



**Aguas de
Cartagena**

**SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL EN EL
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES DE
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
INFORME DE GESTIÓN 2005**

**SANDRA PAOLA BELTRAN VASQUEZ
SANDRA MILENA BETTIN TORRADO
KATIA DEL CARMEN DEL TORO HURTADO
TATIANA PATRICIA ORTIZ CUERVO**

Estudiantes

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

2006

3

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

**SANDRA PAOLA BELTRAN VASQUEZ
SANDRA MILENA BETTIN TORRADO
KATIA DEL CARMEN DEL TORO HURTADO
TATIANA PATRICIA ORTIZ CUERVO**
Estudiantes

Informe de Gestión para obtener el título de Trabajadoras Sociales

Dilce María Bernarda Maestre Henao
Docente de prácticas

Adela Sanjurjo
Coordinadora Institucional

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

2006

4

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	
FORMA	
Compra	Donación
Precio \$ 10.000 Proveedor	
No. de Acceso 99577 No.	
Fecha de ingreso: DD 04 MM 04 AA 06	

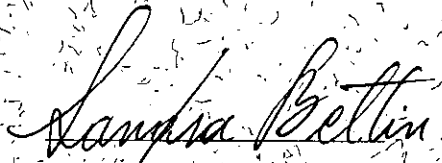
Cartagena, 10 de Marzo de 2006

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

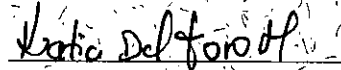
Ante ustedes presentamos el Trabajo de Grado titulado Informe de Gestión "Servicio Social Profesional en el Departamento de Atención a las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P 2005"; como requisito para optar el título de Trabajadoras Sociales.



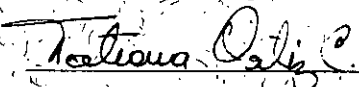
Sandra Beltran Vasquez



Sandra Bettin Torrado



Katia del Toro Hurtado



Tatiana Ortiz Cuervo



Cartagena, 10 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 2005"; del cual he participado como Docente asesora.

Atentamente,

Dilce María Bernarda Maestre Henao
Docente Coordinadora de Prácticas

DEDICATORIA

A Dios, a mis tesoros en la vida Shirley, Andrea y Luisa.
Por ustedes y para ustedes, Los Amo.

SANDRA PAOLA

DEDICATORIA

Con todo mi amor a mis padres y mi hermano Fernando.

SANDRA MILENA

DEDICATORIA

A Dios, a mi mamá, a mi abuela, a mis hermanas por ustedes que son lo mas importante en mi vida

KATIA

DEDICATORIA

Alejandro, Leonardo, Daniel, Rodolfo y Bernardo,

Los hombres de mi vida.

Patricia,

Regalo de Dios.

TATIANA

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por darme la oportunidad de realizar este sueño, por ser mi máximo inspirador y mayor guía durante todo este tiempo; Por acompañarme en todo momento y darme la fortaleza suficiente en los momentos difíciles.

A mi Mama por todo el apoyo incondicional que me brindo y por estar siempre a mi lado a pesar de las dificultades; A mis hermanas Andrea y Luisa por ser el motor que cada día me impulso a seguir adelante.

A mis compañeros de clase "Las peluches" por su apoyo incondicional en especial a lili y tati por ser mis amigas y creer siempre en mi; a ustedes en el camino nos unirá la vida, en los sueños nuestra esperanza, sin olvidar cada uno de esos momentos que hicieron de nuestra amistad algo en la vida.

A mis profesores por ser mi guía, por todas sus enseñanzas en especial a Javier Hernández, Dilce Maestre y María Victoria González por hacer de mi una mejor persona.

A la empresa Aguas de Cartagena, a el departamento de atención a las Comunidades, por brindarme la oportunidad de realizarme profesionalmente, en especial a mis compañeros (as) de trabajo por su paciencia y comprensión.

A todas aquellas personas que en estos momentos no se encuentran a mi lado y que de alguna forma contribuyeron al logro de este sueño, en especial a Violet y todas aquellas que entraron en mi corazón. A todosGRACIAS.

SANDRA PAOLA.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por iluminar el camino hacia mi vocación profesional.

A mis padres, Fernando y Nilsa por su amor y dedicación en hacer de mí una gran mujer.

A mis profesores por su aporte en la realización de este sueño, especialmente a Javier Hernández, Carmen Cabrales y Dilce Maestre.

A mis compañeros del departamento de Atención a las Comunidades por compartir sus experiencias y conocimientos.

A mis compañeras de prácticas por su paciencia y cariño.

SANDRÁ MILENA



AGRADECIMIENTOS

Le doy gracias a Dios por iluminarme en la escogencia de esta maravillosa carrera y por darme la oportunidad de compartir este logro con personas tan especiales. A mis amigas y compañeras de semestre, con ustedes aprendí mucho más que cosas académicas, aprendí el verdadero sentido del compañerismo, la tolerancia y la amistad.

A mi Mama y a mi Abuela por su sacrificio y apoyo. Gracias por darme la dicha de ser su hija; A mis hermanas por convertirse en mi mayor impulso.

A mis profesores por contribuir a mi formación profesional, en especial a Dilce por su paciencia y enseñanzas.

A la empresa Aguas de Cartagena por abrir este espacio para Trabajo Social, a mis compañeros del departamento de Atención a las Comunidades por su comprensión.

Gracias a todas esas personas que no me dejaron desfallecer y me ayudaron a ser lo que soy hoy.

KATIA.

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios le doy gracias, porque él es quien ha dirigido mis pasos hacia este primer triunfo.

A mi familia, porque me ha motivado a seguir mis sueños y han sido un apoyo incondicional.

A mis amigos del alma quienes no me han dejado desfallecer en el camino.

A María Victoria González, Pilar Morad, Javier Hernández y Dilce Maestre, por enseñarme el valor del trabajo Social en mi vida.

Al departamento de Atención a Las Comunidades de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P por brindarme su mano amiga.

Y a mis peluches, gracias por todos aquellos bellos momentos vividos estos cinco años, Sandra y Lili siempre estarán en mi corazón.

TATIANA

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

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	18
JUSTIFICACIÓN.....	19
OBJETIVOS.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
1. MARCO INSTITUCIONAL.....	21
1.1. Universidad de Cartagena.....	21
1.1.1. Visión.....	21
1.1.2. Facultad de Ciencias Sociales y Educación.....	22
1.1.2.1. Misión.....	22
1.1.2.2. Visión.....	22
1.1.2.3. Principios Generales.....	23
1.1.2.4. Valores.....	23
1.1.3. Programa de Trabajo Social.....	24
1.1.3.1. Intencionalidad del Programa de Trabajo Social.....	24
1.1.3.2. Objetivos del Programa.....	24
1.1.3.3. Misión.....	24
1.1.3.4. Visión.....	25
1.2. Conocimiento de la institución.....	26
1.2.1. Características Generales de la empresa Aguas de Cartagena S. A. E.S.P.....	26
1.2.1.1. Misión.....	26
1.2.1.2. Visión.....	26
1.2.1.3. Carácter de la institución.....	26



1.2.1.4.	Antecedentes históricos.....	28
1.2.1.5.	Descripción del servicio.....	29
1.2.1.5.1.	Servicio de Acueducto.....	29
1.2.1.5.2.	Servicio de Alcantarillado.....	31
1.2.1.6.	Organización Interna.....	33
1.2.1.6.1.	Valores Institucionales.....	33
1.2.1.6.2.	Principios Organizacionales.....	33
1.2.1.7.	Ubicación administrativa del Trabajador Social.....	34
1.2.1.7.1.	Departamento de Atención a las Comunidades.....	34
1.2.1.8.	Estructura Organizativa del departamento de Atención a las comunidades.....	36
1.2.1.9.	Rol de Trabajo Social en el departamento de Atención a las comunidades.....	37
1.2.1.10.	Dinámica Interna de la Empresa.....	40
1.2.1.10.1.	Programas que desarrolla la empresa.....	40
1.2.2.	Relación entre la Institución y la política Social del sector.....	41
2.	CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS.....	57
2.1.	Datos demográficos.....	58
2.2.	Educación de los usuarios.....	60
2.3.	Aspecto económico.....	61
2.4.	Vivienda.....	62
2.5.	Servicios Públicos.....	64
2.6.	Medio ambiente.....	69
2.7.	Salud de los Usuarios.....	71
2.8.	Organización Social.....	72
3.	PROYECTO “LA PILETA COMUNITARIA: UNA OPORTUNIDAD DE ORGANIZACIÓN SOCIAL”.....	75
3.1.	Ubicación del Proyecto.....	75
3.2.	Descripción del proyecto.....	75
3.3.	Descripción del problema.....	77
3.4.	Objetivos.....	79
3.4.1.	Objetivo General.....	79
3.4.2.	Objetivos Específicos.....	79
3.5.	Justificación.....	79

3.6.	Marco teórico.....	82
3.7.	Enfoque epistemológico.....	89
3.8.	Propuesta Metodológica del proceso de intervención.....	91
3.8.1.	Reconocimiento de actitudes de liderazgo y organización.....	91
3.8.2.	Sensibilización.....	92
3.8.3.	Promoción.....	92
3.8.3.1.	Enfrentamiento de los problemas que afectan los sectores.....	92
3.8.3.2.	Aspecto Educativo.....	93
3.8.3.3.	Organización.....	93
3.8.4.	Evaluación.....	94
3.9.	Esquema Metodológico.....	95
3.10.	Plan de acción.....	96
3.11.	Cronograma de actividades.....	99
3.12.	Presupuesto.....	100
3.13.	Reflexiones en torno a la ejecución del proyecto "La Pileta Comunitaria: Una Oportunidad de Organización Social".....	101
3.13.1.	Acciones realizadas por el comité comunitario del barrio La Candelaria.....	107
3.13.2.	Acciones realizadas por el comité comunitario del barrio Olaya Sector Boston.....	108
3.14.	Logros.....	110
3.14.1.	Logros Personales.....	110
3.14.2.	Logros Profesionales.....	110
3.15.	Recomendaciones.....	111
	CONCLUSIONES.....	112
	BIBLIOGRAFIA.....	114
	ANEXOS.....	115



LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Organigrama General por cargos de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.....	116
Organigrama de la Gerencia Comercial de Aguas de Cartagena S. A. E.S.P.....	117
Instrumento del Diagnostico.....	118
Tablas de datos consolidados de la Caracterización de los usuarios de las Piletas Comunitarias	121
Taller manejo Adecuado de la comunicación.....	132
Taller Resolución de conflictos.....	134
Taller Manejo de residuos Sólidos.....	136
Taller de Planeación Organizacioal.....	138
Taller Cultura del Agua y Eucacion Ambiental a Estudiantes de la Institución Educativa Omaira Sánchez del barrio la Candelaria.....	140
Taller Cultura del Agua.....	143
Reglamento de la Pileta Comunitaria.....	144
Fotografías.....	147

INTRODUCCIÓN

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

En el año 2005 fueron asignadas 6 estudiantes de último año a la empresa aguas de Cartagena S.A. E.S.P para apoyar el proyecto "Piletas comunitarias" El presente informe es la recopilación del análisis institucional de la empresa, la caracterización de los usuarios, diseño, desarrollo y resultados del proyecto "La Pileta comunitaria una oportunidad de Organización Social"



JUSTIFICACIÓN

El contexto social cartagenero presenta múltiples y complejas problemáticas que ameritan la reflexión y puesta en marcha de propuestas que motiven a los ciudadanos a ser artífices de su propio cambio, esta es la razón por la que el programa de trabajo social vincula a sus estudiantes a diferentes entidades que promueven el desarrollo social y económico de la ciudad para hacer posible un acercamiento de la academia a realidades concretas.

En el caso específico de las prácticas realizadas por las estudiantes de Trabajo Social en Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. durante el presente año, se ha hecho énfasis en la intervención del campo comunitario y se ha desarrollado un proceso con los usuarios del proyecto Piletas Comunitarias que necesita ser puesto a conocimiento de los miembros de la empresa y la comunidad académica.

El presente es un informe de gestión que retoma la experiencia profesional y pone en conocimiento a los interesados, una forma de intervención específica que puede ser contemplada para desarrollarse en poblaciones con características similares.

OBJETIVOS

Objetivo general

Dar a conocer la gestión profesional realizada en el departamento de atención a las comunidades de Aguas de Cartagena S.A/E.S.P.

Objetivos específicos

- Presentar el contexto institucional en el que se enmarcó la intervención profesional de las estudiantes en prácticas de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P en el año 2005.
- Dar a conocer el diseño, desarrollo y resultados del proyecto “La Piléta Comunitaria Una Oportunidad de Organización Social”
- Mostrar los logros personales y profesionales obtenidos durante el proceso ejecutado en el departamento de Atención a las comunidades de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1. Universidad de Cartagena

La universidad de Cartagena, es un centro generador y transmisor de conocimientos culturales, tecnológicos y humanístico. 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 instrumento 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, la tecnología, 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.

1.1.1. Visión

La Universidad de Cartagena, como institución pública de la región caribe y actor social del desarrollo, liderara los procesos de investigación científica en su área geográfica, constituyéndose en la primera institución de educación superior de la costa norte de Colombia, con el mayor numero de proyectos de investigación generadores de nuevo conocimiento, con el fin de elevar la competitividad de nuestra región en todas las ordenes. Orientara los



procesos de docencia basados en una alta cualificación de su recurso humano, facilitando su capacitación en su saber específico y en los procesos de enseñanza, aprendizaje. Por la presencia permanente en la interpretación y aporte a las soluciones de la problemática regional y del país nos vemos en el mediano plazo como la mejor opción por la comunidad académica, empresarial y sociedad en general.

1.1.2. Facultad de Ciencias Sociales Y Educación

1.1.2.1. Misión

Formar integralmente profesionales a nivel de pregrado, en trabajo social y comunicación social, para la producción de conocimiento e interpretación de la realidad tendiente a promover acciones hacia una sociedad más solidaria, justa, humana y pacífica. De igual manera, desarrollar procesos de formación continua y postgraduada en áreas de las ciencias sociales y de la educación y contribuir a la transformación socio-política y educativa, en la localidad, la región y el país fundamentándose en una gestión cooparticipativa y en la articulación de la investigación, la docencia y la proyección social.

1.1.2.2. Visión

La facultad de ciencias sociales y educación será reconocida en el año 2020, como la unidad académica que produciendo conocimiento e interpretando la realidad social, lidera académicamente los procesos de formación de profesionales en ciencias sociales y educación, a nivel de pregrado y postgrado y por su contribución a la transformación socio política y educativa de la región caribe colombiana y del país mediante la investigación como eje articulado, una docencia de excelencia, la responsabilidad social de la proyección y una gestión estratégica.

1.1.2.3. Principios generales

- Trabajar en la formación de profesionales siguiendo los lineamientos de la ley 30 de la educación superior de 1992.
- Centrar la atención en la formación integral de profesionales en las áreas de las ciencias sociales y educación.
- Asumir el compromiso de 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.

1.2.2.4. Valores

- Valorar y respetar la calidad humana de todos y cada uno de los 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, autorrealización y eficiencia académico-administrativa en el desempeño en todas y cada una de nuestras funciones.

1.1.3. Programa de Trabajo Social

1.1.3.1. 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 otra sociedad y de construir alternativas de tolerancia que se reflejen en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Se considera que el trabajo social como una profesión con perspectiva holística y humanística, por ello el trabajo social asume la responsabilidad de construcción de conocimiento, la comprensión del ser humano y dar respuestas concretas al bienestar y desarrollo social.

1.1.3.2. Objetivo del programa

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.

1.1.3.3. Misión

El programa de trabajo social tiene como misión la formación de trabajadores (as) sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

1.1.3.4. Visión

El programa de trabajo social en concordancia con la visión de la universidad de Cartagena, se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa líder en formación de trabajadores (as) sociales en la región del caribe colombiano, y ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez de la labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.

1.2. CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

1.2.1. Características Generales de la Empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P

1.2.1.1. Misión

Aguas de Cartagena S. A E.P.S 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 los socios y empleados:

1.2.1.2. 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 de calidad ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional.
- Con un talento humano altamente competente y profesional, con un alto sentido de compromiso y pertenencia con la empresa.

1.2.1.3. Carácter de la institución

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 No 05 de marzo de 1994 para liquidar las Empresas Públicas Distritales, antiguas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad.

La empresa está organizada bajo la modalidad de sociedad anónima, con fundamento en la ley 142 de 1994. 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.

En su composición accionaria participa el distrito de Cartagena, que tiene el 50%, 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 acciones nominativas.

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.

1.2.1.4. Antecedentes históricos*

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., empresa mixta de servicios públicos, inició operaciones en la ciudad a mediados de 1995 logrando una transformación del manejo del acueducto y alcantarillado en la capital del Departamento de Bolívar.

Está organizada bajo la modalidad de Sociedad Anónima, con fundamento en el Ley 142 de 1994 y en cumplimiento del Acuerdo emanado del Concejo de Cartagena.

En su composición accionaria participa el Distrito de Cartagena de Indias, que tiene el 50%, el socio operador es la Sociedad Aguas de Barcelona (Grupo Agbar), con el 45.9% y otros accionistas privados con el 4.1% restante.

AGBAR posee una experiencia de más de 125 años en el sector, siendo líder en España y con presencia internacional en Argentina, Chile, Cuba, Uruguay, Portugal, Marruecos, Estados Unidos, Brasil y Colombia. Han transcurrido más de 9 años de gestión, alcanzando significativos logros en la ciudad con el mejoramiento continuo del sistema de acueducto y alcantarillado, incorporando modernas tecnologías en su operación, con una gran recuperación y crecimiento de su infraestructura. Además, está llevando a cabo un proceso conducente a sanear los cuerpos internos de agua de la ciudad y realizando una gestión permanente de capacitación y desarrollo de su personal.

Aguas de Cartagena fue la primera empresa de Servicios Públicos Domiciliarios en Latinoamérica en certificar en 1998 su Sistema de Gestión de Calidad de conformidad con la Norma ISO 9001, hoy en día

actualizada con la versión 2000, como también se convirtió en la primera empresa de Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia en certificar su Sistema de Gestión Ambiental, bajo la norma ISO 14001/96.

Actualmente la Empresa atiende a más de 145.000 suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado, con una cobertura de agua potable del 99%, de alcantarillado del 78%, y una continuidad en el servicio de casi el 100%, con una calidad de agua que cumple los estándares internacionales.

1.2.1.5. Descripción del servicio

Los productos y servicios que presta la empresa son:

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

1.2.1.5.1. Servicio de acueducto

La estructura del sistema de acueducto de Cartagena a junio de 2000, abastece una población urbana de 750.000 habitantes aproximadamente. La fuente de agua es superficial y proviene en la totalidad del Canal del Dique. Su sistema de captación y transporte consta de dos sub-sistemas:

- El primero toma las aguas del sistema lagunar Juan Gómez-Dolores en la estación de bombeo Dolores (municipio de Arjona) con 6 bombas de 84.000 m³/día de capacidad cada una y 93.5 m. de cabeza dinámica total, operando solo 3 para impulsar un caudal de 240.000 m³/día aproximadamente. Cuando el agua del canal del Dique no entra por gravedad al sistema lagunar, se hace necesaria la puesta en funcionamiento del sistema de bombeo de Conejos, el cual bombea agua del Canal del Dique hasta el sistema lagunar, regulando el nivel hídrico de este.

- El segundo toma las aguas cerca de la población de Gambote (municipio de Arjona) con 2 bombas que impulsan 390 l/s a una altura manométrica de 103 m. De esta estación se bombean en la actualidad 55.000 m³/día de los cuales solo llegan 30.000 m³/día a la planta de tratamiento. Durante los próximos 12 meses se tienen previstas inversiones cercanas a los \$15.000 MM con recursos de crédito del Banco Mundial para optimizar el sistema.

El desarrollo del Plan Director implica continuar el nivel de inversiones en el sector hasta doblar la capacidad de transporte de agua cruda desde su captación hasta la planta de tratamiento, esto permite aumentar la capacidad de producción de 270.000 m³/día a 400.000 m³/día. Se tienen previstas inversiones para ampliar la red arterial y secundaria de distribución hasta alcanzar una cobertura del 95 % en los próximos seis años. Otro de los propósitos es disminuir la vulnerabilidad del sistema de acueducto mediante el incremento de la capacidad de almacenamiento de agua potable en las zonas altas y, optimizar la distribución de agua potable mediante el mejoramiento del rendimiento de la red.

COMPARATIVO DE COBERTURAS Y NUMERO DE USUARIOS

Años	1995	1997	1998	2000
Porcentajes	50%	65%	74%	90%
Nro. de Usuarios Residenciales		74.707	90.925	117.352
Nro. Usuarios Comerciales		6.577	7.167	11.115

Fuente: ACUACAR S.A.

CONDICIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS 2000

Estratos	Porcentajes
Estratos bajos	53.0%
Estratos medios	35.9%
Estratos altos	11.15%

Fuente: ACUACAR S.A.

1.2.1.5.2. Servicio de Alcantarillado.

Este sistema tiene los menores niveles de cobertura y es el de mayor impacto sobre los ecosistemas hídricos de la ciudad. Su construcción está reglada por la topografía de la ciudad, dividiendo ésta en dos grandes vertientes que disponen las descargas a los dos cuerpos de agua mayores de la ciudad (Bahía de Cartagena y Ciénaga de la Virgen) y su conducción se realiza por un complejo sistema conformado por 27 estaciones de bombeo y elevadoras interconectadas a un sistema de redes de varios diámetros que oscilan entre los 150 y 2000 mm.

La topografía plana predominante en la ciudad ha hecho que el sistema dependa para su operación del bombeo, que a su vez depende del suministro de energía eléctrica, lo que hace al sistema vulnerable. La descarga de las aguas negras sin tratamiento previo a los dos cuerpos de agua mayores ha ocasionado serios costos ambientales que la ciudad viene

pagando con niveles de morbilidad en la población residente en las orillas de los cuerpos.

La cobertura actual de las redes domiciliarias se estima en un 75%, y los usuarios se discriminan en 93664 residenciales y 10107 correspondientes a comercio, industria, instituciones y múltiusos en junio de 2000.

En la zona urbana la red de alcantarillado está dividida en dos grandes cuencas que vierten a la Bahía de Cartagena y a la Ciénaga de la Virgen. A la Bahía llega un caudal de aguas negras de 38.200 m³/día aproximadamente y a la Ciénaga de la Virgen un caudal aproximado de 63.600 m³/día. Adicionalmente, a la Ciénaga de la Virgen son arrojadas por conexiones ilegales a los canales pluviales las aguas servidas de las áreas circundantes generándose un serio problema por el impacto ambiental en las áreas urbanas de la zona suroriental de la ciudad; con respecto a la Zona suburbana y rural no existen redés domiciliarias.

Actualmente el distrito tiene un Plan Maestro de Alcantarillado que viene ejecutando AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. y ha contratado un Estudio de factibilidad y diseño del tratamiento y disposición final de aguas residuales domesticas. El Plan Maestro de Alcantarillado, actualmente en ejecución, se está desarrollando en tres etapas, que una vez finalizadas permitirán que la ciudad alcance una cobertura superior al 95%, y lo más importante, la suspensión de la descarga final a los cuerpos de agua internos para buscar su recuperación.

1.2.1.6. Organización interna

1.2.1.6.1. Valores Institucionales

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

1.2.1.6.2. 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.

1.2.1.7. Ubicación administrativa del Trabajador Social

1.2.1.7.1. 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, 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 carro tanques

1.2.1.8. 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.

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

Trabajo Social es una profesión que cuenta con todas las herramientas para desenvolverse en varios campos el político, el social y empresarial. En este ultimo el trabajador social tiene la posibilidad de emprender acciones como identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la empresa los empleados y usuarios desde una perspectiva integral abarcando los aspectos económicos, psicológicos de relaciones humanas y relaciones productivas para luego crear un plan de acción y disminuir estas problemáticas y necesidades.

De la misma manera el Trabajador Social puede incluirse dentro de la esfera de la responsabilidad social en donde puede trabajar desde la responsabilidad primaria de la empresa con los trabajadores y la comunidad en esta parte la labor fundamental seria la de hacer respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad social, la salud ocupacional, el desarrollo humano profesional de los trabajadores. Con respecto a la comunidad la labor estaría encaminada a gestionar proyectos sociales que beneficien directamente a la comunidad además ser facilitador, mediador y negociador de los intereses de la empresa y los intereses de la comunidad procurando siempre que la comunidad sea para la empresa un pilar fundamental para su desarrollo y viceversa.

Durante el periodo de prácticas en el Departamento de Atención a las Comunidades de la Empresa, las estudiantes asumen 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 planes, proyectos y programas dirigidos a solucionar una carencia detectada en la elaboración de un diagnóstico comunitario, teniendo presente que los problemas detectados deben ayudar a elaborar un programa que ira destinado a solucionar ya sea en parte o en forma definida los problemas detectados.
- **Ejecutor de Programas:** Efectúa los programas del Departamento más importantes, Legalización Comunitaria y Cultura del Agua. De igual forma se ejecuta proyectos que son de interés de la comunidad y a los cuales las personas pueden llegar a darle mayor importancia, lo que se traduciría en mayor participación ya que manifiestan necesidades sentidas por parte de la comunidad.
- **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 las 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.

La importancia de desarrollar los anteriores roles conlleva a que tanto el Trabajador Social, como las personas de la comunidad hayan establecido contacto cercano, al permanecer con ellos ayudándoles, apoyándoles, lo cual permite identificar todos aquellos aspectos que corresponden a una buena organización, al reconocimiento y participación activa de la comunidad; Para lo cual es necesario resolver las necesidades de bienestar de la comunidad en cuanto al servicio que la empresa les presta, de igual forma se propende por mejorar las relaciones entre los usuarios de las piletas y asegurar la participación activa de estos en todos los procesos que se desarrollen.

Es por ello que se considera de vital importancia el reconocer y potenciar a un mas las capacidades de autogestión de la propia comunidad, de que si ya existe una participación es siempre factible de mejorarla a un mas, utilizando para ello herramientas necesaria para que puedan en algún momento ocuparlas.

1.2.1.10. Dinámica interna de la empresa

1.2.1.10.1. Programas que desarrolla la empresa

Aguas de Cartagena S. A. E.P.S, 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.

- **Desarrollo del personal:** En este programa se capacita a los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa en mejoramiento continuo, formación y entrenamiento, formación de formadores, talleres de la afectividad y validación del bachillerato.
- **Bienestar y Recreación:** Se lleva 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 espacio de afrontamiento del estrés y ha generado gran receptividad con ejercicios ergonómicos, de relajación y respiración además de actividades lúdicas como dinámicas, juegos, etc.
- **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 capacitación 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.

- Medio Ambiente: Funciona el grupo ecológico de ACUACAR G.E.A y el club guardianes de la gotita y se realizan talleres y visitas sobre Ecosistemas del Manglar.
- Calidad del servicio: Está dirigido al cliente externo, 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.

1.2.2. Relación entre la institución y la política social del sector

En las últimas décadas el tema del agua ha cobrado gran importancia en Colombia, pues se ha tomado conciencia, de que, a pesar de la riqueza hídrica del país, este es un recurso finito y no renovable por tanto Colombia no podía seguir siendo ajena a la preocupación mundial por la conservación del medio ambiente y específicamente del agua.

Hace treinta años Colombia viene participando en convenciones mundiales y suscribiendo acuerdos internacionales en los que el tema central es la conservación y protección del medio ambiente. La primera fue la "Cumbre de la tierra celebrada en Estocolmo donde se planteó la urgencia de responder al problema del deterioro ambiental; dos décadas más tarde, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, y en Río de Janeiro (junio de 1992), donde al tema de la protección ambiental vino a sumarse el desarrollo social y económico como fundamentos del desarrollo sostenible.

En septiembre del año 2002 Se celebró la cumbre de Johannesburgo, Sudáfrica en la cual se expresó y enfatizó que la globalización agregó una

nueva dimensión al desafío del desarrollo sostenible, el cual demanda erradicar la pobreza, el cambio de los modelos de producción y consumo, la protección y la administración de la base de recursos naturales para el desarrollo económico y social. Además se definió la agenda de los países de las Naciones Unidas para avanzar y fortalecer los pilares del desarrollo sostenible –desarrollo económico, desarrollo social y protección ambiental– que apunta a la erradicación de la pobreza y el desarrollo humano.

Dicha agenda contempla aumentar el acceso a requerimientos básicos como el agua potable, el saneamiento básico, vivienda adecuada y protección de la biodiversidad, Colombia es uno de los países pioneros en incorporar los principios de la cumbre de Johannesburgo: misión que fue asumida por el naciente Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

El Plan Nacional de desarrollo “Hacia un estado comunitario” del presidente Álvaro Uribe recoge esta visión de desarrollo sostenible y orienta la formulación de los objetivos del plan los cuales son¹:

- La seguridad democrática.
- El impulso al crecimiento económico sostenible y la generación de empleo,
- construir equidad social, mejorando la distribución de Ingreso y el crecimiento económico.
- Incrementar la transparencia y eficiencia del Estado, a través de un rediseño de las entidades y un avance en la descentralización con mayores y efectivos niveles de autonomía territorial.
- La consolidación de un país de propietarios, que vincule al Estado en el gasto social eficiente y en la protección a los sectores más vulnerables.

¹ Tomado del plan sectorial “Hacia un país de Propietarios con Desarrollo Sostenible” del ministerio de ambiente vivienda y desarrollo Territorial-2002- 2006.

En este último objetivo del plan se enmarca el plan sectorial "Hacia un país de Propietarios con Desarrollo Sostenible" de 2002 a 2006 (formulado por el ministerio de Ambiente, Vivienda y desarrollo territorial) que operacionaliza la incorporación de la política social nacional de los principios de la cumbre de Johannesburgo y contiene las políticas de Vivienda, Desarrollo Territorial, Ambiente y *Agua Potable y Saneamiento Básico ambiental*.

La política de agua potable y saneamiento Básico ambiental, que para este periodo se denomina "La Revolución del agua" es la que contiene la normatividad vigente en materia del desarrollo del sector del servicio público de acueducto y alcantarillado al cual pertenece Aguas de Cartagena S.A EPS.

Los objetivos y las áreas estratégicas de "La Revolución del agua" son²:

Objetivo General:

Garantizar la disponibilidad de agua potable y saneamiento básico y ambiental para mejorar la calidad de vida de la población e incentivar el crecimiento y desarrollo Económico, bajo principios de equidad y sostenibilidad ambiental.

Objetivos Específicos

- Aumentar la población beneficiada y mejorar la calidad en la prestación de los Servicios de acueducto y saneamiento básico en las zonas urbanas y rurales.

² Ibid 1



- Focalizar las acciones del Estado para garantizar el acceso a los servicios de acueducto y saneamiento básico a la población de menores ingresos, con costos acorde a su capacidad de pago.
- Incentivar la eficiencia de la prestación de los servicios por parte de las empresas prestadoras.
- Promover el manejo integral del recurso agua y la protección de las cuencas Abastecedoras de acueductos municipales y veredas.

Áreas estratégicas:

1. Manejo social de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico Fomento a la gestión empresarial eficiente

Se crearán mecanismos que incentiven la participación de los usuarios y trabajadores en las empresas, mediante esquemas que faciliten que ellos sean propietarios, en algún porcentaje, de las empresas prestadoras de los servicios de acueducto y saneamiento básico.

2. Fomento a la gestión empresarial eficiente

Estrategia para fortalecer la gestión de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, mediante capacitación a los distintos actores sociales con el fin de involucrarlos en la resolución de los problemas de abastecimiento de agua potable, uso racional del recurso con criterio de sostenibilidad ambiental y disminución de la problemática de salud.

Con el fin de mejorar el desempeño de los trabajadores de las empresas de servicios públicos, manteniendo unos estándares de calidad se llevará a

cabo la coordinación y el seguimiento de la ejecución del Plan Nacional de Capacitación Sectorial.

Como meta se plantea el apoyo en la conformación de 184 empresas comunitarias en municipios menores y zonas rurales e incrementar en 246 las empresas eficientes del sector mediante el fomento de la vinculación de operadores especializados y el desarrollo de una cultura empresarial en los prestadores. Se espera capacitar 2.370 personas en gestión empresarial y cultura del agua y reducir en un 4% el índice de agua no contabilizada en un grupo de 56 empresas seleccionadas.

3. Apoyo financiero para infraestructura de agua potable y saneamiento básico

Se busca garantizar que los recursos transferidos por la Nación a los municipios y distritos, (Ley 715 de 2001), destinados al sector para la inversión en obras de infraestructura física y el cubrimiento de subsidios otorgados por el Estado, sean invertidos de acuerdo con los Planes de Obras e Inversión -POI, realizados por las empresas prestadoras y enmarcados en los Planes de Ordenamiento Territorial.

Se prevé la búsqueda de nuevos mecanismos y fuentes para apalancar el financiamiento del sector, para lo cual la Ventánilla Única³ será el instrumento de recepción y viabilización de proyectos, así como para dar apoyo en la estructuración de los esquemas financieros de los mismos.

Se espera que al terminar el cuatrienio se aumente la cobertura en acueducto urbano a 2,6 millones de personas, aunando esfuerzos entre la Nación y las entidades territoriales; llevar el servicio de alcantarillado a 3,2

³ Artículo 93 de la Ley 812 de 2003.

millones de personas más y ampliar el servicio de aseo en 4 millones de personas en las áreas urbanas.

En el sector rural, aumentar en 1,7 millones de personas el servicio de abastecimiento de agua y en un millón más el servicio de alcantarillado colectivo o de soluciones individuales.

4. Regulación y control de la prestación de los servicios públicos

Con esta estrategia se avanzará en un ajuste al marco regulatorio y tarifario, el cual genere incentivos a la inversión especialmente en esquemas regionales, permita cubrir los costos y evitar el traslado de ineficiencias a los usuarios mediante la participación ciudadana en la vigilancia de los servicios a través de la medición de resultados, establecimiento de metas con indicadores de gestión y cumplimiento de la normatividad reguladora vigente.

En síntesis, se tiene como meta establecer la base normativa para el ajuste al marco regulatorio de la prestación de los servicios públicos, además de la estrategia de fomento a la participación ciudadana en la vigilancia de la prestación de los mismos.

5. Fortalecimiento de la gestión para el manejo sostenible del recurso hídrico para consumo humano

Se busca apoyar el fortalecimiento institucional para la administración y la gestión del agua, guardando un equilibrio entre las metas ambientales de la conservación y uso sostenible de los recursos naturales y las metas sectoriales del servicio público domiciliario en cuanto a cobertura y calidad de prestación del mismo.

Se fomentará la implementación de programas de manejo del recurso hídrico, los cuales contemplen la conservación de las zonas protectoras en cuencas abastecedoras e incremento de infraestructura de saneamiento básico (redes de alcantarillado, colectores e interceptores para evacuar las aguas residuales de los centros poblados y sistemas de tratamiento).

6. planeación y coordinación institucional para la sostenibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico y la calidad del recurso hídrico

Se buscarán alianzas en el ámbito regional y local para la implementación de los planes de Ordenamiento Territorial (POT), Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), programas de reciclaje, programas de mitigación y contingencia por alto riesgo de escasez hídrica, entre otros.

Se brindará asistencia técnica a por lo menos 200 municipios para la formulación y desarrollo de los PGIRS y a 30 programas de reciclaje.

Se fortalecerá la implementación de instrumentos de administración del recurso hídrico y de optimización de la prestación de los servicios públicos, que permitan reducir la vulnerabilidad de los sistemas, mediante el fortalecimiento de sistemas de seguimiento y control, sistemas de información para la toma de decisiones y la elaboración y divulgación de guías, manuales, normativa de apoyo a los municipios y entidades administradoras de los servicios públicos.

La entidad que Formuló la política "La revolución del agua" es el Ministerio de Ambiente, Vivienda y desarrollo Territorial, este es un órgano permanente adscrito al poder ejecutivo, creado en 2003 tras la fusión de los ministerios de Ambiente, de Vivienda y desarrollo territorial.



A través del ejercicio de sus funciones el ministerio regula el desarrollo de actividades de las empresa prestadoras de los servicios de acueducto y saneamiento básico entre ellas Aguas de Cartagena S.A. E.P.S por ser generadoras de impactos ambientales especialmente por las operaciones concernientes a la prestación del servicio de alcantarillado.

Las funciones que regula los servicios que presta Aguas de Cartagena se presentan a continuación y corresponden a algunas de las expuestas en el **Art. 5 de la ley 99 de 1993** que es el estatuto jurídico central de la nación en defensa del medio ambiente:

- Regular las condiciones generales para el saneamiento del medio ambiente, y el uso, manejo, aprovechamiento, conservación, restauración y recuperación de los recursos naturales, a fin de impedir, reprimir, eliminar o mitigar el impacto de actividades contaminantes, deteriorantes o destructivas del entorno o del patrimonio natural.
- Determinar las normas ambientales mínimas y las regulaciones de carácter general sobre medio ambiente a las que deberán sujetarse los centros urbanos y asentamientos humanos y las actividades mineras, industriales, de transporte y en general todo servicio o actividad que pueda generar directa o indirectamente daños ambientales.
- Dictar regulaciones de carácter general tendientes a controlar y reducir las contaminaciones geosférica, hídrica, del paisaje, sonora y atmosférica, en todo el territorio nacional.
- Definir y regular los instrumentos administrativos y mecanismos necesarios para la prevención y el control de los factores de deterioro

ambiental y determinar los criterios de evaluación, seguimiento y manejo ambientales de las actividades económicas.

- Evaluar los estudios ambientales y expedir, negar o suspender la licencia ambiental correspondiente, en los casos que se señalan en el título VIII de la presente ley.
- Establecer los límites máximos permisibles de emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que pueda afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables; del mismo modo, prohibir, restringir o regular la fabricación, distribución, uso, disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental. Los límites máximos se establecerán con base en estudios técnicos, sin perjuicio del principio de precaución.
- Fijar el monto tarifario mínimo de las tasas por el uso y el aprovechamiento de los recursos naturales renovables a las que se refieren el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente, Decreto-Ley 811 de 1974, la presente ley y las normas que los modifiquen o adicionen.
- Establecer técnicamente las metodologías de valoración de los costos económicos del deterioro y de la conservación del medio ambiente y de los recursos naturales renovables.

Aguas de Cartagena S.A. E.P.S por ser una Empresa Prestadora de Servicios Públicos, también se encuentra regida por la **ley 142 de julio 11 de 1994** que establece el Régimen de los Servicios públicos domiciliarios.

Con la expedición de esta ley se promueve la administración de las

empresas con criterio de eficiencia y participación de la comunidad en la gestión, administración y fiscalización de la prestación del servicio⁴.

Los fines de esta ley o de la intervención del estado en los servicios Públicos según lo expuesto en su Art. 2º del Capítulo I son⁵:

- Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar la calidad de vida de los usuarios.
- Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.
- Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.
- Prestación continua e interrumpida sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.
- Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.
- Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de calidad de equidad y solidaridad.

Uno de los mecanismos de participación comunitaria en la gestión y fiscalización de los servicios públicos que promueve la ley 142 en el capítulo I del Título V es la conformación, por cada servicio público, de los "comités

⁴ Tesis de Grado "Promoción de la autogestión de los grupos de usuarios de las Piletas comunitarias de Aguas de Cartagena S. A. E.P.S, 2004

de desarrollo y control social de los servicios "Públicos" integrados por suscriptores de un servicio público por cada comité se elige a un "vocal de control"; para el caso de Cartagena estos comités se conforman con 80 suscriptores.

Las funciones de los comités de desarrollo y control social de los servicios "Públicos" son(Artículo 63):

1. Proponer a las empresas planes y programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios.
2. Procurar que comunidad aporte los recursos necesarios para la expansión o mejoramiento de los servicios públicos en concertación con las empresas y los municipios.
3. Solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación.
4. Estudiar y analizar el monto de los subsidios que debe conceder el municipio con sus recursos a los usuarios de bajos ingresos; examinar los criterios de reparto de esos subsidios; y proponer las medias que sean pertinentes para el efecto.

Las funciones del "Vocal de Control" son:

1. Informar a los usuarios de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios y ayudarlos a defender aquellos y cumplir estos
2. Recibir informes de los usuarios acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios y evaluarlos; y promover

⁵ Ley 142, Art. 2, capítulo 1 "De los Principios Generales"



frente a las empresas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.

3. Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que plantee en el comité cualquiera de sus miembros.
4. Rendir al comité informe sobre los aspectos anteriores, recibir sus opiniones, y preparar las acciones que sean necesarias.

Es obligación de las empresas de servicios públicos tramitar y responder las solicitudes de los vocales. Con este mecanismo la ley asegura la participación de los usuarios en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En el ámbito local la política social del sector de agua potable se encuentra poco detallada en el plan de desarrollo distrital. Este plan denominado "Cartágena es nuestra Casa" 2004 – 2007, en el objetivo 3 "Ser una ciudad interconectada" que contiene la estrategia "Área Metropolitana del Caribe: Ciudad Región" contempla un solo programa a nivel general, referente a servicios públicos, que es "Ampliación de Cobertura y confiabilidad de los servicios públicos".

Esta estrategia tiene una asignación presupuestal de \$64.146.236.000 para el año 2005 para desarrollar los programas de manejo ambiental del plan, y no se especifican las asignaciones presupuestales de los programas.

En Cartágena la política en materia de agua potable y alcantarillado se encuentra plasmada en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.

Este Plan fue formulado en el año 1995 con horizonte al año 2025 por la empresa Aguas de Cartagena y es ella quien lo está ejecutando.

El plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado es el proyecto más ambicioso que se ha ideado para mejorar la calidad de vida de los Cartageneros y requiere una inversión de 240 millones de dólares que están siendo financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial, El gobierno Nacional, el distrito de Cartagena y Aguas de Cartagena

Los objetivos del Plan Maestro son:

- Aumentar la cobertura de los servicios de Acueducto y Alcantarillado a más del 95%.
- Organizar la disposición, tratamiento y disposición final de las aguas residuales domesticas.
- 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.

Etapas del Plan Maestro en Cuanto a Acueducto:

1. Plan de Choque

- Orientado a la optimización y mejoras en las instalaciones de captación, bombeo, transporte, planta de tratamiento y la red de distribución, permitiendo mejorar ostensiblemente la calidad y confiabilidad del agua.

2. Plan de ampliación del acueducto

- Orientado al incremento en la capacidad de producción y tratamiento de agua potable.
- Mejoramiento en la confiabilidad del sistema eléctrico.
- Disminución en la vulnerabilidad del sistema de suministro, rehabilitación, sectorización y ampliación de redes de distribución.
- Automatización del sistema de estaciones, tanques, planta y redes principales.

3. Plan de expansión del sistema d acueducto

- Ampliación de coberturas de acueducto a más del 95%.
- Mejoramiento en la confiabilidad del sistema eléctrico.
- Disminución en la vulnerabilidad del sistema de suministro.

Etapas del Plan Maestro en cuanto a Alcantarillado:

1. Vertiente Ciénaga

- Orientado a dar solución a la problemática de la zona Suroriental adyacente a la Ciénaga de la Virgen mediante la extensión de las redes de alcantarillado y construcción de colectores, impulsiones y estaciones de bombeo de aguas residuales.

2. Vertiente Bahía Orientado al:

- Mejoramiento de las condiciones sanitarias de las zonas de la Vertiente Bahía.

- Ampliación de la cobertura del servicio de alcantarillado.
- Renovación y rehabilitación de redes en varias zonas.
- Disminución de los problemas de contaminación de la bahía mediante la disposición adecuada de las aguas servidas.

3. Expansión sistema troncal de alcantarillado, conducción, tratamiento y disposición final de las aguas residuales.

Contempla:

- La ampliación de cobertura de alcantarillado al 95% mediante la extensión de redes en barrios populares que no tienen servicios.
- Mejoramiento de la recolección d aguas residuales mediante el refuerzo y ampliación de colectores, impulsiones y bombeo.
- Trasyase e interconexión de la vertiente bahía hacia la vertiente Cienaga.
- Transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales mediante un emisario submarino.

En la actualidad se ha llevado a cabo casi la totalidad del Plan Maestro a excepción de la tercera etapa, el proyecto de acueducto alcantarillado y gestión ambiental del cual hace parte la construcción del emisario Submarino.

La empresa ha cumplido con todas las metas propuestas desde el inicio de su operación y cumple con las normas jurídicas de su competencia y con las políticas trazadas en los planes de gobierno nacional y distrital por su

gestión y cumplimiento en la prestación del servicio; el 18 de marzo de 1998 la empresa recibió el certificado 0821 d 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.

2. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

La intervención que realizan las estudiantes en práctica de ACUACAR se enmarca en el proyecto Piletas comunitarias que surgió en la empresa en el año 2003 como estrategia para brindarle el servicio de agua potable a las personas de estrato uno de los barrios Olaya Herrera, La María, Henequén, la Esperanza, La Candelaria, Nelson Mándela, Membrillal y Pasacaballo.

La finalidad de este proyecto es tener un control del agua que anteriormente era tomada de forma ilegal, especialmente por la zona Sur oriental y extender redes a los barrios y corregimientos del centro la ciudad los cuales nunca habían contado con el servicio.

En la actualidad la visión del proyecto gira en torno a la continuidad con el servicio de forma legal y a la organización y autogetionamiento de la comunidad.

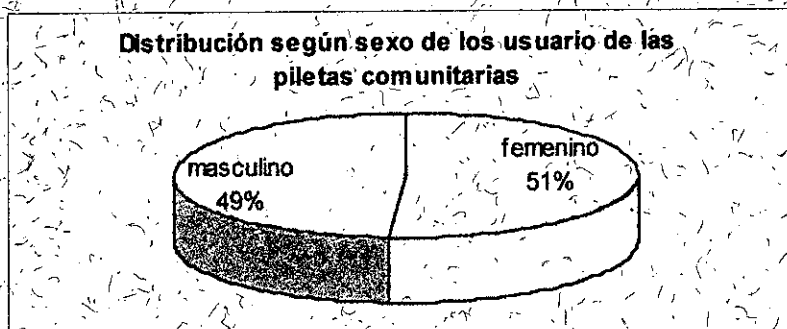
De acuerdo a lo anterior y a las exigencias de la practica profesional se pretende llevar a cabo un proyecto enfocado a la proyección de la empresa que beneficie a los usuario de las piletas. Por esta razón se hizo necesaria la elaboración de una caracterización de la población (que diera a conocer las particularidades, necesidades y problemáticas de estas comunidades.

Por lo anterior se elaboró un instrumento a 49 viviendas, cuya población es de 252 personas. Para la aplicación de este instrumento se escogió el barrio La Candelaria y el barrio Olaya sector Boston.

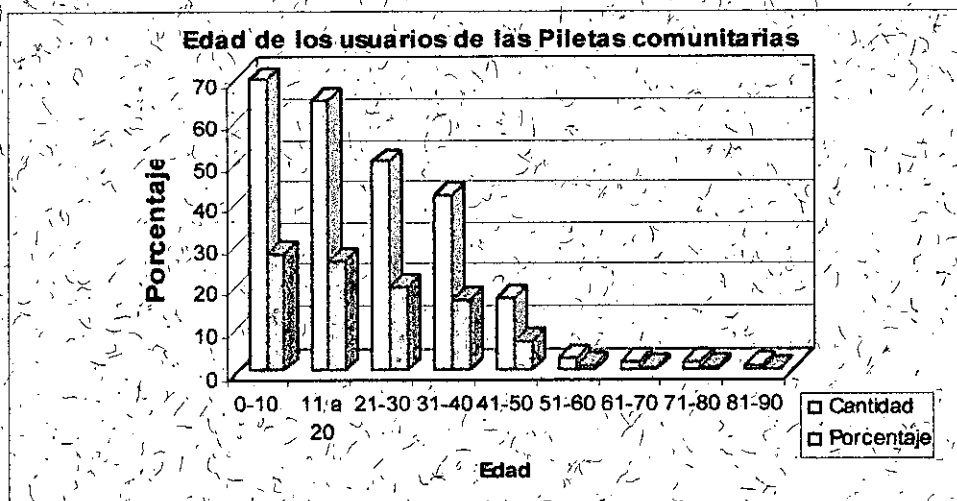
2.1. Datos Demográficos

A partir de las interacciones que las personas mantienen con el contexto y sus semejantes surgen unas características propias que los identifica y distingue a nivel individual y grupal, es, a partir de estas interacciones que surgen las comunidades como unidades sociales, cada una, con una dinámica única que las diferencia de las demás. Estas diferencias le imprimen al contexto social una heterogeneidad, que favorece el intercambio cultural.

Tres de las características estudiadas en los barrios La Candelaria, y el sector Boston del barrio Olaya Herrera son el sexo, la edad, y el estado civil.



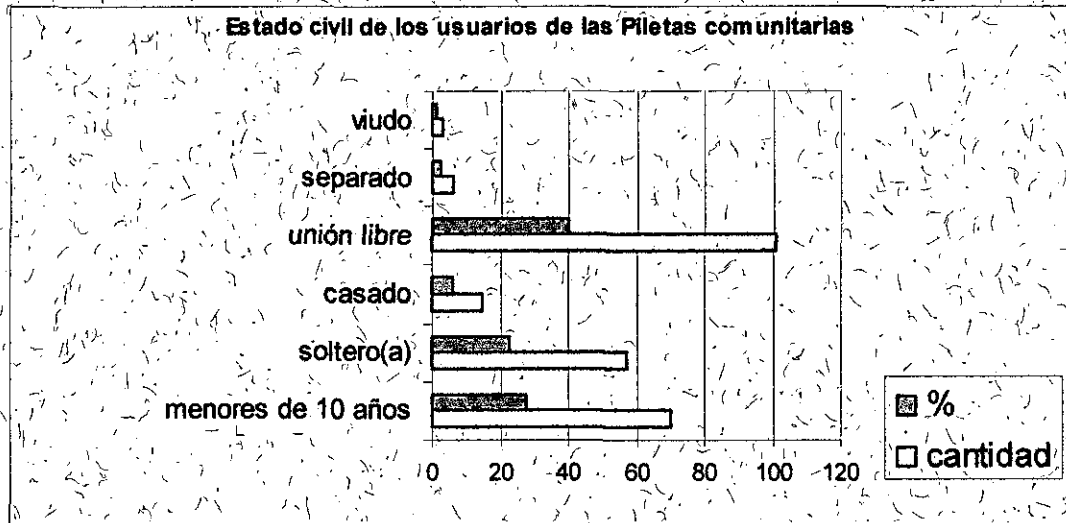
En cuanto al sexo, en estas comunidades, la mayoría de la población son mujeres corresponden al 51,1% frente a los hombre que constituyen el 48,8%



Con relación a la edad el 27.7% de la población es joven con edades entre los 11 y los 20 años, el 3.1% está constituido por adultos mayores con edades entre 51 y 90 años.

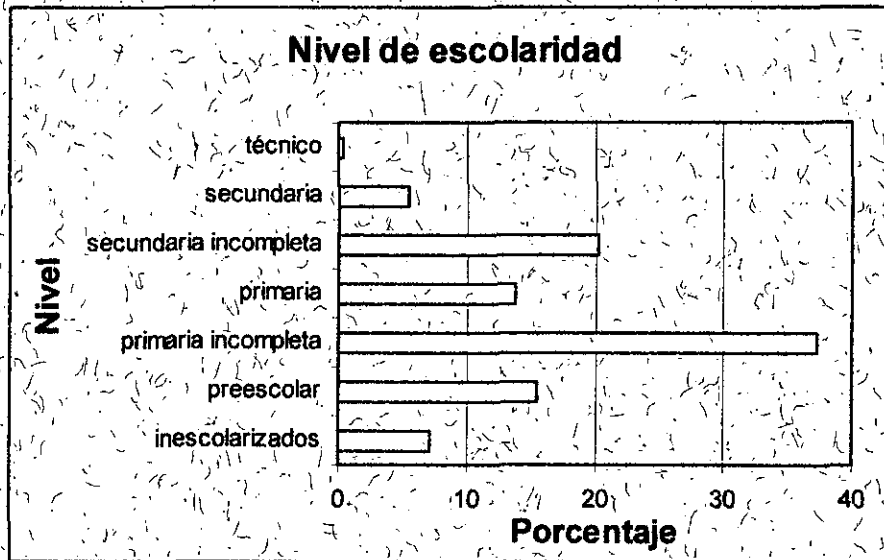
La mayoría de la población está compuesta por niños y jóvenes suman el 53.3% de la población y corresponde a las personas menores de 20 años.

Los adultos entre 21 y 50 años constituyen el 43.2%



En lo referente al estado civil se encontró que la mayoría de la población vive en unión libre (40%) el 5.9% están casadas. Las personas mayores de diez años solteras representan el 22.6% de la población, el 2.3% se encuentran separadas y el 1.3% son viudos.

2.2. Educación de los usuarios



La educación es un medio eficaz para desarrollar las facultades físicas, morales e intelectuales, por tanto, es de suma importancia para el desarrollo de los seres humanos, ya que, a través, de ella se apropian de conocimientos científicos y empíricos con los cuales aprenden a vivir en sociedad, a interactuar con los demás ciudadanos y a mantener relaciones de amistad y colaboración y amor.

La educación formal cada vez se hace más necesaria para responder a las demandas del contexto y tener un espacio en el campo laboral que cada día es más cualificado y exige nuevas competencias, por ello, la preparación intelectual es fundamental para lograr movilidad social en una sociedad moderna.

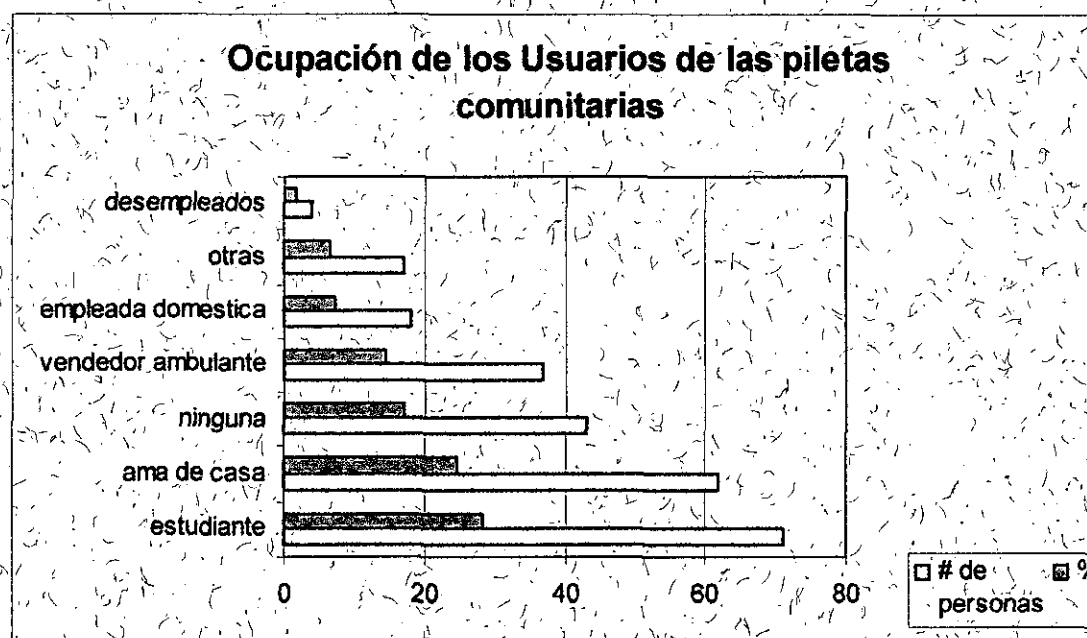
En los sectores encuestados el 28.2% de la población se encuentra estudiando este porcentaje es bajo considerando que el 53.3% de la población es menor de 20 años por tanto el porcentaje de población escolarizada debería corresponder o aproximarse en un alto grado a este porcentaje.

De los jóvenes que se encuentran estudiando casi la totalidad no se encuentran en un curso correspondiente a su edad pues se encuentran en niveles inferiores.

El nivel de escolaridad del sector es bajo la mayoría solo ha cursado primaria (51.1%), el 7.2% de la población no ha realizado ninguna clase de estudios, el 20.3% está cursando o ha llegado a algún nivel de secundaria, el 5.5% culminó la secundaria y el 0.4% realizó estudios técnicos (una persona), ninguna se encuentra o ha realizado estudios universitarios.

Teniendo en cuenta lo anterior se deduce que la posibilidad de realizar estudios superiores de esta población es casi nula. Esto limita sus posibilidades de acceder a unos mejores niveles de vida y superar la pobreza circunscribiendo sus perspectivas a lo inmediato o a la supervivencia diaria.

2.3. Aspecto económico



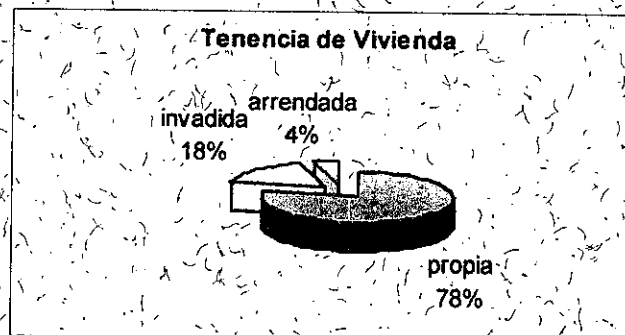
En toda comunidad existen unas condiciones dadas como resultados de procesos y dinámicas sociales específicas que dan forma a un grupo poblacional, lo condiciona para su sostenimiento y supervivencia.

Del total de la población encuestada el 44.4% se encuentra en edad laboral, es decir, entre 21 y 60 años pero solo el 28.5% del total, desempeña alguna actividad generadora de ingresos para el hogar. Desempeñándose en la economía informal como vendedores ambulantes (16.6%), empleadas domesticas (7.1%) y el 6.7% realiza otras actividades y son fotógrafos, coteros y jardineros. Estas personas casi en su totalidad reciben ingresos inferiores a un salario mínimo (96%), solo dos (4%) recibe ingresos entre 1 y 2 salarios mínimos.

El resto de la población se distribuye en cuanto a su ocupación de la siguiente manera: Estudiantes 28.2%, Amas de casa 24.6%, personas que no desempeñan ninguna actividad (niños y ancianos) 17.1% y los desempleados 1.6% (cuatro personas).

De lo anterior se puede deducir que las oportunidades de mejora económica de los habitantes del sector son muy reducidas.

2.4. Vivienda



El tipo de vivienda que predomina en el sector es casa 65.3%, el 34.6% son apartamentos de los cuales el 77% de las personas encuestadas

manifiestan que los predios son propios, sin embargo es pertinente aclarar que estos terrenos pertenecen al estado y fueron invadidos por los habitantes del sector, las personas que admiten haber invadido los terrenos corresponden al 16.3% y el 4.08% no tiene conocimiento de si son invadidas o no, ya que se encuentran como arrendatarios.

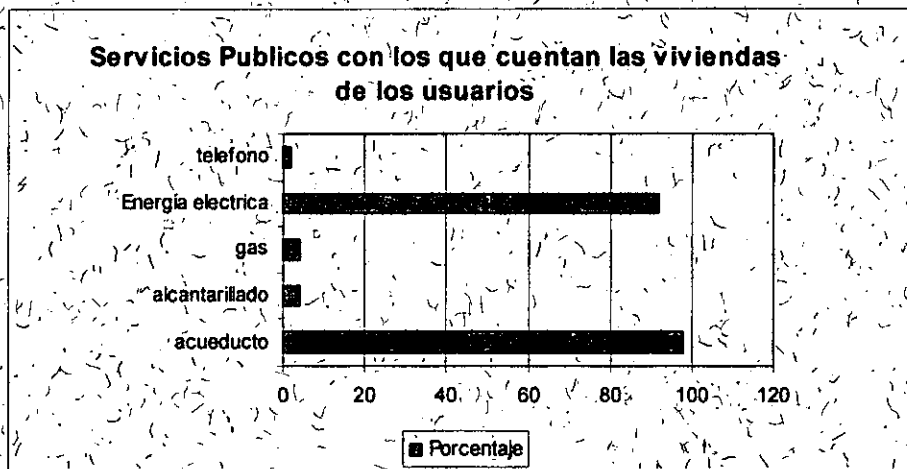
Respecto a la división de las viviendas el 42.8% posee sala, cuarto, cocina y baño, el 24.5% posee solo sala y cuarto, el 18.4% son vivienda tipo cuarto, el 6.8 posee sala cuarto y baño.

Casi todas las viviendas el (93%) están construida en madera burda; el resto están construidas en block y/o ladrillo; zinc, plástico; y tapia pisada corresponden al 2.1% respectivamente.

Los materiales de los techos son eternit (59.9%), zinc (26.5%) y plástico (14.3%).

Estas viviendas se encuentran en muy malas condiciones, ya que los materiales en que están hechas no brindan las condiciones adecuadas que garanticen una vida digna, situación que se evidencia en la época de lluvias donde las viviendas sufren de filtraciones e inundaciones quedando estas personas totalmente vulnerables.

2.5. Servicios Públicos



En Colombia a partir de los desarrollos tecnológicos y la inversión estatal se crearon empresas públicas, cuyo objetivo es ofrecerle a la población los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, y aseo. Para satisfacer sus necesidades.

Sin embargo, luego de muchos años, con el proceso de globalización estas empresas encaminadas a proveer a las comunidades de los servicios públicos indispensables pasan a ser de carácter privado. Esta afirmación se sustenta en el siguiente enunciado "la privatización de los servicios públicos tiene su origen legal en la constitución nacional de 1991; que en su artículo 365 señala que aquellos podrían ser prestados por particulares"⁶.

No obstante a lo mencionado anteriormente, la constitución nacional establece en el mismo artículo lo siguiente "los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber de este asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional"⁷.

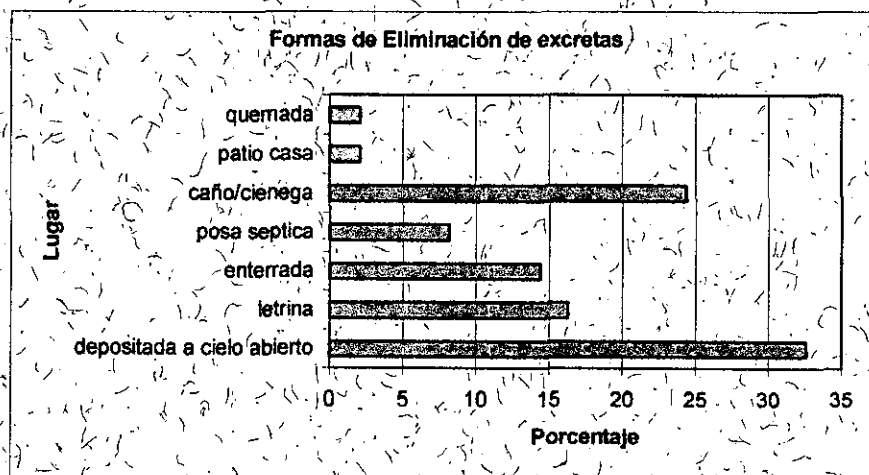
En cuanto a la prestación de estos en la comunidad cabe resaltar que la cobertura es mínima, en cuanto a los servicios de alcantarillado con un 4%;

⁶ Constitución nacional de 1991

⁷ ibid

el gas con el 4%, y el teléfono con el 2%. Mientras que con los servicios de luz eléctrica (92%) y de acueducto (98%), cuenta la mayoría de la población de estos sectores.

Partiendo de lo anterior es necesario resaltar que en estas comunidades la ausencia del servicio de alcantarillado genera una serie de dificultades para eliminar las aguas residuales que producen. Estos sectores no cuentan con el servicio de aseo, por esto el 32.6% de la población deposita las basuras a cielo abierto; lo que les produce enfermedades por el mal uso y recolección de las basuras. Arrojarla al caño o a la ciénega se convierte en la segunda opción de eliminarla con el 24.4%; lo que indica que la falta del servicio genera problemáticas ambientales que perjudican la salud y por tanto la calidad de vida de los moradores.



Un aspecto fundamental que se relaciona con servicios públicos es la concepción que tienen las personas acerca de la calidad de los mismos, puesto que la percepción que tengan estas sobre la eficiencia e ineficiencia de los servicios que presta una institución o empresa es determinante al momento de establecer si estas últimas están cumpliendo con la labor que le corresponde.



De acuerdo a los datos arrojados por la encuesta se estima que el 73.4% de la población considera que la calidad del servicio es buena y el 14.2% considera que es excelente.

Por otro lado el 12.2% considera que el servicio es regular y ninguna persona cree que es malo.

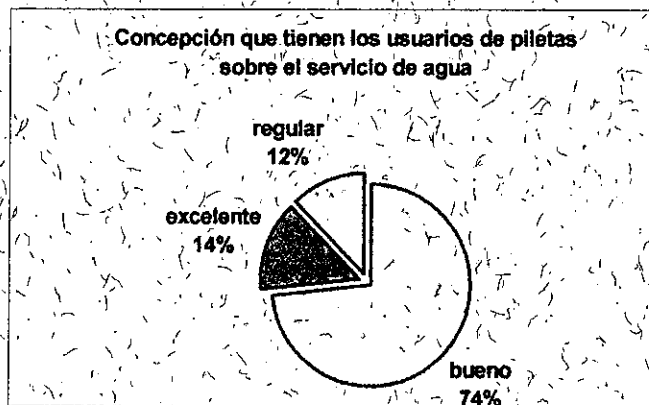
La calificación que dieron las personas sobre la calidad de los servicios públicos lo justifican de la siguiente forma:

- Son buenos por que el servicio es constante y económico.
- Es excelente por la calidad y la constancia.
- Es regular puesto que se tiene que utilizar con horarios, tiene un costo elevado, es comunitario y en ocasiones no llega el agua.

Es importante aclarar que el servicio de agua es prestado a estas comunidades a través de las piletas comunitarias. Este proyecto fue creado por Aguas De Cartagena para dar respuesta a la necesidad del recurso agua en estas poblaciones. De igual forma fue creada para inyectarle el componente legal pues en esta zona primaba la ilegalidad. Lo anterior se daba por que el tubo madre atravesaba todos los sectores y las personas aprovechaban para conectarse y no cancelar el servicio.

Después de la consolidación del proyecto de piletas; los usuarios reconocen que el funcionamiento de esta ha traído beneficios a la comunidad como lo es el hecho que el agua llegue a sus casas y sea fácil obtenerla así lo manifiesta el 59.2% de la población. El 8.16% considera que el recurso es mucho más económico que en otras partes y por sus condiciones económicas resulta satisfactorio; otras personas el 4.08% piensa que la comunidad se ha unido y el otro 4.08% cree que se puede controlar el consumo, se evita el derroche y se da mucho más valor al recurso.

No obstante el 20.4% de la población manifestó en las encuestas que no ha traído ningún beneficio.



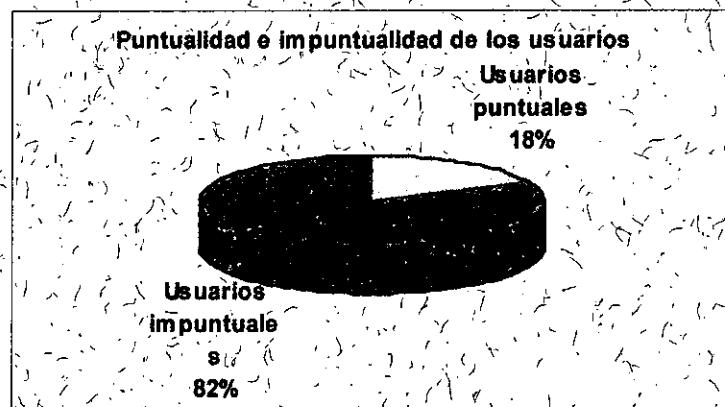
Los individuos de una comunidad o grupo actúan de acuerdo a sus concepciones particulares, por lo que en algunas ocasiones chocan con los demás y se presentan conflictos generados por el manejo de la comunicación u otros factores que influyen al momento de establecer una relación.

En el caso específico de las piletas los conflictos se presentan especialmente por la impuntualidad en el pago presentando un 37% del resultado. El desperdicio de agua por parte de algunas personas también es considerable con un 24.4%; la restricción de los usuarios en el consumo para el ahorro de agua representa el 10.2%. Es importante anotar que esta restricción se hace necesaria para que exista un bajo costo en el recibo y sea mucho más fácil pagarlo.

Todas estas razones ocasionan discusiones entre los miembros de la comunidad lo que conlleva a divisiones y enfrentamientos por ideas e intereses.

Como el pago impuntual representa el mayor factor para que se originen los conflictos, dentro de las encuestas se realizaron preguntas relacionadas con

el tema para conocer las razones o motivos que impiden el pago oportuno del servicio.



La falta de recursos económicos con el 71.4% constituye la razón de mayor peso para no cumplir con los compromisos de pago. Esto se produce por la baja o nula entrada de ingresos a la familia y la dependencia del comercio informal. Sin embargo algunas personas realizan esfuerzos valiosos y son concientes del deber que adquieren que adquieren al obtener el servicio y trabajan mancomunadamente para evitar conflictos por razones económicas.

De acuerdo a todo lo planteado anteriormente los usuarios proponen alternativas de solución para dar respuesta a los conflictos que se presentan.

La idea que se coloque un contador individual para cada familia se convierte en un 26.5% de las alternativas planteadas. La concientización de los usuarios sobre el manejo adecuado de la pileta se convierte en el 14.3% de las propuestas; el pago puntual tiene de igual forma una muestra representativa con el 18.3%.

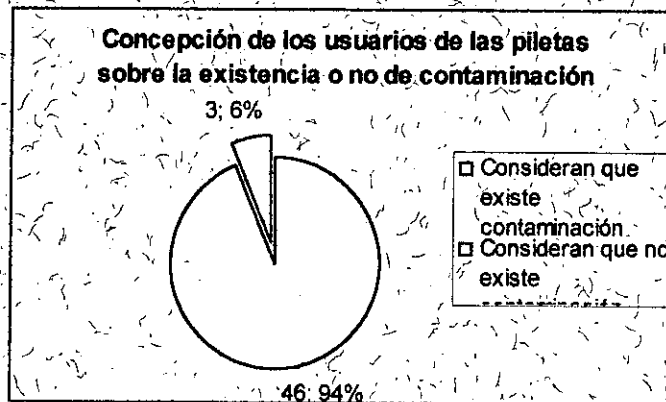
Después de charlas reuniones y capacitaciones el 6.1% es consciente de que existe un mal manejo de la comunicación y por lo tanto se presentan conflictos; y un pequeño porcentaje considera que todo marcha bien y que

solo se necesita un poco más de trabajo para que los objetivos que se propongan sean realizados.

2.6. Medio Ambiente

El medio ambiente "Es el sistema dinámico definido por las interacciones físicas, biológicas, sociales y culturales, percibidas o no entre los seres humanos y los demás seres vivientes y todos los elementos del medio ambiente donde se desenvuelven sean estos de carácter natural o bien transformados o creados por el hombre"

En la actualidad se hace mucho énfasis en lo ambiental como una forma de alcanzar el desarrollo humano sostenible, ya que, un medio ambiental preservado por todos influye en la calidad de vida de todos los seres humanos.



Partiendo de lo anterior, es necesario resaltar que el 94% de los usuarios de las piletas encuestados, consideran que sus comunidades están contaminadas y afirman que esto se debe a los malos olores, estancamiento de las aguas, presencia de basuras en las calles y a la contaminación de los caños por las basuras que son arrojadas allí, solo una número reducido de usuarios piensa que se debe también a la contaminación de la ciénaga,

inexistencia de alcantarillado y poza séptica y a las basuras que ellos mismos arrojan a los patios.

En cuanto a las personas que sostienen que no existe contaminación ambiental (6%) sustentan su respuesta en que los niños no se enferman con facilidad, no perciben los olores o "si se bañan en los charcos no les pasa nada".

Este pensamiento que tiene un pequeño grupo de la población es preocupante si se tiene en cuenta que demuestra cierto grado de inconciencia de algunas personas ante un problema de tanta trascendencia como el de contaminación.

De acuerdo a las consideraciones mencionadas se infiere que las personas de estas comunidades se desenvuelven día a día en un ambiente poco propicio para su salud física, lo cual impide que su calidad de vida de vida optima.

De acuerdo a los resultados de la encuesta el 97% de la población contribuye a la contaminación de su entorno en la medida en que arrojan las basuras producidas en sus viviendas a la calle, fuentes de agua, lotes desocupados, los patios de sus casas, las entierran o queman.

Solo el 3% de los encuestados manifiesta que recurren al carro de recolección de basuras que transita mas cerca de su sector.

En cuanto al conocimiento que tienen las personas sobre las enfermedades que causa la acumulación de residuos sólidos, se evidenció que el 38.7% no sabe que esto puede ocasionar serios problemas de salud, mientras que un 62.3% reconoce que lo que se presenta con más frecuencia en estos casos son las enfermedades de las piel, dengue, diarrea, fiebre y vomito.

Lo anterior deja al descubierto que aunque solo una minoría no tiene conocimiento sobre las consecuencias que trae la disposición inadecuada de las basuras un alto número de encuestados que dicen tener conciencia sobre las enfermedades, están contribuyendo a la contaminación y por ende a la producción de factores de riesgo para si mismo y para su familia.

En lo que se refiere a la educación ambiental esta se considera como " el proceso que le permite al individuo comprender las relaciones de interdependencia con su entorno, con base en el conocimiento reflexivo y critico de su realidad concreta, se puedan generar en él y en su comunidad, actitudes de valoración y respeto por el ambiente".

Partiendo del concepto anterior se indagó acerca del grado de conocimiento que tenían los usuarios de las piletas en cuanto al tema mencionada y se encontró que el 88% de las personas nunca ha recibido capacitación en cuanto a temáticas ambientales y solo un 4% participó alguna vez en una campaña de este tipo.

Estos datos vislumbran la necesidad que tienen los habitantes de estos barrios de recibir orientación sobre educación ambiental con el propósito de crear conciencia en ellos y minimizar un problema tan apremiante como el de contaminación.

2.7. Salud de los usuarios

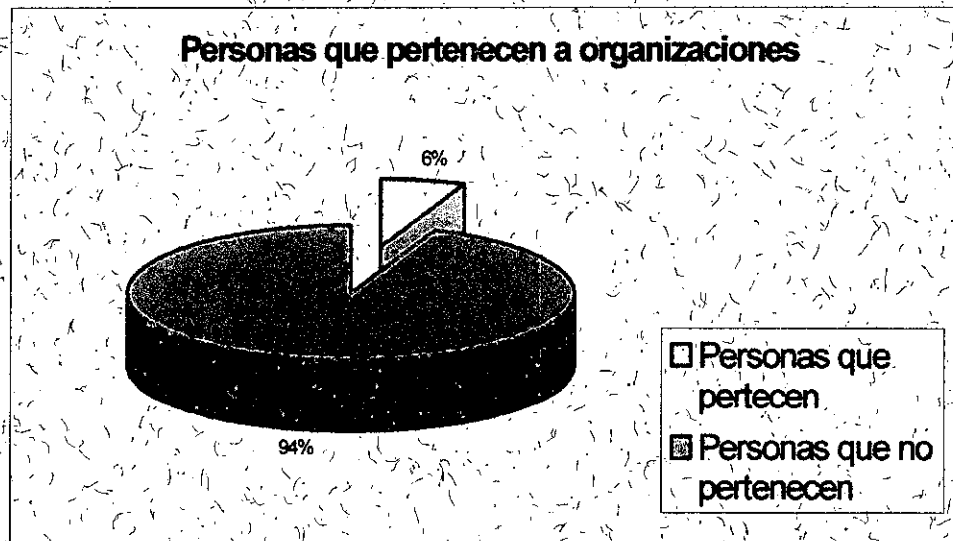
El la cercanía ambiente en el que se desenvuelven los usuarios de las piletas se encuentra altamente contaminado por a la Ciénaga de La Virgen que en la actualidad es el destino des aguas residuales de la mayor parte de la ciudad, en estos sectores se encuentra la desembocadura de la mayoría de los caños pluviales estos se encuentran sedimentados casi por completo y contaminados por basuras y desperdicios que arrojan los vecinos del sector.



Debido a lo anterior, la población padece de enfermedades como vómitos (82%) diarreas (30%), parásitos (6%), enfermedades respiratorias (36%) y enfermedades cutáneas como brote y rasquiñas (36%) y afecciones como fiebres y dolores de cabeza (49%).

La comunidad expresa que los más afectados por estas enfermedades son los niños, pues es la población más vulnerable y están mayor tiempo expuestos a la contaminación, ya que, la mayoría de sus actividades son desarrolladas en las zonas que presentan mayor contaminación (canales de agua y orillas de los caños).

2.8. Organización Social



Una organización social entendida como el conjunto de personas que trabajan por un bien común y que tienen una proyección hacia la sociedad, son de vital importancia en toda comunidad puesto que ellas son el motor de la misma y contribuyen en gran parte a que se alcance un progreso y un desarrollo humano sostenible.

A partir de este concepto se hizo un análisis entorno a la variable de organización social en los sectores encuestados y se encontraron los siguientes resultados:

Estas comunidades se caracterizan obtener un bajo nivel de organización, que se evidencia en la casi nula vinculación de sus habitantes en un grupo u organización. De los 49 usuarios encuestados solo 3 pertenecen a algún tipo de organización social, estas son la brigada cívica, la junta de acción comunal y una persona que está afiliada a una fundación para ancianos, pero su participación es como usuario de un servicio y no de liderazgo.

Solo 6 personas manifestaron que conoce organizaciones como la J.A.C y la Brigada Cívica, de hecho estas son las únicas organizaciones de base formalmente constituidas y que se encuentran en los barrios encuestados.

Los usuarios que las conocen opinan que estas organizaciones no responden a las verdaderas necesidades de sus sectores porque sus representantes no se interesan por el bienestar colectivo sino por el beneficio particular, ya que, la poca gestión que realizan solo la llevan a cabo en sus calles.

Cabe resaltar que 2 personas expresaron que estas organizaciones contribuyen a satisfacer las necesidades de la comunidad y uno manifestó (refiriéndose a la cívica), que esta prestaba mayor seguridad al barrio en las horas de la noche y otra persona de la Candelaria argumentó que le parecía que la JAC estaba realizando una buena labor en la gestión de la instalación del servicio de energía.

Pese a las últimas apreciaciones expuestas, en los resultados mencionados son preocupantes si se tiene en cuenta que la proyección comunitaria de las pocas organizaciones que existen no responden a las verdaderas

necesidades de los habitantes y por ende no están contribuyendo al progreso y mejoramiento de la calidad de vida de los mismos. Por esto se hace necesario empezar a desarrollar procesos educativos que permitan la participación y la organización de estas comunidades, fortaleciendo sus redes de apoyo y generando un estilo de organización que permita promover procesos de liderazgo compartido.

3. PROYECTO LA PILETA COMUNITARIA: UNA OPORTUNIDAD DE ORGANIZACIÓN SOCIAL

3.1. Ubicación del proyecto.

El presente proyecto se realizara en la localidad Turística y de la virgen, específicamente en los barrios la Candelaria y Olaya sector Boston, con dos grupos de usuarios que hacen parte del proyecto piletas de comunitarias de la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

3.2. Descripción del proyecto.

La finalidad del proyecto es generar procesos de organización, es decir, aumentar la capacidad de tomar decisiones con relación al contexto inmediato en los grupos de usuarios, teniendo en cuenta que las comunidades donde se encuentran "brinda muy pocas alternativas para que las personas se vinculen a grupos u organizaciones, en estas solo existen la Junta de Acción Comunal y la brigada cívica las cuales a pesar de ser organizaciones de base poseen una estructura muy cerrada en la practica y tienen muy poca legitimidad en la comunidad.⁸"

Tomando en cuenta la experiencia que estos grupos tenían en cuanto trabajo colectivo y que presentaban dificultades para desarrollar acciones pertinentes que les permitiera abordar de manera adecuada los problemas que a afectan a su comunidad, se hizo necesario desarrollar procesos educativos que promovieran la participación y la organización, a través de

⁸Caracterización de los usuarios de piletas comunitarias de los barrios La Candelaria y Olaua sector Boston y Rafael Nuñez. Variable de organización

un estilo de trabajo integrado que permita la implantación de actividades acorde a objetivos comunes.

En este sentido se conformaron comités comunitarios. Estas organizaciones se formaron para fortalecer los compromisos grupales e individuales no solo manteniendo el servicio de acueducto sino también siendo identificados por los demás miembros de la comunidad como un grupo que trabaja por el beneficio colectivo.

Los comités comunitarios es un tipo de organización de base compuesta por un grupo de personas de una comunidad interesadas en liderar un proceso participativo con el objetivo de conocer mejor la situación de su entorno para identificar los aspectos positivos y los problemas que se presentan y plantear posibles soluciones. De acuerdo con los recursos disponibles y las instituciones locales.

La propuesta de la conformación de comités comunitarios surge del ministerio de desarrollo económico para promover la participación ciudadana en la adquisición y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios.

Desde este proyecto se pretendió la conformación de los Comités Comunitarios no solo para el mantenimiento del servicio de acueducto sino para promover la participación en la satisfacción de necesidades que identificó la como comunidad.

Esto se hizo a través del acompañamiento del grupo por medio de visitas y reuniones cuyo fin fue que los usuarios identificaran sus problemas y los recursos que poseen para satisfacerlos y las capacitaciones que desarrollaron las habilidades del grupo para el manejo adecuado de la comunicación, la resolución de conflictos, y el manejo eficiente del servicio



de acueducto condiciones básicas para mantener unas relaciones sociales proactivas que conllevaron a la participación y la organización del grupo.

3.3. Descripción del problema.

“Las piletas comunitarias surgen como respuesta a la poca factibilidad en la extensión de redes de acueducto en las zonas topográficamente difíciles o alejadas, además este sistema de legalización, a través de un medidor 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 de los sectores han sido legalizados y poseen 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”⁹

Como se afirma en el aparte anterior la sostenibilidad del proyecto de piletas comunitarias depende de la organización y participación de los usuarios y no solo de los bajos costos de este sistema, ya que, al ser compartida la responsabilidad de cancelar el servicio entre varias familias se generan tensiones entre los usuarios que se convierten en conflictos principalmente por el mal manejo de la comunicación.

Con base en lo anterior el grupo de estudiantes en practicas de 2004 ejecutó el proyecto “Promoción de la autogestión de los grupos de usuarios de las

⁹ Diagnostico del proyecto “Promoción de la Autogestión en los grupos de usuarios de las Piletas comunitarias de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P Informe de Gestión 2004.

piletas comunitarias de Aguas de Cartagena S.A E.S.P." en los sectores Altos de la Paz de Pasacaballos, Boston de Olaya y el barrio La Candelaria, en los que se desarrollaron talleres sobre organización y resolución de conflictos logrando como resultados la conformación de los grupos de usuarios, la elección democrática de los representantes y la organización del grupo para el manejo eficiente de la pileta comunitaria.

En los grupos de usuarios del barrio La Candelaria y el sector Boston de Olaya donde se desarrolló este proyecto han logrado llegar a acuerdos que les permiten mantener el servicio de acueducto de manera comunitaria, pues se mantienen al día en los pagos, mantienen unos consumos acordes con su capacidad de pago y los conflictos que se presentan por incumplimientos de estos acuerdos no logran trascender como para alterar su funcionamiento eficiente; además han logrado cierto nivel de organización que les permite reconocerse como grupo que satisface una necesidad de manera colectiva y cuentan con el liderazgo reconocido del o la representante de la pileta.

Teniendo en cuenta las posibilidades que se percibieron para mejorar el nivel de vida de los usuarios a partir de la participación y organización incipiente que tenían y los resultados del diagnóstico realizado donde se evidencia la necesidad de incrementar los niveles de participación, a través de procesos de organización comunitaria se implementó el proyecto "La Pileta comunitaria: una oportunidad de organización social" reforzó los conocimientos adquiridos por el grupo y aportó nuevos elementos a su formación que les permitió desarrollar la capacidad de organización comunitaria lograda con el mantenimiento de la pileta. Esto se hizo, a través de la conformación de Comités Comunitarios, un espacio de análisis de la realidad y trabajo conjunto para la solución de necesidades

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo general

Promover la conformación de comités comunitarios en los grupos de usuarios de las piletas del barrio La Candelaria y el sector Boston para generar procesos de organización y participación.

3.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las fortalezas que posee la comunidad en cuanto a liderazgo, compromiso e interacción de sus miembros.
- Promover procesos educativos en los grupos de usuarios de las piletas que faciliten la cohesión y la comunicación como elementos básicos para el manejo de conflictos y toma de decisiones en la comunidad.
- Asesorar la conformación de comités comunitarios como alternativa de solución para las problemáticas que el grupo de usuarios identifique como prioritaria y de gran trascendencia dentro de su comunidad.

3.5. Justificación.

El proyecto "La Pileta Comunitaria: Una oportunidad de Organización Social", surgió como respuesta a la necesidad de desarrollar el potencial de organización de los grupos de usuarios del sector Boston de Olaya y el barrio La Candelaria adquirido con la ejecución del proyecto "Promoción de la autogestión de los grupos de usuarios de las piletas comunitarias de Aguas de Cartagena S.A E.S.P." ejecutado en el 2004.

Las comunidades donde se ejecutó el proyecto son de estrato 1, bajo, las únicas organizaciones de base que existen son la Junta de acción comunal y la brigada Cívica, que son poco reconocidas y sus acciones son de muy poco impacto. Aparte de la pileta los usuarios no pertenecen a ningún otro de grupo.

En estas comunidades fue necesario implementar la metodología de comités comunitarios pues las condiciones de organización en que se encontraban permitieron que la participación de los usuarios se proyectara a satisfacer otras necesidades diferentes a la del servicio de acueducto.

En este proceso el papel del Trabajo Social fue "Un medio para construir la comunidad, para lograr que sus miembros sean sujetos de cambio conscientes de sus necesidades reales, aspiraciones y valores; para ayudar e su organización y definición de objetivos, de igual forma ser un medio para capacitar a la comunidad en la apropiación de instrumentos que le permitan continuar en un permanente proceso de desarrollo"¹⁰

Los comités comunitarios son organizaciones de base de tipo informal que se constituyen para satisfacer una necesidad colectiva. El carácter informal de esta le permite a los usuarios actuar en plena libertad sin necesidad de perdurar en el tiempo a menos que sus integrantes se interesen en por satisfacer otra necesidad de la comunidad.

Se decidió desarrollar un proyecto de promoción de la organización teniendo en cuenta que una comunidad organizada posee las siguientes características que son base para su desarrollo:

¹⁰ Teoría y Práctica del Trabajo Social, Comunidad Tomo II, Natalia Kisherman y Colaboradores, Buenos Aires Argentina 1990. Editorial Humanitas

- "Generalmente las comunidades organizadas tienen varios puntos de vista acerca de los problemas y de las soluciones, permitiendo así que las decisiones se tomen de forma consensuada, considerando los pro y los contra de los hechos ejecutados que más ventajas ofrezcan.
- La comunidad organizada conoce sus principales fortalezas, recursos de que dispone: redes de apoyo mutuas, redes vecinales, cooperativas.
- La comunidad organizada asume la responsabilidad por involucrarse en procesos que intervengan en su desarrollo social y comunitario, en consenso con los miembros de la comunidad"¹¹.

Esta estrategia se ha implementado en muchas partes del país impulsada por el ministerio de desarrollo económico para la adquisición de servicios públicos y en países latinoamericanos como Méjico donde se crearon un comité comunitario de vigilancia con el fin de ofrecer mejores garantías para la conservación de los productos forestales maderables y no maderables en el estado de Chiapas, obteniendo como resultado decisiones colectivas tomadas por la población que permitieron la ejecución de normas que protegieran a las comunidades indígenas.

Tomando en cuenta estas experiencias de comités comunitarios es importante resaltar que al implementarla en los grupos de piletas se rescató el potencial humano que poseen canalizándolo en actividades que promovieron su sentido de pertenencia y su interés por mejorar sus condiciones de vida.

3.6. Marco teórico.

Una de las estrategias macro políticas característica del nuevo desarrollo a cargo del estado es la organización y desarrollo de la comunidad. Por esto se ha emprendido en la última década una serie de innovaciones políticas buscando la descentralización.

Es así como se plantea la necesidad de analizar y comprender los conceptos de organización, participación y desarrollo a la luz de las múltiples experiencias del trabajo con las comunidades, adelantado por otras organizaciones e instituciones que han asumido el reto de aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de la población. Con el propósito de aclarar y a la vez vincular los términos de desarrollo y organización de la comunidad al diagnóstico se hace necesario definirlos con base a la intervención a realizar en comunidades específicas:

El termino comunidad es muy utilizado en ciencias sociales hace referencia a cualidades muy diversas. Esta multiplicidad de significados no solo se da en el lenguaje científico sino también en el lenguaje corriente.

Desde su origen el termino comunidad hace referencia a una dimensión reducida en la que existe una relación particular entre territorio y colectividad. Se trata de algo compartido por lo tanto no expresa individualidad sino un sentido colectivo; se puede hablar de comunidad atendiendo a un barrio, pueblo región o continente hasta llegar al conjunto de la humanidad¹¹.

Para asumir la comunidad como un punto de acción de la intervención social, es importante saber qué es la comunidad y cuáles son las

¹¹ Termino de referencia, Proyectos, diseño, plan y definición de unidades de integración de servicios sociales, Programa de fortalecimiento institucional y municipal, Santiago de Chile julio de 2003

concepciones y que es lo fundamental de la comunidad para trabajar en y con ella.

El concepto que orientará la intervención profesional que se desarrollará con las comunidades usuarias del servicio de acueducto, a través del programa de piletas comunitarias es el propuesto por Ezequiel Ander Egg, que define la comunidad en los siguientes términos: "Una comunidad es una agrupación o conjunto de personas que habita un espacio geográfico delimitado o delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o de identificación con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local" (1998) pag 33-34.

Cuando se aborda el tema de la comunidad se debe reflexionar sobre el para que y hacia donde va la comunidad o como son los grupos humanos. El hombre por naturaleza está en constante interacción que le permita desarrollarse y solo es posible entenderse en sus dimensiones que fundamentan el ser de la comunidad, en consecuencia tanto la persona como la comunidad son sujetos y objetos de su propio desarrollo o promoción.

El trabajo comunitario es considerado fundamental, ya que este es una estrategia o mecanismo para promover el desarrollo humano con la comunidad y para la comunidad. En este sentido el desarrollo de la comunidad y la organización de la comunidad son metodologías de trabajo difundidas en el campo de la intervención social aplicados en contextos diferentes, por lo tanto es oportuno hablar de cada uno de estos enfoques y su evolución histórica.

El desarrollo comunitario es una línea del desarrollo práctico metodológico y conceptual del Trabajo Social comunitario. A partir de los años 50^s, el desarrollo de la comunidad como técnica de acción social, empleada para mejorar las condiciones de vida de los campesinos se inició en los países de Asia y África. Como expresión del modo, en que en ese momento se concebía el desarrollo de la comunidad, las Naciones Unidas define el desarrollo de la comunidad como un proceso económico y social para toda la comunidad con la participación activa de esta y la mayor parte posible de su iniciativa.

Considerando como método de adaptación por la realidad, el desarrollo de la comunidad es una forma de intervención social, se trata de un conjunto, prácticas y procedimientos que mediante la aplicación de conocimientos teóricos provenientes de las ciencias sociales y la psicología, se traduce en una serie de acciones y actividades mediante las cuales pretende mantener, modificar o transformar un aspecto de la realidad (Boris Lima).

En lo que respecta a sus modalidades operativas, el desarrollo de la comunidad trata acciones de base organizadas con la iniciativa y dirección de los mismos agentes involucrados en el proceso. Está configurada por la integración y fusión de cuatro componentes:

1. Estudio y diagnóstico de la realidad.
2. Programación de proyectos y actividades a realizar.
3. La realización de lo programado apoyado en un diagnóstico.
4. La evaluación de lo que se está realizando o de lo realizado según los casos.

En el documento de las Naciones Unidas "Desarrollo de la comunidad y servicios conexos (1956)" se propuso una definición que por muchos años ha sido clásica la expresión "Desarrollo de la comunidad se ha incorporado



al uso intencional para designar aquellos procesos en cuya virtud los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades; integrar estas a la vida del país y permitirles contribuir plenamente al progreso nacional"¹².

El desarrollo de la comunidad se visualiza como una forma de sensibilizar y motivar a las personas para que participen en la solución de sus propios problemas, por lo cual "es un proceso educacional, ya que el cambio de actitudes, conocimientos, habilidades y destrezas es básicamente un proceso educativo para los participantes externos como de las comunidades. "En Colombia se crea la ley 11 del 16 de enero de 1986 por la cual se dicta el estatuto básico de la administración municipal y se ordena la participación de la comunidad en manejo de aspectos locales; Acatando esta ley se dictó el decreto 1216 del 12 de Junio de 1989 que ordena la conformación de los comités de participación con el fin de descentralizar el poder y darle mayor participación a los sectores populares"¹³.

Si bien el desarrollo es el fin del trabajo en las comunidades se debe tener en cuenta que para conseguir este objetivo es necesario que la organización sea el primer paso a seguir en todo el proceso, al igual que implementar una metodología de capacitación que se ajuste al estado real de la cultura participativa de los sectores populares, para lo que el término organización de la comunidad se expresa como una estrategia metodológica de intervención social, entendiéndose como aquella fase que constituye un esfuerzo consciente por parte de la comunidad para controlar sus problemas y lograr mejores servicios de organizaciones.

¹² Desarrollo de la Comunidad y Servicios Conexos, Naciones Unidas, 1956

¹³ Tesis "los comités de participación comunitaria en salud como estrategia para una democracia participativa en los sectores populares de Cartagena". Universidad de Cartagena, Facultad de Trabajo Social, 1991

Una de las formas de organización de la comunidad es el de la conformación de Comités Comunitarios entendidos estos como "un tipo de organización de base compuesta por un grupo de personas de una comunidad interesadas en liderar un proceso participativo con el objetivo de conocer mejor la situación de su entorno, para identificar los aspectos positivos y los problemas que se presentan y plantear posibles soluciones. De acuerdo con los recursos disponibles y las instituciones locales"¹⁴ En este caso la organización de la comunidad tiene la finalidad de abastecer a la comunidad de los servicios en varios campos, según las necesidades y peticiones que esta ha llegado a requerir.

Una comunidad para ser artífices de su propio cambio social y cultural necesita conocer su historia sus elementos su organización social y los procesos sociales responsables de su dinámica interior es decir conocer para después planificar y ejecutar; este es el esquema para el estudio de los procesos sociales de los problemas y desajustes de la comunidad.

Es así como la investigación y el diagnóstico se convierten en las bases fundamentales para una intervención eficaz en una realidad determinada.

Un diagnóstico es utilizado en diferentes circunstancias; para hacer referencia a la caracterización de una situación mediante el análisis de algunos síntomas; "Es una acción o proceso social, a través del cual se busca conocer sujetos, objetos, y que va desde lo individual a lo colectivo. Es abordar de manera integral al sujeto, al grupo y a la comunidad" a partir de estos se busca obtener una respuesta integral de la comunidad para producir cambios generando procesos de concientización, organización y movilización.

¹⁴ República de Colombia, Ministerio de Desarrollo Económico, Módulo 2 Participación comunitaria en proyectos de agua y saneamiento, Organización de Comités comunitarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos decir que existen aspectos que caracterizan a las comunidades o zonas donde se llevan a cabo actividades o procesos de desarrollo, y que tales características influyen de alguna manera en la forma de intervención de las mismas, puesto que para algunos autores, estas comunidades pueden diferenciarse unas de otras por su medio sociocultural, por lo que se hace indispensable crear formas de intervención de acuerdo a las especificidades de cada comunidad y a las necesidades que estas presentan:

Manfred Max-Neef realiza una distinción entre necesidades y satisfactores. Se ha creído tradicionalmente que las necesidades humanas tienden a ser infinitas; que están constantemente cambiando; que varían de una cultura a otra, y que son diferentes en cada periodo histórico, parece que tales suposiciones son incorrectas, puesto que son producto de un error conceptual, la diferencia fundamental entre lo que son propiamente necesidades y lo que son satisfactores de esas necesidades¹⁵

Concebir las necesidades tan solo como carencia implica restringir su espectro a lo puramente fisiológico, que es precisamente el ámbito en que una necesidad asume con mayor fuerza y claridad la sensación de falta de algo; sin embargo en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, son también potencialidad, y más aún pueden llegar a ser recursos.

Teniendo en cuenta que el planteamiento de Manfred Max-Neef, propone un esquema de clasificación de las necesidades de acuerdo con dos criterios; según categorías existenciales son las necesidades de ser, tener, hacer y

¹⁵ Manfred Max - Neef, Antonio Elizalde y Martin Hopenhayn. Desarrollo a Escala Humana. Una Opción para el Futuro. CEPAL y Fundación DAG Hanmarskjold. UPP SALA Suecia. 1986. Pág. 26.

estar, según categorías axiológicas propone las de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, recreación identidad y libertad.¹⁶

Lo anterior indica por ejemplo que la alimentación y el abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad de subsistencia. Del mismo modo la educación ya sea formal o informal, el estudio, la investigación son satisfactores de necesidad de entendimiento.

Siguiendo con los planteamientos de Manfred Max – Neef este define la pobreza como “La ausencia de satisfactores apropiados para cubrir un mínimo de ciertas necesidades llamadas básicas”¹⁷. Sin embargo cuando se habla de estas necesidades no se hace referencia solo a las que requieren de esfuerzo económico, sino también, el afecto, participación, identidad, subsistencia, entendimiento, libertad; Cuya satisfacción no requiere de manera evidente y directa de un esfuerzo productivo, sino de la espiritualidad. La felicidad, el amor y la tranquilidad emocional.

La pobreza se manifiesta desde múltiples sentido la insatisfacción de necesidades que necesariamente no se relacionan con lo económico, en estas comunidades es palpable la necesidad de generar procesos de participación y cooperación, lo cual se relaciona con las categorías existenciales del tener (Derechos, responsabilidades, obligaciones) y el hacer (Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, dialogar).

Esto ultimo es notorio en la falta de organización que tienen lo grupos de persona afiliadas a la Pileta Comunitaria ya que no son capaces de llegar acuerdos para solucionar los conflictos que se le presentan. El nivel de participación es bajo y teniendo en cuenta lo planteamiento de Manfred Max – Neef estos grupos no son pobres económicamente sino espiritualmente.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Manfred Max – Neef, Antonio Elizalde y Martín Hopenhayn. Desarrollo a Escala Humana. Una opción para el futuro: CEPAL y fundación DAG-Hanmarskjold. UPP SALA Suecia. 1986. Pag. 13

Ya que no existe un interés por generar procesos de autogestión en los que se proponga alternativas para la solución de sus problemas.

En conclusión se puede decir que las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables, deben ser las mismas en todas las culturas y en todos los periodos, por tanto lo que está culturalmente determinado no son las necesidades sino los satisfactores de esas necesidades. En este sentido cualquier necesidad humana fundamental que no sea adecuadamente satisfecha revela una pobreza humana.

3.7. Enfoque epistemológico

En el proceso de intervención que se llevó a cabo con los usuarios de las piletas comunitarias de los barrios La Candelaria y Olaya sector Boston de Cartagena, se realizó teniendo en cuenta los aportes del paradigma hermenéutico específicamente el interaccionismo simbólico.

El paradigma hermenéutico es un modelo interpretativista en el que la visión subjetiva de los protagonistas se convierte en parte integral del diagnóstico social. En este sentido el modelo basado en la comprensión los individuos que integran un contexto, fue de gran ayuda para las trabajadoras sociales, pues se tuvo presente la importancia de los usuarios como sujeto de su propio desarrollo y no como agentes pasivos de acciones que realizan profesionales de las ciencias sociales.

En la perspectiva hermenéutica se sitúa la corriente del interaccionismo simbólico que habla de la existencia de un sentido común que no es prefabricado sino que es producto de la interacción con los otros. Este sentido común es el que tienen los miembros de las comunidades, que aunque no tengan un grado elevado de educación han vivido muchas

experiencias que les sirvieron de base para la reflexión acerca de cómo participar como individuo en el mejoramiento de su comunidad.

Las personas se comportan con base en el significado que una situación tiene para ellos, además estos significados se construyen en la interacción con los otros, pero pueden ser modificados por los mismos actores, fue así como el proceso educativo llevado a cabo, través de los talleres permitió poner en común los significados de cada participante acerca de bienestar de la comunidad a partir de esta reflexión se planearon y realizaron las actividades de cada comité.

“La gente puede trascender en el tiempo, el espacio e incluso sus propias personas para imaginar su vida en pasado y futuro o imaginar como es el mundo desde el punto de vista de otra persona”¹⁸. Este concepto de ponerse en el lugar de otro fue algo fundamental para la intervención pues permitió entender los procesos de interacción que se dan en el contexto sin realizar juicios en contra. Para orientar el trabajo fue necesario comprender la experiencia de los usuarios, respetar y considerar sus puntos de vista como base para entender sus conductas de esta manera se orientó a los individuos para que percibieran sus problema de una forma más madura y profunda desde una relación de empatía que se dio desde el inicio y facilitó la orientación pues esta se realizó sin que los usuarios se sintieran juzgados por sus acciones.

Aunque el enfoque que guió el trabajo fue el interaccionista simbólico no solo se tuvieron en cuenta los significados particulares para el desarrollo del proyecto también se realizó un análisis del contexto para determinar como facilitaba u obstaculizaba la participación de los usuarios en acciones en pro de un mejoramiento de sus condiciones de vida.

¹⁸ ibid

3.8. Propuesta metodológica del proceso de intervención

La propuesta metodológica de intervención aplicada al proyecto "La pileta: una organización social", pretendió establecer unas pautas de trabajo para que la comunidad hiciera un estudio de sus necesidades, priorizar y jerarquizar estas hasta llegar a establecer compromisos de cooperación y ayuda mutua para darles solución.

Al trabajar con comunidades es importante innovar y evolucionar de acuerdo a las necesidades propias de cada comunidad. Por eso se tuvo en cuenta para la elaboración de esta propuesta metodológica a los autores Berta Cardona, Nidia Alwin y Jorge Gissi; partiendo de esto creo una metodología que se caracterizó por reconocer que cada situación, cada problema se soluciona de forma diferente teniendo en cuenta las particularidades de cada comunidad. Las etapas dadas para trabajar en este proyecto fueron:

3.8.1. Reconocimiento, actitudes de liderazgo y organización

Se buscó en esta etapa identificar las fortalezas que poseen varios grupos de usuarios que se encuentran organizados con al servicio del agua dentro del proyecto de piletas comunitarias. Para escoger estos grupos se buscó las siguientes características:

Identificación como grupo:

- Liderazgo reconocido
- El ahorro del agua.
- La responsabilidad en los pagos del servicio.

De esta manera los grupos escogidos poseían características que se hacían necesarias para el trabajo en equipo como liderazgo, participación y compromiso con el trabajo.

3.8.2. Sensibilización

En esta etapa el grupo identificó sus necesidades como usuarios del servicio de acueducto y como miembros de una comunidad, este fue el primer paso para que afrontaran con conciencia sus problemas y permitió a los participantes reconocerse como miembros de un grupo que tenía intereses propios. Esto se realizó, a través, del autoanálisis colectivo llevado a cabo reuniones y los talleres de planeación organizacional.

3.8.3. Promoción

Esta etapa se desarrolló teniendo en cuenta la definición planteada por Cecilia Inés Zapata López y Berta Nelly Córdoba que la entienden como “Una forma de intervención de la realidad con el objetivo de transformarla se trata de una actividad desarrollada por agentes que a partir de determinada lectura de la realidad identifican algunos problemas sobre los cuales están en condiciones de actuar (...) la promoción articula dialécticamente tres dimensiones, el enfrentamiento de los problemas que afectan los sectores, el aspecto educativo y el apoyo a la organización”¹⁹

3.8.3.1. Enfrentamiento de los problemas que afectan los sectores

- Se realizaron reuniones de seguimiento, en las que se conformaron subgrupos para analizar las necesidades, problemas y recursos con los que cuentan como grupo. Se realizó una plenaria en la que cada grupo expone los resultados de su análisis.
- Luego los participantes priorizaron las necesidades que consideraron más importantes y que podían solucionar como

¹⁹ Diccionario especializado de Trabajo Social, Gloria Montolla, Cecilia Zapata, Berta Cordona, Universidad de Antioquia 2002.



grupo. A partir de esta priorización se construirá un objetivo común.

3.8.3.2. Aspecto educativo

El proceso educativo se llevó a cabo, a través, de talleres que se realizaron desde la perspectiva de Nidia Alwin y Jorge Gissi que lo entienden como: "una actividad académica que no se encierra en el aula sino que se desarrolla principalmente en los grupos susceptible de requerir del trabajador social para la solución de sus necesidades objetivas y sentidas; este está concebido como un equipo de trabajo en el cual cada uno de sus integrantes hace su aporte"²⁰.

3.8.3.3. Organización

La finalidad de esta etapa fue que cada grupo de usuarios fortaleciera los acuerdos logrados con el mantenimiento del servicio de acueducto y se constituyera como comité comunitario; esta propuesta se transmitió en la reuniones de seguimiento y fue acogida por los usuarios.

Se desarrollaron talleres de manejo adecuado de la comunicación, solución de conflictos, planeación organizacional y cultura del agua, que les proporcionaron habilidades sociales favorables para que se organizaran como comité comunitario.

Los resultados de esta etapa fueron:

- Se creó un manual de normas al interior de los comités comunitarios.

²⁰ Nidia Alwin y Jorge Gissi, El Taller Integración de Teoría y Práctica.

- Un cronograma de distribución de funciones entre los miembros.
- Se identificaron y priorizaron sus necesidades como usuarios y como comunidad.
- Formularon unos objetivos como comité para solucionar una necesidad que tenían como comunidad.
- Los comités eligieron una junta.
- Los comités desarrollaron actividades para el mejoramiento de su entorno natural y social.

3.8.3.4. Evaluación

El proceso de evaluación fue permanente se realizó comparando las metas con los resultados del proyecto.

3.9. Esquema Metodológico

ETAPAS	ACTIVIDADES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Sensibilización.	Visitas domiciliarias	Charlas informales	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevistas • Formato de seguimiento • Actas de reunión
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento democrático de normas y funciones en los grupos de usuarios de las piletas. • Reunión con usuarios interesados en la conformación del comité comunitario. • Taller sobre planeación organizacional. • Capacitación en los temas de participación y convivencia, educación ambiental y cultura del agua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los grupos de usuarios. • Talleres lúdicos pedagógicos. 	Actas de reunión VHS T.V Carteleras Grabadora
Evaluación	Evaluación del proyecto	Evaluación con base a indicadores de logro.	Formato de evaluación

3.10. Plan de Acción

Objetivos	Estrategias	Actividades	Metas
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las fortalezas que posee la comunidad en cuanto a liderazgo, compromiso e interacción de sus miembros. 	<ul style="list-style-type: none"> Interacción con los grupos donde se observe las características particulares de cada miembro y la cohesión del grupo dándoles herramientas de análisis de sus potencialidades 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Talleres Visitas domiciliarias a representantes de las piletas. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una reunión de seguimiento en cada una de las 20 piletas.
<ul style="list-style-type: none"> Promover procesos educativos en los grupos de usuarios de las piletas que faciliten la cohesión y la comunicación como elementos básicos para el manejo de conflictos y toma de decisiones en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación en cuanto a planeación organizacional de los grupos. Orientación y capacitación sobre el manejo adecuado de la comunicación y resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones sobre manejo adecuado de la comunicación. Talleres de la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Reunión Realización de un taller sobre manejo adecuado de la comunicación.

<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar la conformación de comités comunitarios como alternativa de solución para las problemáticas que el grupo de usuarios identifique como prioritaria y de gran trascendencia dentro de su comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de comités comunitarios. • Promoción del liderazgo en todos los usuarios de las piletas. • Capacitaciones sobre educación ambiental. • Taller sobre planeación organizacional • Capacitaciones en instituciones educativas aledañas a las comunidades donde están ubicadas las piletas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres sobre manejo adecuado de la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformar un grupo base de 15 personas en cada uno de los 3 sectores donde se va a desarrollar el proyecto. • Realizar un cronograma mensual de distribución de funciones de los usuarios, en 10 de las 20 piletas. • Identificación y priorización de necesidades en el grupo de usuarios de las piletas. • Creación de un objetivo como comité comunitario en cada pileta. • Elección de junta directiva del comité comunitario. • Realización de 2 talleres de educación ambiental donde en cada pileta. • Capacitar a 40 estudiantes
--	--	--	--

				de décimo del colegio Omaira Sánchez con respecto a los temas, educación ambiental y cultura del agua.
--	--	--	--	--

3.11: Cronograma de actividades

Mes Actividad	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sensibilización																				
Diffusión de la información sobre las capacitaciones																				
Visitas a las viviendas del sector para motivarlos a participar en el proyecto.																				
Fortalecimiento de la organización de los grupos de usuarios.																				
Reunión con los usuarios interesados en conformar el Comité comunitario.																				
Capacitación en comunicación manejo de conflictos y planeación																				
Capacitaciones sobre educación ambiental																				
Evaluación.																				

3.12. Presupuesto

RECURSOS MATERIALES

MATERIALES	UNIDAD	CANT	V. UNITARIO	V. PARCIAL
Cartulinas	Unid	10	500	5.000
Marcadores	Unid	10	1.000	10.000
Lapices	Unid	40	300	12.000
Hojas	Resma	3	12.000	36.000
Copias	Unid	200	100	20.000
Impresiones	Global	1	200.000	200.000

SUBTOTAL \$ 283.000

RECURSOS TECNOLÓGICOS

EQUIPOS	UNIDAD	CANT	V. UNITARIO	V. PARCIAL
Computador	Horas	80	2.000	160.000
Internet	Horas	40	2.500	100.000
Cámara fotográfica	Global	1	50.000	50.000

SUBTOTAL \$ 310.000

RECURSO HUMANO

PERSONAL	UNIDAD	CANT	V. UNITARIO	V. PARCIAL
Practicantes de T.S	Horas	200	30.000	6.000.000

SUBTOTAL \$ 6.000.000

VALOR TOTAL DEL PROYECTO \$ 6.593.000

3.13. Reflexiones en torno a la ejecución del proyecto "la piletta comunitaria: una oportunidad de organización social"

Durante la ejecución del proyecto "La piletta comunitaria: Una oportunidad de organización Social" se desarrollaron actividades planteadas en el plan de acción con el fin de lograr el objetivo de conformar comités comunitarios en los grupos de usuarios de las piletas comunitarias del barrio Olaya sector Boston y el barrio la Candelaria.

Inicialmente se identificaron varios grupos de usuarios que se encontraban organizados a partir del servicio de acueducto, es decir, que tenían en su interior un líder reconocido, responsabilidad en los pagos y el uso racional del servicio, este procedimiento se hizo con la intención de reconocer actitudes de liderazgo y organización al interior de las piletas comunitarias, Con ellos se conversó sobre la posibilidad de darle a la organización de la piletta otras funciones diferentes al mantenimiento de esta y los resultados que daría trabajar organizadamente, de los cuales dos demostraron interés en trascender a otro nivel de organización para liderar un proceso participativo con el objetivo de conocer mejor la situación actual de la comunidad e identificar los problemas y recursos que poseen para plantear las posibles soluciones.

Para continuar con el proceso de conformación de los comité se decidió realizar un encuentro con los dos grupos de usuarios interesados en el proyecto, donde se les explicó que era un comité comunitario, sus objetivos y las funciones que tienen estos como organizaciones de base dentro de una comunidad. En esa reunión cada grupo presentó sus inquietudes respecto a la responsabilidad que traería pertenecer a un comité comunitario, muchas personas al escuchar que debían dedicar parte de su tiempo libre a la ejecución de actividades optaron por retirarse del proyecto, pues sus compromisos personales interferían con el logro de este objetivo.

Para conformar los comités se tuvo en cuenta la metodología propuesta por el ministerio de desarrollo económico, la cual promueve la participación comunitaria, a través de comités para la reflexión y solución de sus problemas. Complementario a esto y teniendo en cuenta que en el proceso metodológico el aspecto educativo está orientado hacia el desarrollo de talleres como una actividad que se da en grupos para la solución de sus necesidades objetivas y sentidas, se impartieron talleres sobre manejo adecuado de la comunicación, resolución de conflicto, planeación organizacional y cultura del agua, para contribuir al fortalecimiento de su organización y mejorar la cohesión y las relaciones interpersonales entre los miembros de los comités.

Los resultados de este encuentro fueron el logro del compromiso de los asistentes con los objetivos del comité, el respeto por los pensamientos y las opiniones del otro y el reconocimiento de la importancia de la comunicación en la vida de todos. Estos resultados se evidenciaron al momento de asignar el día para el próximo encuentro pues su actitud de motivación evidenciaba la interiorización de los contenidos impartidos.

En el segundo encuentro con los comités se les asignó la primera tarea que fue la identificación fortalezas y debilidades, necesidades y problemas; lo que permitió al grupo manifestar todas sus inquietudes y necesidades; utilizando la lluvia de ideas. Se eligió esta técnica dado que esta permite "poner en común las opiniones o conocimientos que cada participante tiene sobre el tema y permite llegar colectivamente a conclusiones o acuerdos comunes"²¹

²¹ Técnicas participativas para la educación popular. Tomo I del instituto mejicano para el desarrollo comunitario AC (IDIMEC). Editado por dimensión educativa. Enero de 1991.

El reconocimiento de lo que poseían como grupo, sirvió como punto de partida para la formulación de actividades a realizar por los comités en pro de darle solución a los problemas identificados.

La priorización de actividades realizadas por los comités se desarrolló, a través, del taller de planeación organizacional el cual se aplicó de la siguiente forma:

Se dividió al grupo en tres subgrupos y se solicitó a cada grupo que realizaran un dibujo donde plasmaran el problema más apremiante que tenían como comunidad.

Para continuar se les pidió que analizaran las causas y las consecuencias de ese problema y seguido a esto cada subgrupo dio respuestas a las problemáticas identificadas.

Luego cada subgrupo expuso los resultados de su análisis al resto del grupo. Estos a su vez jerarquizaron las problemáticas identificadas y escogieron las que creyeron más importantes. Para este fin el grupo definió un objetivo donde da solución a esta problemática.

Con base en este objetivo el grupo definió un cronograma de actividades donde se asignó un responsable a cada una de ellas.

Para lo anterior se tuvieron en cuenta varios aspectos como: Los servicios públicos domiciliarios, la salud y el medio ambiente, dando como resultado que en el barrio la Candelaria el grupo decidiera trabajar por la consecución del gas natural y en el barrio Olaya sector Boston por mejorar los hábitos de disposición de los residuos sólidos de dos calles.

Esta junta directiva está conformada por un coordinador, un tesorero y un fiscal. Estos cargos son importantes para desarrollar el trabajo de manera

organizada, con el fin de asignar responsabilidad y compromiso a los miembros del comité.

Los miembros de cada comité empezaron a realizar cada una de las actividades asignadas para lograr el objetivo que inicialmente se habían propuesto, las actividades, los resultados y los limitantes que tuvo cada comité se expresan en la tabla expuesta al final del presente texto.

Las actividades mostradas en la matriz anterior evidencian el proceso que tuvieron que cumplir los dos comités para lograr los objetivos establecidos como grupos.

Para orientar las acciones a seguir por el comité comunitario del barrio La Candelaria tuvo en cuenta que trabajo social como profesión en uno de sus roles es ser coordinador de procesos incentivando a las personas o comunidades a que afloren sus capacidades: "El trabajador social como profesional cuya responsabilidad es incidir en los procesos de desarrollo social. Como su participación debe contribuir a potenciar los recursos y las capacidades de los sujetos sociales de su intervención profesional"²².

Desde esta perspectiva las Trabajadoras Sociales facilitaron conocimiento que permitieron la toma de decisiones adecuadas para cumplir satisfactoriamente con las actividades propuestas.

Acciones a seguir por el comité del barrio La Candelaria:

- Realización de un sondeo que permitiría conocer con exactitud el número de viviendas que querían acceder al servicio la dirección de esta y los datos del representante o cabeza de familia.

²² MORENO, Rivera María Luisa. Manual de Trabajo Social. Coordinador: MANUEL Sánchez Rosádo. El liderazgo en trabajo social. Una aproximación a la conceptualización del liderazgo desde la perspectiva de trabajo social. Pag 415.

- Dirigirse a la empresa prestadora del servicio con los datos requeridos para realizar la solicitud. En esta actividad se empezó a delegar funciones a miembros del comité, las encargadas fueron la coordinadora Minerva Payares y la secretaria Arelis Berrio.
- Realización formal por escrito para que la empresa realizara el estudio de factibilidad del servicio a cada una de las viviendas interesadas. Sin embargo no todas las viviendas se les pudo realizar el estudio ya que uno de los requisitos era poseer el documento de matrícula inmobiliaria, lo cual no era posible ya que estos terrenos son invadidos.

Como resultado de esas acciones la empresa Surti Gas S.A. E.S.P. otorgó el servicio a 12 personas de las 18 interesadas.

Sin embargo cabe resaltar que este proyecto se constituyó en un primer paso para que los integrantes de los comités y el resto de la comunidad logaran ser dueños de un potencial que deben desarrollar para generar cambios en su nivel de vida. Sembrando en la comunidad un interés por la participación, valoración por sus recursos y aumento de su autoestima al sentirse capaces de lograr sus metas.

El comité comunitario creado en el barrio Olaya, sector Boston tenía por objetivo mejorar las condiciones de disposición de residuos sólidos de la calle.

Una de las actividades realizadas fue solicitar de manera escrita el acercamiento de la ruta de recolección de recolección de residuos sólidos a la entrada de la calle a las oficinas de la empresa LIME.

Esta empresa realizó una inspección del terreno en la que concluyó que no había factibilidad de responder afirmativamente su solicitud, puesto que, la calle no tiene salida directa a la vía principal, la única solución que les dio la

empresa fue que trasladaran los residuos al punto más cercano de recolección que es el canal Barcelona.

Otra actividad programada fue la ejecución de una jornada de limpieza de los dos solares.

Para realizarla se pidió la participación de LIME y de los dueños de los solares los cuales se comprometieron a cercarlos después de la jornada. La empresa LIME no apoyó la jornada y no se llevó a cabo el retiro de los desechos de estos sitios, por la falta de equipos, ya que por la gran acumulación de estos no se podían retirar manualmente.

Sin embargo esto no desmotivó a los habitantes pues la actividad se llevó a cabo e integró a niños y adultos; se limpió la calle y los canales de desagüe que posee este sector; quedo establecido en la comunidad un comité de limpieza que motivara el interés de los residentes del sector por la solución de esta problemática.

Otra actividad concertada entre los habitantes y la comunidad fue un taller de manejo adecuado de residuos sólidos, a partir de la información recibida ellos reconocieron los riesgos de este tipo de contaminación y se comprometieron a acercar los desechos a la ruta de recolección de residuos existente ubicada en el canal Barcelona del barrio.

3.13.1. Acciones realizadas por el comité comunitario del barrio La Candelaria

PROCESO	ACTIVIDAD	LIMITANTE	LOGRO
<p>-Proceso de conformación y educación</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conformación del grupo -Identificación del problema. -Formulación del objetivo -Realización del taller. 	<ul style="list-style-type: none"> - Retiro de algunas personas por otras ocupaciones. 	<p>Se conformó el comité comunitario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del problema. "falta de gas natural domiciliario en las viviendas de la calle" -Formulación del objetivo "Gestionar la consecución del gas natural domiciliario" -Realización del taller Manejo adecuado de la comunicación. - Realización del taller Resolución de conflictos. -Taller "Cultura del agua y educación ambiental" a los niños del sector en la institución Omaira Sánchez.
<p>Proceso de organización y ejecución de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sondeo de las viviendas interesadas en obtener el servicio. -Solicitar información ante las Oficinas de Surtigas, acerca de los requisitos para obtener el servicio. -Solicitud por escrito del servicio de gas ante la empresa Surtigas. - Presentación de la documentación para el estudio de factibilidad de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos de los interesados en obtener el servicio, no poseían matrícula inmobiliaria por ser terrenos invadidos. - La construcción de la vía perimetral, ya que por ser susceptibles a ser reubicados les fue negada la matrícula inmobiliaria algunos usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - De la comunidad 18 viviendas se interesaron en colocar el servicio. - Conocimiento de los requisitos para la obtención del servicio. - viabilidad del servicio a 15 viviendas. - Instalación del servicio a 12 viviendas.

3.13.2. Acciones realizadas por el comité comunitario del barrio Olaya, sector Boston

PROCESO	ACTIVIDAD	LIMITANTE	LOGRO
Proceso de conformación y educación.	<ul style="list-style-type: none"> - Conformación del grupo. - Identificación del problema. - Formulación del objetivo - Realización del talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Retiro de algunas personas por otras ocupaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se conformó el comité comunitario. - Identificación del problema "mala disposición de residuos sólidos en la calle las brisas." - Formulación del objetivo "mejorar los hábitos de disposición de residuos sólidos de los habitantes de la calle" - Realización del taller Manejo adecuado de la comunicación. - Realización del taller Resolución de conflictos. - Taller "manejo de residuos sólidos"

<p>Proceso de organización y ejecución de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud escrita de acercamiento de la ruta de recolección de residuos. -Jornada de limpieza de los solares coordinada entre LIME, los dueños de los solares y la comunidad. -Solicitud de cerramiento de los solares a los dueños. G - taller acerca de manejo de residuos sólidos y excretas a los vecinos de la calle. 	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa LIME, luego de realizar una inspección respondió que no había factibilidad de acercar la ruta de recolección a la entrada de la calle porque esta no tiene salida directa a una vía principal. - La empresa LIME no apoyo la jornada de limpieza. - Los dueños de los solares se comprometieron a cerrar los solares si se limpiaban - La jornada de limpieza se desarrolló sin el apoyo de LIME, pues manifestaron que no podían acercar el camión hasta la calle. - Los solares no se pudieron limpiar por falta de equipos, pues la cantidad de desechos acumulados no permitía la recolección manual. 	<ul style="list-style-type: none"> - La jornada de limpieza se desarrolló con la participación de los niños del sector, se limpiaron las calles y los canales los residuos recolectados se acercaron al punto de recolección más cercano. - Se realizó el taller con la asistencia de 15 usuarios.
---	--	--	--

3.14. Logros

3.14.1. Logros personales

El proceso de la práctica se constituye para las estudiantes de trabajo Social en una herramienta que les permite confrontar la teoría con la práctica.

En el ámbito personal se incrementó el sentido de responsabilidad con la profesión y las comunidades intervenidas. Y el reconocimiento de la realidad en que estas están inmersas.

De igual forma las interacciones con los compañeros de trabajo y la comunidad propiciaron un ambiente que facilitó la construcción de conocimientos.

El logro personal más importante fue el poder trabajar en equipos interdisciplinarios respetando los límites de cada disciplina y haciendo aportes desde la experiencia de Trabajo Social, desarrollando conceptos comunicativos para la resolución de conflictos.

3.14.2. Logros profesionales

A través del ejercicio profesional en la empresa aguas de Cartagena S. A. E.S.P. y el desarrollo del proyecto "La pileta comunitaria una oportunidad de organización Social" se fortalecieron y ampliaron conocimientos del trabajo Social comunitario y con grupos. El aprendizaje fue continuo y se pudo poner en práctica teorías que orientaron el desarrollo del proyecto en beneficio de la comunidad.

En la realización de esta experiencia se encontró que el reto para trabajo Social se incrementa, pues el trabajo comunitario es más complejo y las comunidades agudizan cada día sus problemas.

El ejercicio profesional en el proceso de consolidar organizaciones sociales en las comunidades, permitió fortalecer los siguientes aspectos teórico – prácticos:

- Conocimiento en diagnóstico Social.
- Promoción y apoyo a organizaciones de base.
- Planeación organizacional.
- Fortalecimiento de procesos de convivencia.

3.15. - Recomendaciones

Desde Trabajo Social y de acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto La Pileta Comunitaria una Oportunidad de Organización Social, se recomienda para trabajar en comunidades con características como las que poseen los habitantes del barrio la Candelaria y el barrio Olaya sector Boston implementar proyectos de promoción donde los grupos sean quienes identifiquen sus recursos y problemáticas, realizar procesos educativos a través de capacitaciones para fortalecer redes internas que les faciliten reconocer y aprovechar los recursos del contexto.

Se recomienda implementar una metodología participativa y activa que sea flexible y acorde con la realidad a intervenir.

Brindar apoyo a la organización de los grupos de base para que establezcan objetivos comunes y realicen planes de trabajo para alcanzarlos. De igual forma se recomienda ir al campo o sitio de intervención con la intención de encontrar potencialidades mas que problemas, pues en la mayoría de los casos es con estos últimos con los que se trabaja, dejando a un lado la posibilidad de aprovechar las capacidades existentes en cada una de las personas de esas comunidades.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado la intervención en las comunidades del barrio La candelaria y del barrio Olaya sector Boston a través del proyecto "La pileta comunitaria una oportunidad de organización social" Se pudo concluir que para trabajo social como profesión la comunidad además de ser un método tradicional se convierte en un reto, pues los problemas sociales por los que atraviesan son inagotables así como también el potencial existe en cada una de ellas.

Para las trabajadoras sociales que hicieron parte de este proceso, la satisfacción es inmensa pues se logro un trabajo conjunto que permitió desarrollar el potencial de organización de estas comunidades y constatar que una comunidad organizada esta mas cerca de alcanzar el desarrollo, enmarcado en todos los sentidos (sociales, económicos, culturales y ambientales).

Además este encuentro con la realidad social, enriqueció el quehacer profesional de las Trabajadoras Sociales, pues es de vital importancia trabajar por superar problemas de una comunidad.

Como reflexión se puede decir que aunque la intención era intervenir en una realidad específica, al final se constato lo cambiante que es y que por lo tanto no existe una manera establecida de intervenirla. Gracias a esto el aprendizaje supero las expectativas iniciales y se convirtió en una lección de vida en lo personal y en lo profesional.

Finalmente la experiencia fue satisfactoria, por apoyo el institucional y personal con el que se contó, lo cual facilitó la consecución de los objetivos planteados inicialmente.



BIBLIOGRAFIA

SILVA, Marulanda, Orlando. Técnicas de desarrollo con la comunidad. Universidad San Buenaventura. Seccional Medellín.

CELATS. La practica del Trabajador Social.

MARCIALES C, Luz Marina, Rubiano V, Gloria. Introducción al trabajo comunitario. Ediciones Usta.

KISNERMAN, Natalio. Teoría y practica del Trabajo Social, Comunidad. Tomo II. Buenos Aires Argentina 1990. Editorial Humanitas.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. República de Colombia. Participación en Proyectos de agua y saneamiento. Organización de Comités Comunitarios. Modulo 2.

MAX NEEF, Manfred. Desarrollo a escala humana. Una opción para el futuro. CAPAU y Fundación DAG Honmarskjold. Upp SALA Suecia, 1986.

MONTLLA , Gloria, ZAPATA Cecilia, CARDONA Berta. Diccionario de Trabajo Social. Universidad de Antioquia 2002.

INSTITUTO MEXICANO PARA EL DESASORROLLO COMUNITARIO AC(IDIMEC), Técnicas participativa para la educación popular. Tomo I. Editado por Dimensión Educativa. Enero de 1991.

SANCHEZ Rosado, Manuel. Manual de Trabajo Social. El Liderazgo en Trabajo Social. Una aproximación a la conceptualización del liderazgo desde la perspectiva de Trabajo social.

REGIMEN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, Ley 142 Julio 11 de 1994.

INFORME DE GESTION "Promoción de la autogestión de los grupos de usuarios de piletas comunitarias de Aguas de Cartagena S.A E.S.P.2004"

ALWIN, Nidia. GISSI Jorge. El taller. Integración de teoría y practica.

REGLAMENTO GENERAL DE LA PRACTICA ACADEMICA, Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Sociales y Educación. 1999.

MORAN, Carrillo José María, Epistemología, Ciencia y Paradigma en Trabajo Social.

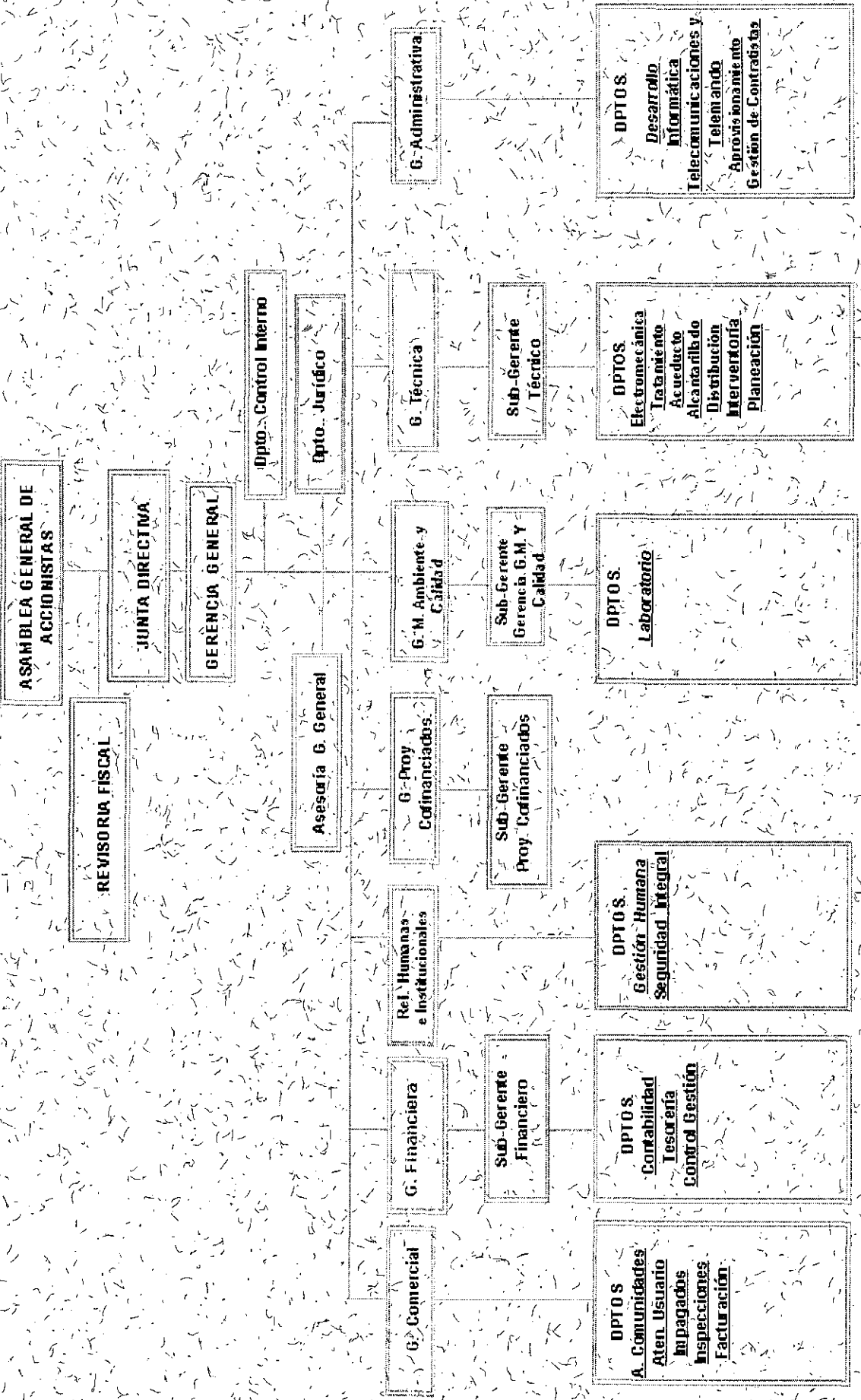
ANDER, Egg Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social, Editorial Lumen Humanitas, Buenos Aires Argentina 1996.

BERMEJO, Escobar Francisco. La Etica del Trabajo Social.

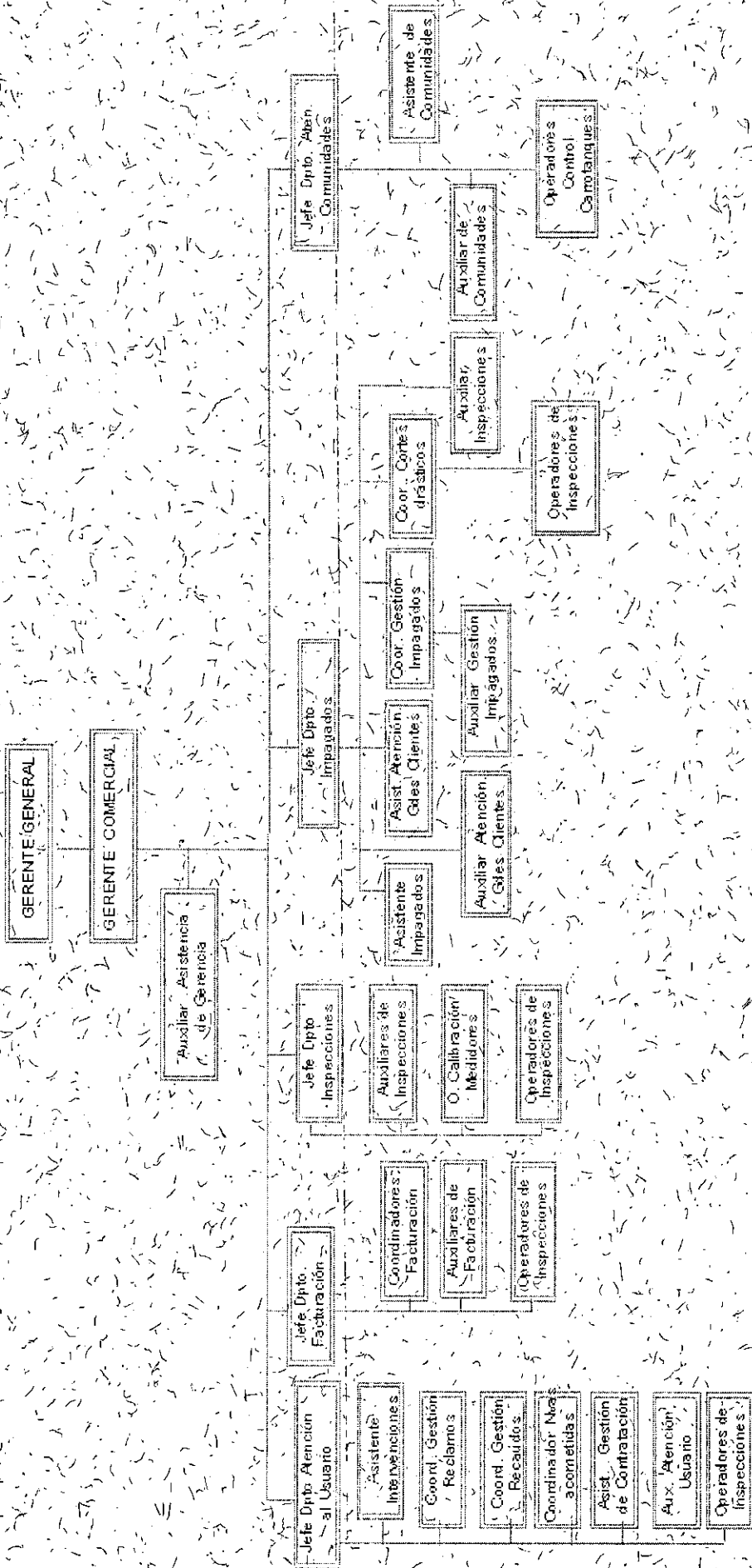
<http://www.acuacar.com>

ANEXOS

Organigrama General por Cargos



Gerencia Comercial



INSTRUMENTO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE PILETAS

Encuesta No _____
 Fecha: _____

1. IDENTIFICACIÓN FAMILIAR

1.1 Barrio	1.2 Dirección	1.3 No. de filias que habitan la vivienda
------------	---------------	---

2. INFORMACIÓN FAMILIAR

2.1 No.	2.2 Sexo	2.3 Edad	2.4 Estado Civil	2.5 Nivel de Escolaridad	2.6 Ocupación	2.7 Lugar de Trabajo

3 - DATOS DE LA VIVIENDA

3.1 - Tenencia de la Vivienda

a. Propia	b. Cedida	c. Invasión	d. Arrendada	e. Otra ¿Cuál?
-----------	-----------	-------------	--------------	----------------

3.2 - Tipo de Vivienda

A. Casa	b. Apartamento	c. Lote
---------	----------------	---------

3.3 - Materia de las Paredes

a. Tapia Pisada	b. Maderan, Burda	c. Block, Ladrillo, Piedra	d. Maaterial Prefabricado	e. Bareque	f. Zinc, Plástico, tela, Cartón,	g. Sin paredes
-----------------	-------------------	----------------------------	---------------------------	------------	----------------------------------	----------------

3.4 - Material Pisos

a. Tierra, Arena	b. Baldosas, Cerámica	c. Cemento, Plantilla	d. Madera burdal	e. Otra ¿Cuál?
------------------	-----------------------	-----------------------	------------------	----------------

3.5 - Material Techos

a. Zinc	b. Eternit	c. Plástico	d. Otra ¿Cuál?
---------	------------	-------------	----------------

3.6 - División de la Vivienda

a. Sala	b. Cuarto	c. Baño	d. Cocina
---------	-----------	---------	-----------

4 - SERVICIOS PUBLICOS

4.1 - ¿Su Vivienda Posee?

a. Acueducto	b. Alcantarillado	c. Gas Natural	d. Luz Eléctrica	e. Teléfono	f. Recolección de Basuras
--------------	-------------------	----------------	------------------	-------------	---------------------------

4.2 - Si su casa no esta conectada al alcantarillado ¿cual es la forma de eliminara las excretas?

a. Letrina b. Poza septica c. Enterrada d. Depositado a cielo abierto e. Otra, especifique cual _____

4.3 - ¿Piensa Usted que el Servicio de Agua Prestado Al Barrio es?

a. Excelente	b. Bueno	c. Regular	d. Malo
--------------	----------	------------	---------

¿Porqué?

4.5 ¿Cuándo no cancela el servicio a tiempo, cual es la razón?

FUNCIONAMIENTO DE LA PILETA COMUNITARIA

4.6 ¿Qué beneficios considera usted que ha traído a su comunidad el funcionamiento de la piletta comunitaria?

4.7 ¿Cuáles son los conflictos que se presentan con mayor frecuencia por el funcionamiento de la piletta?

4.8 ¿Qué propone para mejorar el funcionamiento de la piletta comunitaria?

5. ASPECTO ECONÓMICO

5.1 ¿En que rango está su ingreso familiar mensual?

a. De 100.000 a 380.000	b. De 380.000 a 760.000	c. De 760.000 a 1520.000
-------------------------	-------------------------	--------------------------

5.2 ¿De las personas aptas para trabajar cuantas están desempleadas? No

6 - ORGANIZACION SOCIAL

6.1 - ¿Usted o algún miembro de su familia pertenece a alguna asociación Comunitaria?

a. Si ___ b.No ___ c. ¿Cuál?

6.2 - ¿Que tipo de organizaciones conoce dentro de la Comunidad?

6.3 - ¿Cree usted que las organizaciones responden a las verdaderas necesidades de la comunidad?

a.Si ___ b.No ___ ¿Por Que?

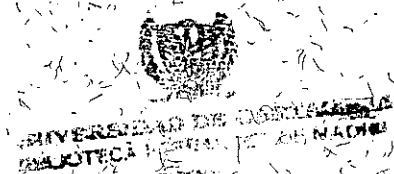
7. SALUD

7.1 ¿Cuáles son las enfermedades mas frecuentes en su hogar?

a. Fiebre	b. Vómitos	c. Diarrea	d. Parasitosis	e. Infecciones respiratorias	f. Enfermedades de la piel
g. Otra:					

7.2 ¿Cuál considera usted que es la población mas afectada con esas enfermedades?

a. Niños	b. jóvenes	c. Adultos	d. Adulto mayor
----------	------------	------------	-----------------



8 MEDIO AMBIENTE

8.1 ¿Considera usted que el ambiente en el que se desenvuelve está contaminado? a. Si _____ b. No _____

¿Por qué? _____

8.2 El destino que se le da a las basuras es:

a. Basurero a cielo abierto	b. Arrojado a fuente de agua	c. Depositado en lotes desocupados	d. Quemadas	e. En relleno sanitario	f. Otra _____
-----------------------------	------------------------------	------------------------------------	-------------	-------------------------	---------------

8.3 - ¿sabe usted que enfermedades causa la acumulación de basuras? a. Si _____ b. No _____
Cuales? _____

8.4 - ¿Ha recibido capacitación en la temática ambiental? a. *Si _____ b. No _____

*Entidad: _____

Temática: _____

8.5 - ¿Ha participado en campañas de educación ambiental? a. Si _____ b. No _____

8.6 Tipo de campaña

a. Arborización	b. Aseo	c. Reciclaje	d. Embellecimiento de áreas comunes y zonas verdes	Otra: _____
-----------------	---------	--------------	--	-------------

**TABLAS DE DATOS CONSOLIDADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE
LOS USUARIOS DE LAS PILETAS COMUNITARIAS**

- 1. Número de familias por viviendas de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.**

familias por vivienda	cantidad	Porcentaje
Una familia	45	91.8
Dos Familias	4	8.2
total	49	100

- 2. Distribución por sexo de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005**

Sexo	cantidad	Porcentaje
femenino	129	51.2
masculino	123	48.8
total	252	100

- 3. Distribución por edad de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005**

Edad	Cantidad	Porcentaje
0-10	70	27.8
11-20	65	25.8
21-30	50	19.8
31-40	42	16.6
41-50	17	6.8
51-60	3	1.2
61-70	2	0.8
71-80	2	0.8
81-90	1	0.4
total	252	100

4. Estado civil de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005

Estado civil	cantidad	Porcentaje
menores de 10 años	70	27.9
soltero(a)	57	22.6
casado	15	5.9
unión libre	101	40
separado	6	2.3
viudo	3	1.3
total	252	100

5. Nivel de escolaridad de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005

Nivel	Cantidad	Porcentaje
inescolarizados	18	7.2
preescolar	39	15.5
primaria incompleta	94	37.3
primaria	35	13.8
secundaria incompleta	51	20.3
secundaria	14	5.5
técnico	1	0.4
total	252	100

6. Ocupación de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005

Ocupación	# de personas	%
estudiante	71	28.2
ama de casa	62	24.6
ninguna	43	17.1
vendedor ambulante	37	14.6
empleada domestica	18	7.2
otros (obreros, fotografos, Jardinero, venta de comida, coter,oficios varios)	17	6.7
desempleados	4	1.6
total	252	100

7. Tenencia de la vivienda de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

Tenencia de vivienda	No. De viviendas	Porcentaje
propia	38	77.5
invadida	9	18.4
arrendada	2	4.1
total	49	100

8. Tipo de vivienda de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

Tipo de vivienda	No. de viviendas	Porcentaje
casa	32	65.3
apartamento	17	34.7
total	49	100

9. Material de las paredes de las viviendas de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

Material de las paredes	No. de viviendas	Porcentaje
madera burda	46	93.7
block, ladrillo	1	2.1
zink, plastico	1	2.1
tapia pisada	1	2.1
total	49	100

10. Material del piso de las viviendas de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

Tipo de material	No. De viviendas	Porcentaje
tierra	34	69.4
baldosa	5	10.2
cemento/plantilla	1	20.4
total	49	100



11. Material del techo de las viviendas de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

Material techo	No. de viviendas	Porcentaje
eternit	29	59.2
zinck	13	26.5
plástico	7	14.3
total	49	100

12. División de las viviendas de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

División	No. de viviendas	Porcentaje
sala/cocina/cuarto/baño	21	42.8
sala/cuarto/cocina	4	8.2
sala/cuarto/baño	3	6.1
sala/cuarto	12	24.5
sala	4	8.2
cuarto	5	10.2
total	49	100

13. Servicios públicos que poseen las viviendas de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

Servicios	No. de viviendas	Porcentaje
acueducto	48	98
alcantarillado	2	4
gas	2	4
luz	45	92
teléfono	1	2
base	49	100

14. Formas de eliminación de excretas que emplean los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

Forma	No de viviendas	Porcentaje
depositada a cielo abierto	16	32.6
letrina	8	16.3
enterrada	7	14.4
posa septica	4	8.16
caño/cienega	12	24.4
Patio/ casa	1	2.07
quemada	1	2.07
total	49	100

15. Concepciones de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. acerca del servicio de acueducto Mayo de 2005.

Concepción	No. de personas	Porcentaje	Razones
bueno	36	73.4	es constante el servicio es económico el servicio adquisición del servicio
excelente	7	14.2	calidad y constancia del servicio
regular	6	12.2	se debe utilizar con horarios costo elevado es comunitario en ocasiones no hay
malo	0	0	0
total	49	100	

16. Razones del pago impuntual del servicio de acueducto de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera, acerca del servicio de acueducto Mayo de 2005.

Razón	No. de personas	Porcentaje
falta de recursos económicos	35	71.4
son puntuales	9	18.4
conflictos entre usuarios	4	8.16
no respondió	1	2.04
total	49	100

17. Opinión de los usuarios acerca de los beneficios del funcionamiento de la pileta comunitaria. Mayo de 2005.

Concepción	No de personas	Porcentaje
Llega a la propia casa/ adquisición del servicio	29	59.2
Ninguno	10	20.4
La comunidad se ha unido	2	4.08
Se puede controlar el consumo	2	4.08
Economía	4	8.16
No contesta	2	4.08
Total	49	100

18. Opinión de los usuarios acerca de las causas de los conflictos que se presentan por el funcionamiento de la pileta comunitaria. Mayo de 2005.

Causas de los Conflictos	No. de personas	Porcentaje
Impuntualidad en el pago	18	37
Ninguno	12	24.2
Desperdicios de agua por parte de algunas personas	7	14.2
Restricción en horarios de consumo de agua	5	10.2
Costos elevados	3	6.2
No sabe/ No contesta	3	6.2
Discusiones	1	2
Total	49	100

19. Propuestas que dan los usuarios de las piletas comunitarias para mejorar su funcionamiento. Mayo de 2005.

Propuesta	No. De Personas	Porcentaje
Instalación del medidor individual	13	26.5
Pago puntual	9	18.4
Concientización de usuario sobre el manejo adecuado de la piqueta	7	14.3
Ninguno	6	12.2
Mayor comunicación entre usuarios y representantes	3	6.2
Todo está bien así	2	4.1
No responde	9	18.3
Total	49	100

20. Ingresos de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo de 2005.

Ingresos	No. de familias	Porcentaje
100.000/380.000	47	96
381.000/760.000	2	4
total	49	100

21. Número de usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera, que pertenecen a una organización social. Mayo 2005

Pertenencia	No. de personas	Porcentaje
Personas que pertenecen a una organización	3	6
Personas que no pertenecen a una organización social	46	94
total	49	100

22. Organizaciones conocidas por los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera, que pertenecen a una organización social. Mayo 2005.

Organización	personas que la conocen	Porcentaje
ninguna	43	88
Junta de Acción Comunal	5	10
Brigada Civica	1	2
total	49	100

23. Enfermedades frecuentes en los hogares de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo 2005

Enfermedades	No. de hogares	Porcentaje
fiebrés	22	45
infecciones respiratorias	26	58
enfermedades de piel	18	36
diarrea	15	30
vomito	4	8.2
parasitosis	3	6
dolor de cabeza	2	4
base	49	100

24 Población más afectada por enfermedades entre los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo 2005

Población	cantidad	Porcentaje
niños	42	86
jóvenes	5	10
adultos	8	16
adultos mayores	1	2
base	49	100

25. Concepciones de los usuarios de las piletas comunitarias acerca de la existencia de contaminación ambiental en el entorno de su comunidad del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo 2005

Concepción	No de personas	Porcentaje
Personas que consideran que su entorno está contaminado	46	94
Personas que consideran que su entorno no está contaminado	3	6
total	49	100

26. Opinión de los usuarios de las piletas comunitarias acerca de las causas de la contaminación ambiental del entorno de su comunidad. Mayo de 2005

Causas de la contaminación	No de personas	Porcentaje
malos olores	24	49
estancamiento de aguas	14	28
presencia de basuras en la calle	12	24
contaminación de caños por basuras y excretas	11	22
ciénaga sucia	6	12
inexistencia de alcantarillado pozas sépticas	2	4
las basuras y excretas son arrojadas a los patios	1	2
no responde	1	2
base	49	100

27. Destino de las basuras producidas por los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera. Mayo 2005.

Destino	No. De viviendas	Porcentaje
depositada a cielo abierto	19	39
arrojada a fuentes de agua	9	18.3
lotes desocupados	7	14.2
quemadas	6	12.2
rellenos sanitarios	3	6.12
arrojada al patio de su casa	4	8.16
enterrada	1	2.02
total	49	100

28. Opinión de los usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera, acerca de las enfermedades causadas por la acumulación de basuras. Mayo de 2005.

Enfermedades	No. de personas	Porcentaje
no sabe	19	38.7
enfermedades de la piel	18	36.7
dengue	11	22.4
diarrea	4	8.2
fiebre	3	6.1
vomito	1	2.04
base	49	100

29. Usuarios de las piletas comunitarias del barrio la Candelaria y los sectores Boston y Rafael Nuñez del barrio Olaya Herrera, que han recibido capacitaciones en temáticas de educación ambiental. Mayo de 2005.

	No de personas	Porcentaje
Usuarios que han recibido capacitación	6	12
Usuarios que han recibido capacitación	43	88
total	49	100

30 Usuario de las piletas comunitarias que han participado en campañas de educación ambiental

	No de personas	Porcentaje
Usuarios que han participado en campañas	2	4
Usuarios que han no participado en campañas	47	96
tótal	49	100



TALLER MANEJO ADECUADO DE LA COMUNICACIÓN

Objetivo: Orientar a los asistentes acerca de los tipos y conceptos de comunicación y su aplicación en la vida cotidiana.

Metodología

1. Se expondrán los conceptos de comunicación, el proceso, los factores que inciden en la comunicación como son: El lenguaje y la percepción, los intereses y afectos.
2. Se pedirá al grupo que apliquen los conceptos a su cotidianidad y nos den ejemplos.
3. Para finalizar se realizará la actividad el dictado de un dibujo, se dividirá al grupo por parejas a uno se le entregará una hoja en blanco al otro se le entregará una lamina con una imagen esta persona le dictará las características de este dibujo sin decir el nombre, a su compañero quien deberá dibujarlo. Esto con el fin de ver las diferentes percepciones e interpretaciones que las personas pueden tener de las cosas.

Contenido:

La comunicación: La comunicación entre los seres humanos es mas que el envío de un mensaje desde el emisor hacia un receptor. En el intervienen un sin numero de factores que lo hacen dinámico, como el hecho de que el mismo receptor sea al mismo tiempo emisor y este a su vez se vuelva receptor; En la comunicación intervienen factores como son:

- **La intención:** Quien emite un mensaje también tiene un interés que depende de si es entendido o no.

- **La congruencia:** En la comunicación tanto el lenguaje verbal como corporal son fundamentales. De hay la importancia de la congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.
- **La retroalimentación:** Cuando existe un receptor, es importante asegurarse de que este haya comprendido lo que se dice. Entra entonces a jugar un papel importante la pregunta como única vía de entendimiento y claridad.
- **Cogidos:** Si los interlocutores no comparten unos códigos similares en cuanto a significado e interpretaciones de situación o del mensaje, será imposible que se entienda.
- **Lenguaje y percepción:** La comunicación exige el proceso de percepción y esta a su vez requiere la comunicación. Se deben comprender estos dos fenómenos como redes que se cruzan simultáneamente en una interacción constante. Cuando hablamos con los otros estamos transmitiendo nuestro punto de vista de las cosas, nuestra idea de lo que queremos y esperamos que suceda.
- **Intereses y afectos:** En la comunicación las emociones en la forma de ver las situaciones, lo importante es aprender a manejarlas.
- **Intereses:** Es todo aquello que una persona quiere y espera.
- **Los afectos:** Es importante tener en cuenta lo que otro pueda sentir "ponerse en los zapatos de otro"

TALLER DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Objetivo

- Lograr que los participantes identifique los conflictos que se presentan como grupo y planteen alternativas de manejo diferentes a la agresión.
- Conseguir que los participantes conciban los conflictos como oportunidades de crecimiento.

Metodología

1. Se iniciará el taller realizando la pregunta que es conflicto y cuales son los conflictos que mas se presentan al interior del grupo.
2. Se les explicará que es el conflicto y sus elementos, la percepción y la comunicación.
3. Se le pedirá al grupo que identifiquen cual de los elementos del conflicto fue decisivo en el conflicto.
4. Luego se ilustrará al grupo acerca de las técnicas de manejo de conflictos (cooperación, mediación y negociación).
5. A partir de la reflexión se pedirá al grupo que escojan algunos de los ejemplos que dieron al inicio del taller y que por medio de un dibujo representen la técnica más acorde para el manejo de ese conflicto.

Contenido:

Conflicto: Es una situación en la que una persona se encuentra en oposición consciente con otra persona; a partir del momento en que se persiguen objetivos incompatibles, lo cual conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha.

Elementos del conflicto: Estos son cuatro, el propósito, proceso, percepción y la persona.

Estrategias de solución: Para la solución de los conflictos se parte de las necesidades, los intereses y las relaciones; las formas más conocidas y empleadas son:

La negociación: Es un proceso en el cual las partes involucradas dialogan directamente con el fin de llegar a un acuerdo sobre una disputa o asunto que les afecta. Las condiciones básicas para la negociación son:

- Las partes involucradas deben ser identificables y representativas.
- Se debe admitir la necesidad de negociar para encontrar salidas no violentas.
- 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 las contrapartes.
- Se debe ser objetivo en la solución de los problemas.

La mediación: Es un mecanismo de intervención de terceras personas con el objeto de contribuir a que los directamente involucrados logren un acuerdo satisfactorio de parte y parte sobre las incompatibilidades básicas.

Con el objetivo de fortalecer las relaciones entre las personas.

Esta estrategia implica favorecer la transformación de la acción, de las significaciones, ideas, valores y percepciones.

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Objetivo

Ilustrar a las personas sobre las técnicas de manejo de residuos y los riesgos para la salud que se generan por una mala disposición de estos.

Contenido:

- Etapas del manejo integral de residuos sólidos. Técnicas para el manejo de aguas servidas y.
- Riesgos generados por la mala disposición de residuos sólidos.
- Practicas y hábitos de higiene en la vivienda.

Metodología

- Se solicitará al grupo que digan las formas de residuos sólidos y excretas utilizadas en sus viviendas.
- Se expondrán los temas apoyados con carteleras.
- Se les entregará un plegable con un resumen de los temas para que los socialicen con sus familiares.

Contenido

Residuos Sólidos:

Los residuos sólidos son todos los restos, desperdicios o sobrantes procedentes de las casas; producto de las actividades del diario vivir.

Riesgos generados por la mala disposición de residuos sólidos:

- Contaminación de las fuentes de agua por la descomposición de materiales orgánicos e inorgánicos.
- Intoxicaciones y enfermedades en las personas, como la tifoidea, paratifoidea, amebiasis, diarrea, y otras enfermedades gastrointestinales.
- Malos olores y mal aspecto en la región.
- Los basureros se convierten en criaderos de ratones, insectos y cucarachas.
- Contaminación del suelo, de las fuentes de agua superficiales y subterráneas, debido a los líquidos que salen de los residuos como producto de su descomposición. Estos líquidos son los lixiviados.

Etapas en el manejo integral de residuos sólidos

1. Separar los residuos en la fuente:

Depositar por aparte residuos orgánicos e inorgánicos de esta manera se evita que se contaminen unos materiales con los otros.

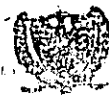
2. Almacenar los residuos:

Es decir, colocarlos en una caneca con las siguientes características:

- Tapa ajustada
- Agarraderas
- Buena capacidad
- Impermeable (de plástico o lata)
- Fácil de llenar y vaciar
- Forrada por dentro con una bolsa plástica.

3. Aprovechar los residuos (Método ReReRe)

- Reciclar
- Reusar



- Recuperar.

4. Recolección y transporte:

Los residuos que ya no podemos utilizar y son desechados definitivamente, debemos recogerlos y transportarlos desde las viviendas hasta un sitio adecuado de disposición.

5. Disposición final de residuos:

Los métodos más comunes para disponer de manera adecuada los residuos son:

- Por enterramiento cubierto: Cuando se depositan las basuras en huecos excavados a profundidad y luego se tapan. Es utilizado por las familias en el campo.
- Por relleno sanitario: Cuando se depositan los residuos sólidos de una manera ordenada y tecnicada en un sitio escogido técnicamente para este fin.

Otras prácticas inadecuadas de disposición final de los residuos sólidos son la incineración y los botaderos a cielo abierto.

TALLER PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL

Objetivos:

- Identificar las principales problemáticas en el ámbito comunitario del comité.
- Concertar un objetivo común a las problemáticas identificadas.

Metodología:

1. Dividir al grupo en tres subgrupos.
2. Solicitar a cada grupo que realicen un dibujo donde plasmen el problema más apremiante que tienen como comunidad.
3. Pedirles que analicen las causas y las consecuencias de ese problema.
4. Solicitar a cada subgrupo que den respuesta a las problemáticas identificadas.
5. Luego cada subgrupo expondrá los resultados de su análisis a cada subgrupo.
6. El grupo priorizará las problemáticas identificadas y escogerá las que crean más importante.
7. El grupo definirá un objetivo para dar solución a esta problemática.
8. Con base en este objetivo el grupo definirá un cronograma de actividades donde se asignará un responsable a cada una de ellas.

TALLER CULTURA DEL AGUA Y EDUCACIÓN AMBIENTAL A ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA OMAIRA SÁNCHEZ DEL BARRIO LA CANDELARIA.

OBJETIVO

Concientizar a los estudiantes a través de actividades educativas, didácticas y recreativas enseñar a amar y respetar al ser humano, proteger la naturaleza, servir a la comunidad, cuidar el agua, hacer buen uso del alcantarillado y compartir experiencias y valores, practicando estas enseñanzas contribuiremos a preservar nuestro planeta.

Contenido

El ciclo del agua

El agua superficial del mar, ríos y lagos se evapora por acción del calor, para luego caer en forma de lluvia, nieve y rocío conformando así los ríos y quebradas.

El agua no siempre se encuentra en estado líquido, cambia de estado para cumplir su ciclo natural. del mar, ríos y lagos, se filtra en la tierra formando las aguas subterráneas, y que salen a la superficie de la tierra por los llamados ojos de agua. Una vez fuera de la tierra con el trabajo del sol se evapora, y aunque no se ve, la sentimos en la humedad del ambiente. El vapor sube y se juntan muchas gotas de agua formando una nube. Estas vuelven a caer en forma de lluvia, al mar y los ríos, llegando nuevamente en su estado líquido.

La importancia del agua en los seres vivos

Ha sido tan importante el agua en la formación de vida natural y humana, que sin ella sería imposible pensar en cualquier forma de existencia tanto animal como vegetal. Siendo indispensable el agua para mantener el equilibrio del planeta tierra, por lo que debemos conservar las fuentes de abastecimiento y pensar en su calidad.

Los problemas de la contaminación del agua

Los productos contaminantes que afectan el agua de los ríos, lagos y mares entre otros son:

Las aguas negras urbanas

Los desechos industriales

Los productos de aplicación agrícola tales como los abonos, plaguicidas y fungicidas.

Del uso inadecuado del agua se pueden derivar diversas enfermedades como:

Disentería, cólera, fiebre amarilla, dengue y malaria. Por mala higiene sarna, piojos y hongos.

Procesos de Potabilización del agua

El tratamiento del agua tiene por objeto limpiar el agua de todas las impurezas y hacerla apta para el consumo humano es igual a Agua Potable.



Para producir el Agua Potable, se toma el agua en estado natural de la fuente de abastecimiento, se le hace un tratamiento para volverla apta para el consumo humano y finalmente se distribuye a la población para que pueda ser consumida. Este proceso se conoce como Sistema de Acueducto.

La importancia del agua potable

El agua potable es de vital importancia ya la utilizamos lavado del cuerpo, lavado de alimentos, consumo humano, cocinar los alimentos, cuidado de los enfermos, en cafeterías hospitales y puestos de salud y escuelas y colegios.

TALLER CULTURA DEL AGUA EN USUARIOS DE PILETAS

Objetivo:

- Sensibilizar a los miembros de la comunidad respecto a la importancia del agua como recurso renovable indispensable para la vida del hombre.
- Ilustrar a los asistentes acerca del proceso de Potabilización que se lleva a cabo en aguas de Cartagena, para que el agua sea apta para el consumo humano.

Metodología.

Presentación del video **los caminos del agua**.

1. Explicaciones generales sobre el proceso de Potabilización del agua.
2. Socialización de los consejos prácticos para el ahorro del agua. Intervienen tanto asistentes al taller como coordinadores del mismo.
3. Concurso "En busca del tesoro" para comprobar el grado de atención de las personas durante el desarrollo de la actividad.
4. Recorrido por la planta de tratamiento para observar el proceso del agua.
5. En el caso de los niños que conforman el **club defensores del agua y la naturaleza**, se realizó una clausura del proyecto (entrega de certificados de participación y pequeños incentivos).

Contenido teórico:

- Los caminos del agua
- Proceso de Potabilización del agua
- La factura y el medidor
- Consejos prácticos para el uso racional del agua

REGLAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA PILETA COMUNITARIA

Señores usuarios para mantener la organización y evitar conflictos por el funcionamiento de la pileta en reuniones anteriores acordamos respetar las siguientes reglas. Este documento nos servirá para recordarlas:

- Respetar los horarios de apertura y cierre del macromedidor.
- Pagar la cuota de la factura en el plazo establecidos, los usuarios que lo incumplan se les suspenderá el servicio hasta que cancelen la totalidad del saldo que adeuden.
- Cuando a un usuario se le realiza una suspensión, como medida de presión, el resto de la comunidad no le puede regalar el agua, si alguno decide hacerlo, en la factura siguiente deberá responder por el consumo del usuario suspendido cancelando la cuota de su factura.
- Cada usuario es responsable del estado de su acometida, por tanto si se presentan fugas el usuario debe realizar el respectivo mantenimiento, el tener fugas internas es causal de suspensión del servicio.
- El agua es de todos los usuarios conectados al macromedidor, por tanto no se debe realizar ningún uso particular a parte del domiciliario que vaya en detrimento de los demás usuarios, como el venderla, regalarla. De requerir otro uso, el usuario deberá tener la autorización de la comunidad y cancelar el aumento del consumo que esta actividad genere.
- Las familias que tengan más de diez miembros deberán cancelar dos cuotas de la factura.

- Los usuarios que tengan inquilinos deberán responder por las deudas por concepto de consumo de acueducto en caso de que estos abandonen la vivienda y dejen saldos pendientes.
- Todos los usuarios debemos realizar un uso racional del agua por tanto no la debemos desperdiciar.
- El representante de la comunidad está realizando un servicio al resto de los usuarios por tanto merece respeto y no es responsable de asumir las deudas del resto de la comunidad.
- La pileta comunitaria es responsabilidad de todos, por esta razón, cada uno de nosotros debe cumplir estas reglas y vigilar que se cumplan en el resto de la comunidad.

Tengo conocimiento de las reglas de la pileta comunitaria y me comprometo a cumplirlas.

	Nombre	No.de Cédula	Firma	Teléfono
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				

FOTOGRAFIAS

Taller Cultura del Agua y Educación Ambiental con niños de la institución educativa Omaira Sánchez
10 de Noviembre de 2005



Tatiana Ortiz Cuervo

Taller Cultura del Agua y Educación Ambiental con niños de la institución educativa Omaira Sánchez
10 de Noviembre de 2005



Tatiana Ortiz Cuervo



Manejo de Macromedidor, Usuaría abriendo llave de paso
8 de marzo de 2006



Sandra Beltrán Vásquez

Manejo de macromedidor, Operarios tomando lectura
8 de marzo de 2006



Sandra Beltrán Vásquez

Taller Cultura del Agua con usuarios del comité comunitario de Olaya sector Boston
15 de Noviembre de 2005



Tatiana Ortiz Cuervo

Jornada de limpieza organizada por el comité comunitario del barrio Olaya sector Boston
16 de Diciembre de 2005



Tatiana Ortiz Cuervo

Jornada de limpieza organizada por el comité comunitario del barrio Olaya
sector Boston
16 de Diciembre de 2005



Tatiana Ortiz Cuervo

Jornada de limpieza organizada por el comité comunitario del barrio Olaya,
sector Boston
16 de Diciembre de 2005



Tatiana Ortiz Cuervo