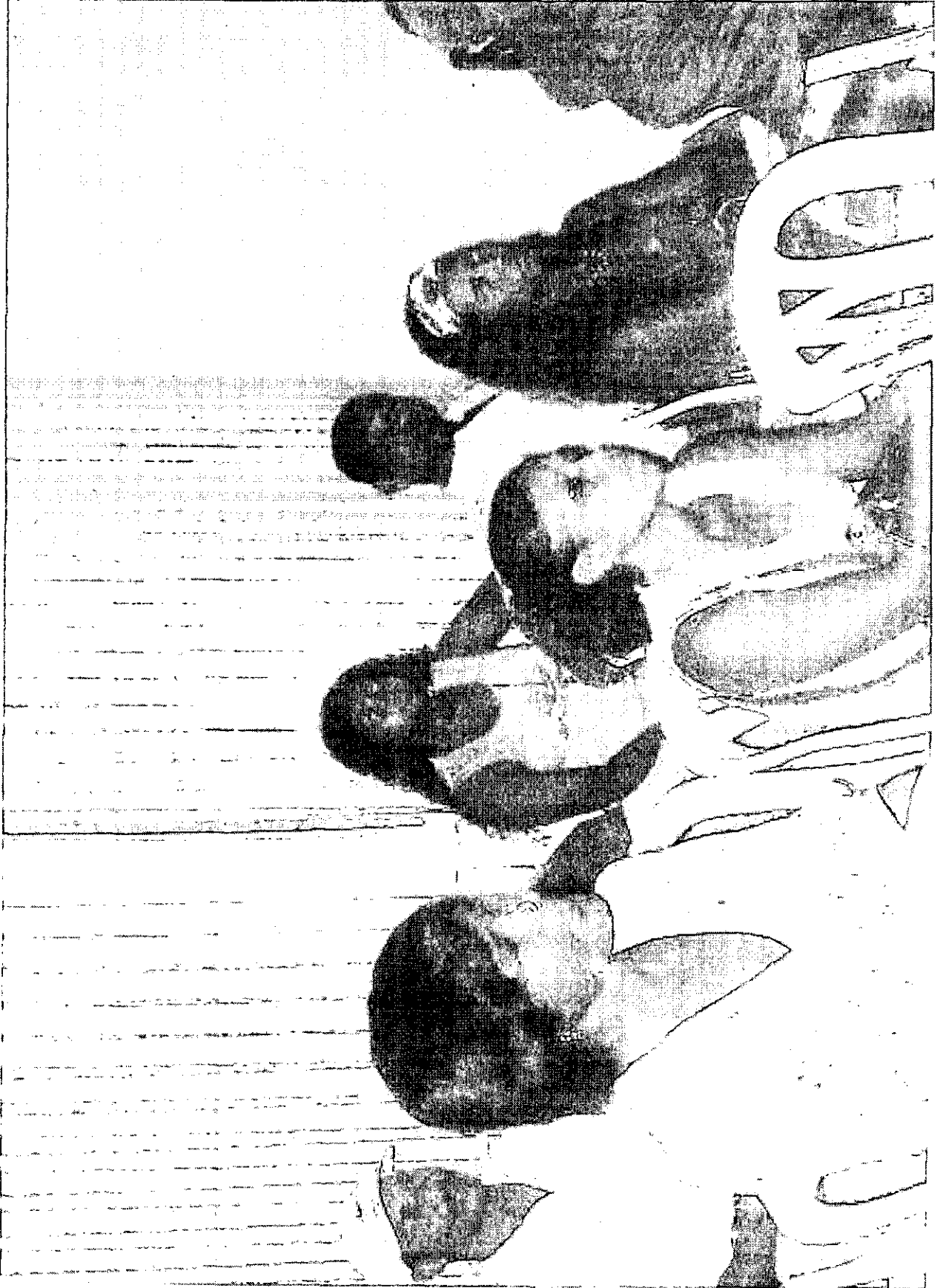
172



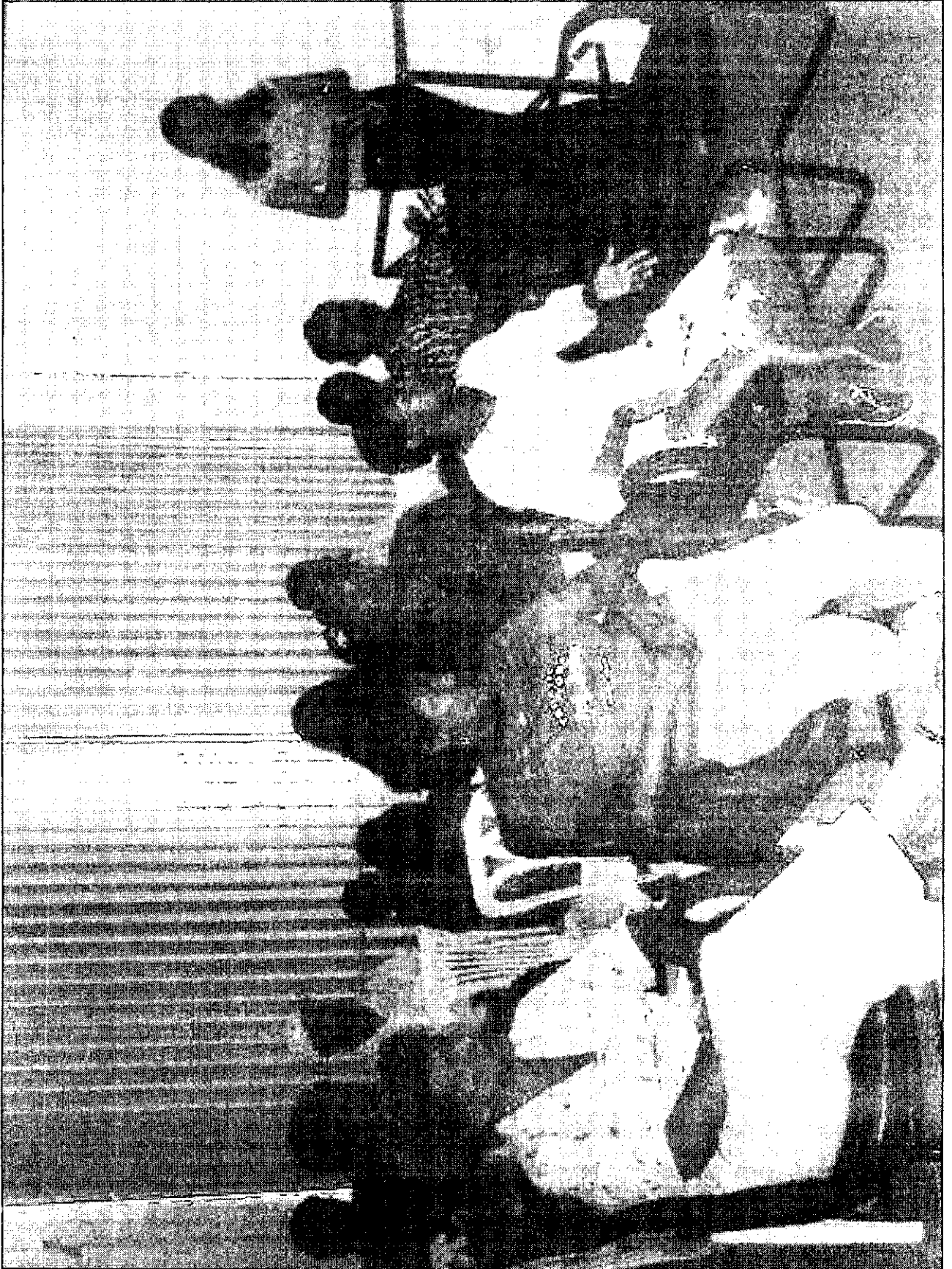
173



174



175







FEI





179



