

**Sistematización de las
experiencias con énfasis en la
propuesta metodológica
desde trabajo social para la
ejecución del programa
conexión y buen uso del
alcantarillado de la empresa
aguas de Cartagena S.A. E.S.P
(Sept 2012-mayo 2013).**

Universidad de Cartagena

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y
EDUCACIÓN

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL.

Felipe Fuentes Cardona

2013

**SISTEMATIZACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS CON ÉNFASIS EN
LA PROPUESTA METODOLÓGICA DESDE TRABAJO SOCIAL
PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA CONEXIÓN Y BUEN
USO DEL ALCANTARILLADO DE LA EMPRESA AGUAS DE
CARTAGENA S.A. E.S.P**

(SEPT 2012-MAYO 2013)

FELIPE FUENTES CARDONA

ESTUDIANTE

LIDYS AGAMEZ GONZALES

MAG. DESARROLLO SOCIAL

TUTORA

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TITULO DE

TRABAJADOR SOCIAL.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL.

2013.

TABLA DE CONTENIDO	PÁG.
Introducción	4
Justificación	5
Capítulo I	6
1. Concepto de sistematización	7
1.1. Objeto de la sistematización	8
1.1.1. Problemática	8
1.1.2. Actores participantes	10
1.2. Objetivos de la sistematización	11
1.2.1 Objetivo general	11
1.2.2 Objetivos específicos	11
1.3. Marco de referencia teórico-conceptual	12
1.4 Metodología	
1.5 Metodología de la sistematización	18
1.6 marco legal	20
Capítulo II	21
2. Contexto Institucional	22
2.1. Universidad de Cartagena	22
2.1.1. Misión	22
2.1.2. Visión	23
2.1.3 Objetivos	23
2.2. Facultad de ciencias sociales y educación	25
2.2.1 Misión	25
2.2.2 Visión	25
2.3. Programa de trabajo social	26
2.3.1 Misión	26
2.3.2. Visión	26
2.3.3 Objetivos	27

2.4. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	25
2.4.1. Misión	27
2.4.2. Visión	27
2.4.3. Historia de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.	28
2.4.4. Política sistema integrado de gestión	29
2.4.5. Actualización del sistema de gestión de calidad y ambiental Para Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.	30
2.4.5.1 Departamentos de atención a las comunidades	31
2.4.6 Metodología	32
2.4.7 Portafolio de servicios	32
2.4.8 .Trabajo social en la coordinación de atención a las comunidades	33
2.4.8.1. Instructivo del programa de piletas comunitarias	33
2.4.8.1.1 Objetivo	33
2.4.8.1.2 Alcance	33
2.4.8.1.3 Responsable	33
2.4.8.1.4 Ejecución	34
2.4.8.2 Instructivo del programa la cultura del agua	37
2.4.8.2.1 Objetivo	37
2.4.8.2.2 Alcance	37
2.4.8.2.3 Responsable	38
2.4.8.2.4 Ejecución	38
2.4.8.3 Programa de buen uso y Conexión al Alcantarillado	44
<i>CAPITULO III</i>	
3. Reconstrucción de la experiencia	48
3.1 Categoría de análisis	54 y 55
3.2 conclusiones y recomendaciones	56
<i>CAPITULO IV</i>	57
4.1 CRONOGRAMA	58-59
ANEXOS	60
BIBLIOGRAFIA	67

INTRODUCCIÓN

La sistematización de experiencias como proceso teórico a partir del cual podemos documentar información construida y de construida desde un ejercicio profesional incluyente en trabajo comunitario nos permitirá retroalimentar todo este proceso de naturaleza compleja. Comprendiendo lo comunitario como un espacio en constante cambio y desarrollo, el cual requiere de una participación activa de todos los actores, siendo consecuente con las diversas problemáticas arraigadas dentro del seno comunitario las cuales rondan ámbitos políticos, sociales, económicos y ambientales.

En este documento encontraremos 4 capítulos que recopilaran toda la experiencia del campo de prácticas en la empresa aguas de Cartagena s.a. en el primer capítulo se encuentra la conceptualización de la sistematización de la experiencia como conceptos, objetivos y metodología; en el segundo capítulo se marcará la relación institucional que hay entre la universidad de Cartagena y la empresa aguas de Cartagena s. a; en el tercer capítulo describe la reconstrucción de la experiencia en el proyecto de buen uso y conexión al alcantarillado durante todo el tiempo empleado para el mismo; y por último encontraremos los anexos como fotos y evidencias del proceso. Permitirá el ejercicio de sistematización recopilar información con respecto al programa de conexión y buen uso del alcantarillado de la empresa aguas de Cartagena S.A E.S.P.

Documentando de esta manera las diversas metodologías y actividades empleadas desde el departamento de comunidades para promover la conexión al alcantarillado en las zonas con disponibilidades de redes y el buen uso de este en zonas con altos índices de reboses y peticiones por parte de líderes comunitarios.

Departamento de comunidades que diseña sus planes de acción teniendo en cuenta cada petición desde el seno comunitario, estableciendo de esta manera una relación intersubjetiva con los sujetos protagonistas de las problemáticas, que

son quienes graban todas esas vivencias de su día a día y la representan de la mejor manera en los espacios de concertación que disponen las dos partes.

Espacios en donde además de expresar y comunicar sus inquietudes, tienen la posibilidad de ser propositivos y aportar en la construcción de conocimiento que sume a la transformación de la realidad.

JUSTIFICACIÓN

Es pertinente desde un proceso de sistematización develar descriptivamente aspectos tan complejos y variables, como son los tratados en las comunidades.

En este caso sistematizar las experiencias a partir del programa de conexión y buen uso de alcantarillado significa reconocer la valorable intencionalidad de la empresa aguas de Cartagena y en especial al departamento de comunidades por incentivar a los habitantes a optar por acceder a los servicios de alcantarillado como forma de garantizar saneamiento básico en cada hogar con acceso a este. Como así mismo trabajar conjuntamente con aquellos usuarios que cuentan con la conexión, para llevar a cabo un uso adecuado del sistema de alcantarillado y así cumplir con los estándares de calidad propuestos por la institución y la calidad de vida de la comunidad.

Conociendo estos retos y lo cambiante de las dinámicas dentro de lo social resulta adecuado un análisis, seguimiento y evaluación que permita escudriñar actividades, teorías, métodos enfoques etc. Con el fin de potenciar cualidades, fortalezas, así como evidenciar falencias y trabajar para afianzarlas y mejorarlas.

Todo esto con el fin último de garantizar un ejercicio profesional integral que garantice los resultados deseados y proporcione bases sólidas que configuren un marco sostenible dentro del contexto intervenido.

CAPITULO I

1. CONCEPTO DE SISTEMATIZACION

La sistematización es un proceso teórico y metodológico, que a partir de la recuperación e interpretación de la experiencia, de su construcción, sentido, y de una reflexión y evaluación crítica de la misma, pretende construir conocimiento, y a través de su comunicación orientar otras experiencias para mejorar las practica sociales.¹ Comprendiendo esta definición desde el contexto de la experiencia sumada al primero y conformando un solo termino, por ejemplo autores como óscar jara reconocen que la sistematización en otras disciplinas se refiere, principalmente a clasificar, catalogar a ordenar datos e informaciones a ponerlos en sistema, es el sentido más común, más utilizado y totalmente valido de la noción o el concepto de sistematización, sistematizar datos o informaciones y además afirma nosotros, desde la educación popular y los proyectos sociales, utilizamos el mismo término, pero le aplicamos no solo a datos e informaciones, si no a experiencias; Por eso no hablamos de sistematización a secas sino de sistematización de las experiencias.

Pero, que “queremos decir por experiencias” las experiencias son procesos socio históricos dinámicos y complejos, individuales y colectivos que son vividas por personas concretas, no son simplemente hechos o acontecimientos puntuales, ni meramente datos. Las experiencias son esencialmente procesos vitales que están en permanente movimiento y combinan un conjunto de dimensiones objetivas y subjetivas de la realidad histórica social².

Son sin lugar a dudas los componentes históricos los que le han dado color a la sistematización de experiencias, siendo fundamental en este proceso el análisis de sucesos de este tipo, con el fin de no reproducir los mismos flagelos que trunquen el desarrollo social, y es sin duda la historia latinoamericana un buen punto de convergencia para mirar críticamente y constructivamente y no cometer los mismos errores del pasado.

¹ CARVAJAL, arizaldo. *teoría y práctica de a sistematización de experiencias*. Ed. universidad del valle.2004.

² JARA, Oscar. Este artículo es un avance del capítulo sobre el tema del libro “La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles” de próxima aparición.

1.1 OBJETO DE SISTEMATIZACION.

Sistematización de las experiencias con énfasis en la propuesta metodológica desde trabajo social para la ejecución del programa conexión y buen uso del alcantarillado de la empresa aguas de Cartagena S.A. E.S.P (sept 2012-mayo 2013).

1.1.1 PROBLEMÁTICA.

Siendo Cartagena una ciudad muy reconocida a nivel nacional e internacional por sus características naturales e históricas sean playas, bahías, monumentos históricos, murallas e inclusive reconocida como patrimonio histórico y de la humanidad, parece contradictorio tener tan altos índices de pobreza y desigualdad. Esta es la gran polémica que día a día se comenta en cada rincón de la ciudad amurallada y el gran reto de cada una de las instituciones sean de carácter público, mixto o privado por aportar su granito de arena en la reducción de esas brechas inminentes dentro del seno de la sociedad cartagenera.

Por tal motivo aguas de Cartagena esta institución de carácter mixto en un gran esfuerzo ha logrado una cobertura de más del 99.9% en agua potable y de alcantarillado que es la problemática desde la cual se va hacer el énfasis se ha logrado una cobertura de más del 86.71% , teniendo en cuenta esta última cifra direccionalaremos el desenlace de la problemática y es que aunque se evidencia una alta disponibilidad del servicio existen comunidades en donde muchas viviendas aun no acceden a la conexión del servicio, siendo el sistema de alcantarillado el mejor mecanismo de recolección y disposición de aguas residuales. Se evidencian en las comunidades objeto, los barrios de la zona sur oriental estrato 1 y 2 practicas costumbristas de desechar los residuos orgánicos en caños, canales y pozas sépticas siendo estas prácticas muy poco sostenibles ambientalmente y mucho menos garantes de calidad de vida y saneamiento básico, además favorecen la aparición de plagas (ratones, cucarachas, moscas ,

mosquitos etc.). Y la generación de enfermedades diarreicas, cutáneas y respiratorias deteriorando la salud física y mental de las personas.

Sin embargo conectarse al alcantarillado es solo el primer paso ya que luego hay que hacer un uso responsable y adecuado de este sistema y aquí radica la otra problemática a exponer, (el buen uso de alcantarillado) porque sí, es cierto se da un avance fundamental al conectarse pero si se obstruye su funcionamiento las consecuencias han de ser similares e inclusive agravarse con respecto a la no conexión.

Esta última problemática evidencia cierta variabilidad en cuanto a las comunidades donde se presentan los mayores reportes de reboses y obstrucción o taponamiento de redes.

Dentro de los causales de no conexión es muy común la escases de recursos así como la desinformación de las formas de acceder al servicio o el no reconocerlo como una necesidad básica por parte de los implicados. Y el mal uso con causales evidenciadas como desinformación con respecto a las practicas adecuadas del sistema.

Siendo el causal más relevante ineficiente actuación estatal para garantizar las necesidades básicas de los ciudadanos contemplado esto en nuestra constitución nacional.

1.1.2 ACTORES PARTICIPANTES

La población beneficiada del programa de conexión y buen uso de alcantarillado se calcula en más de 35 barrios y/o sectores de la ciudad de Cartagena siendo la zona sur oriental el punto más focalizado con presencia de barrios como Olaya herrera y sectores, el pozón y sus cuantiosos sectores, BOSTON, LIBANO, CANDELARIA, ESPERANZA, LA MARIA, FREDONIA etc. Con usuarios capacitados y/o sensibilizados con un total de 9567 de septiembre de 2012 hasta mayo de 2013.

Y un equipo social de gestión conformado por una trabajadora social, un comunicador social, 4 pasantes de promoción social, 1 promotora social y un pasante de trabajo social este servidor Felipe Fuentes Cardona.

Además de un apoyo constante de profesionales de distintas áreas de la empresa aguas de Cartagena que han hecho de la gestión un proceso interdisciplinar.

1.2 OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

- ✚ Analizar críticamente las experiencias a partir de la propuesta metodológica desde trabajo social en su intervención en el programa de conexión y buen uso del alcantarillado de la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A E.S.P año 2012-2013.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Identificar la metodología desde trabajo social en la ejecución del programa de conexión y buen uso de alcantarillado de la empresa aguas de Cartagena S.A E.S.P
- ✚ Rescatar las ventajas y desventajas encontradas en la ejecución del programa de conexión y buen uso de alcantarillado desde la intervención de trabajo social.
- ✚ Describir el impacto desde el quehacer de trabajo social y su pertinencia con la metodología propuesta en la ejecución del programa de conexión y buen uso de alcantarillado de la empresa aguas de Cartagena S.A E.S.P

1.3 MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO-CONCEPTUAL

El artículo 2 de los principios fundamentales de la constitución política colombiana enmarca las funciones fundamentales del estado como la de servir a la comunidad y garantizar sus derechos y deberes como ciudadanos y además propiciar la participación en las decisiones que le conciernen en el ámbito social, económico, administrativo, político y cultural con respecto a la nación.

¿Qué es comunidad?

La comunidad es una unidad social cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elementos, función común, con conciencia de pertenencia, situada en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de las personas interaccionan más intensamente entre sí que en otro contexto. Es evidente que esta noción es amplísima, pero a nuestro entender solo así puede ser aplicable igualmente unidades tan distintas en características y extensión, como unidad religiosa que vive aislada en un convento, un barrio, un municipio, la provincia, la nación o la comunidad internacional, es decir, en todos los niveles en que es aplicado de ordinario el termino de comunidad³.

Resulta importante tener claridad teórica y conceptual con respecto al termino comunidad siendo esta el foco de atención desde el cual se enmarco la gestión social del programa de conexión y buen uso de alcantarillado sin dejar de lado componentes legales como los descritos en el artículo 367 de la constitución política de Colombia donde se ratifican elementos teóricos al referirse a las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación siendo estos principios de pertinencia con las comunidades a las cuales estatalmente se debe garantizar acceso a servicios públicos domiciliarios reconocidos en la ley 142 de 1994 como

³ ANDER egg, Ezequiel. metodología y práctica del desarrollo de comunidad. Ed.humanitas. buenos aires.1980.

aquellos que se prestan en el domicilio o propiedad y que son de carácter vital tales como. 1. Alcantarillado, 2.Acueducto, 3.Energía Eléctrica, 4.Aseo, 5. Distribución de Gas combustible.

Entendiendo todas estas premisas como mecanismo cuya finalidad consiste en satisfacer las necesidades básicas y promover el desarrollo comunitario, que corresponde a otro elemento de desarrollo tanto metodológicamente como en la parte práctica y conceptual del trabajo social comunitario; Siendo el desarrollo comunitario según la profesora María j. Escartin ⁴(1998:119) retomando a García liziana, aquel “movimiento de mejora de la comunidad con la participación autónoma y/o inducida de esta, siendo desarrollo comunitario tanto al propia tención comunitaria como la mejora derivada de ella, como la inducción, esto es por lo que respecta a los procesos correspondientes, a las actuaciones en estos contenidos y a los métodos específicos empleados, así como la filosofía que inspira todo lo anterior y que se traduce en una actitud y forma de actuación determinadas”.

El profesional en trabajo social juega un papel fundamental en cuanto a la organización y puesta en práctica de metodología para trabajo con comunidades, siendo la evolución del trabajo social comunitario un punto de inflexión básico para la optimización de los principios e intencionalidad constituyendo altos niveles de integralidad que hacen de la intervención un proceso eficiente.

En este punto valores éticos y de corresponsabilidad social, sumados a mediación y liderazgo deben ser imperiosos en el quehacer del profesional en trabajo social como agente de cambio y transformación social pero que reconoce a los ciudadanos como sujetos de derechos conocedores de su realidad y protagonistas de su propio cambio.

De igual manera es prudente recoger los aportes que desde la pedagogía comunitaria interpelan ante las problemáticas que emergen dentro del seno

⁴ LILLO HERRANZ, nieves /ROSELO NADAL, Elena. concepto y evolución histórica del trabajo social comunitario. manual para el trabajo social comunitario. En: manual de trabajo social comunitario. España. Ed, Narcea s. a ediciones.pag.32.

comunitario, siendo está en si misma una apuesta teórica que reivindica al sujeto y lo pondera a partir de sus recursos y la labor educativa a la cual es permeado.

La educación comunitaria tiene que estar dirigida a que el sujeto conozca su propia existencia, sus ideales y sus posibilidades de acción con el resto de los sujetos que en su entorno intercambian con el mundo social. Esta idea puede desplegar la consideración de pertenencia hacia un conglomerado que se reconoce en la conciencia colectiva, y en la necesidad de concebir un proyecto de solidaridad frente a los procesos comunitarios.

El concepto de educación comunitaria se hace amplio, y es flexible porque aún sin un proceso educativo sistemático, los hombres pueden discutir sus problemas culturales, económicos, políticos y coincidir en la búsqueda de soluciones, lo que constituye un aprendizaje significativo⁵.

La educación comunitaria permite el desarrollo del proceso de conciencia pública, esta definiría las necesidades de coincidencia ante problemas y por lo

Tanto, búsqueda de acciones para resolverlos. La conciencia pública no puede limitar la libertad individual, pero tiene que propiciar un conjunto de acciones frente a la realidad. No se trata de una mera búsqueda de consenso, hay situaciones comunes cuyas acciones pueden ser compartidas.

⁵ LILLO HERRANZ, nieves /ROSELO NADAL, Elena. concepto y evolución histórica del trabajo social comunitario. manual para el trabajo social comunitario. En: manual de trabajo social comunitario. España. Ed, Narcea s. a ediciones.pag.32.

1.4 Metodología

La **Fenomenología**, es la conciencia comprendida como acto de imaginación, memoria, percepción, etc. De esta manera es transcendental este paradigma para los actores ya que, le interesan los procesos de construcción de significados por parte de los individuos a través de sus experiencias, por lo que el objetivo no es la explicación sino la comprensión de estos procesos. Además tienen gran relevancia en los procesos investigativos fundamentalmente de carácter cualitativo⁶.

La fenomenología entiende al mundo como algo no acabado, y que se encuentra en constante cambio ya que los sujetos que la viven son capaces de modificarlas y darles significado.

Los sujetos construyen sus propias realidades dándole significado a sus vivencias y a los fenómenos sociales, es por esto que las realidades sociales son multidireccionales y están constantemente en proceso de cambio.

Para orientar la ejecución del programa fue de mucha importancia la metodología del trabajo social comunitario como propuesta que reconoce el contexto comunitario como la institución después de la familiar capaz de representar hábitos, ideologías y potencialidades dignas de respeto y comprensión de los puntos de vista de los actores en la construcción y re significación de sus vivencias, esto ayudo a la comprensión de estos procesos de interacción que son vitales en el contexto en que se mueven los sujetos.

⁶ Barragán, Diego. Hacia el Diálogo entre la Filosofía y Ciencias Sociales: dos posibilidades de Constitución de la Subjetividad Hermenéutica. En Fenomenología y Hermenéutica. Actas del I Congreso Internacional de Fenomenología y Hermenéutica. Editora Sylvia Izaguirre T. Universidad Andrés Bello. P. 213- 223. Santiago de Chile. Chile. 2008.

Para la recolección de información fue utilizada la técnica de la observación que tiene como “ *objetivo fundamental de la técnica la descripción de grupos sociales y escenas culturales mediante la vivencia de las experiencias de las personas implicadas en un grupo o institución, con el fin de captar cómo definen su propia realidad y los constructos que organizan su mundo. Así, la observación directa de eventos relevantes ha de realizarse durante la interacción social en el escenario con los sujetos del estudio*”.⁷ Además es importante en el proceso ya que nos permite identificar los procesos que se realizan en la comunidad.

La visita domiciliaria se utiliza para tener un acercamiento más íntimo con la Comunidad entendiéndola como:

“la Atención proporcionada en el hogar del individuo o familia con el objeto de conocer la realidad socio-económica, ambiental y cultural, complementar el diagnóstico, estimular la participación activa de la familia, realizar intervención social con fines de fomento, protección, recuperación y rehabilitación en salud. (MINISTERIO DE SALUD, 1993).

Esta ha sido sin duda la herramienta más ponderante en el programa de conexión y buen uso de alcantarillado siendo las zonas suroriental y sur occidental las de mayor intervención general, sobre todo la suroriental en cuanto a sensibilizaciones con respecto a conexión al alcantarillado y el componente de buen uso, abarcando todas las zonas de la ciudad atendiendo a peticiones desde las juntas de acción comunales o quejas individuales dentro del marco comunitario.

Entender la visita domiciliaria como una forma de atención personalizada, que hace más íntima la relación con los sujetos y le brinda el protagonismo y diferenciación que cada hogar o cuerpo familiar merece por su carácter auténtico, le merece a trabajo social una alternativa metodológica integral de corresponsabilidad con todas las garantías de establecer una relación directa y

⁷ Rincón, D. y cols.: *Técnicas de investigación social*. Ed. Dykinson. Madrid, 1995.

cercana con los sujetos protagonistas, con el fin de propiciar ambientes cordiales en donde la construcción de conocimiento sea el común denominador.

“Aquella visita que realiza el Trabajador Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento.” (ANDER-EGG E. 1995).⁸

Fases de la visita domiciliaria.

- FASE PRELIMINAR:

- Antecedentes generales del grupo familiar domicilio (ruta, locomoción, entre otros) teléfono y horarios de ubicación de la familia.
- Principales problemáticas vigentes e historia del grupo familiar.
- Establecer contacto telefónico, presentación verbal del profesional, socializar los objetivos de la visita, confirmar domicilio, ruta de acceso y establecer día y hora de la visita

- FASE DE EJECUCIÓN:

- Saludos iniciales (—presentación de las y los actores).
- Conversación informal respecto a cotidianeidad.
- Ubicación del espacio adecuado para realizar la entrevista en la vivienda.
- Compartir objetivo de la visita.
- Escuchar opinión de la familia con respecto al objetivo.
- Desarrollo de objetivo de investigación y/o intervención.
- Retroalimentación con respecto a la intervención.

- Compartir proyecciones de la intervención profesional: días de atención, fechas de encuentros, resultados esperados de acuerdo a diagnóstico preliminar. —comentarios de cordialidad respecto a cotidianeidad familiar —agradecimientos y despedida⁹

⁸ Trabajo Social y Perito Social en Asuntos Civiles, Penales y Penitenciarios. <http://www.blogger.com/profile/17382642113969518914>. 26 de junio de 2012.

⁹ Trabajo Social y Perito Social en Asuntos Civiles, Penales y Penitenciarios. <http://www.blogger.com/profile/17382642113969518914>. 26 de junio de 2012.

- FASE DE EVALUACIÓN:

- Registro de la visita en documentos institucionales.
- Intercambio de resultados con equipos interdisciplinarios
- Evaluación de las proyecciones de las intervenciones.¹⁰

1.5 Metodología de la sistematización

Tras un momento previo de conceptualización del termino sistematización de experiencias, se da puesta en marcha y color a la sistematización del programa de conexión y buen uso de alcantarillado, siendo este primer momento sintetizador y priorizador de los objetivos a los cuales podemos apuntar, a partir de retrotraer las experiencias vividas en un tiempo y espacio determinado. Jugando un papel fundamental en este momento la concepción y diagnóstico del contexto beneficiario. Para lo cual fue necesaria la recolección de información con fuentes primarias como entrevistas semi estructuradas y observación. También con fuentes secundarias tales como documentos institucionales e informes del profesional responsable de la ejecución del programa.

Obteniendo de esta manera la visión de la población beneficiaria y del profesional en trabajo social más su equipo de trabajo. Aspectos cruciales para poder desarrollar un proceso de sistematización que responda a las premisas de analizar crítica y reflexivamente teorías, conceptos y en especial metodologías con el fin de afianzar fortalezas y potencializar debilidades o errores de tal forma que no se vuelvan a dar. Construyendo premisas que propendan garantizar un ejercicio profesional optimo acorde con las necesidades sociales emergentes.

¹⁰Trabajo Social y Perito Social en Asuntos Civiles, Penales y Penitenciarios.
<http://www.blogger.com/profile/17382642113969518914>. 26 de junio de 2012.

Son este conjunto de ideas las cuales develan los objetivos a partir de los cuales es desarrollada esta sistematización de experiencias, la cual guarda fiel pertinencia con un enfoque crítico necesario para escudriñar planteamientos institucionales, comunitarios y desde trabajo social; Que permitan debatir posturas, congruencias y diferencias, en las premisas ya establecidas para la ejecución del programa de conexión y buen uso del alcantarillado. En dicha búsqueda fue necesario reconstruir la experiencia como forma de retrotraer las vivencias y evaluarlas.

1.6 Marco legal

Artículo 367. La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos. Los servicios públicos domiciliarios se prestarán directamente por cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, y los departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación. La ley determinará las entidades competentes para fijar las tarifas¹¹.

Ley 142 de 1994.

Artículo 1o. Ámbito de aplicación de la ley. Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley¹².

Artículo 2o. Intervención del Estado en los servicios públicos. El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política de Colombia¹³.

¹¹ Constitución política de Colombia. Artículo 367 de 1991.titulo 12, capítulo 5.

¹² <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>

¹³ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>

CAPITULO II

2.. Contexto Institucional

2.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

La Universidad de Cartagena es una universidad de carácter público que se encuentra ubicada en el centro histórico de la ciudad de Cartagena de Indias. Fundada por Francisco de Paula Santander y Simón Bolívar en el año 1827, se ha caracterizado por ser la más antigua y por ser una de las mejores universidades del Caribe colombiano.

Cuenta con 4 campus: 1. **Campus ciencias de la salud** que se encuentra en el barrio zaragocilla; 2. **Campus ciencias económicas e ingeniería** que se ubica en el barrio piedra bolívar, 3 **claustro de san Agustín** que se encuentra en el centro histórico de la ciudad, 4. **Campus de claustro de la merced** que se encuentra en el centro histórico.

Además cuenta con 10 facultades de pregrado: ciencias económicas, ciencias exactas y naturales, ciencias humanas, ciencias sociales y educación ciencias farmacéuticas, derecho y ciencias políticas, ingeniería, odontología, medicina, C.T.E.V (centro tecnológico de formación virtual y a distancia).

2.1.1 MISIÓN

La Universidad de Cartagena, como institución pública, mediante el cumplimiento de sus funciones sustantivas de docencia, investigación, internacionalización y proyección social, forma profesionales competentes en distintas áreas del conocimiento, con formación científica, humanística, ética y axiológica, que les permitan ejercer una ciudadanía responsable, contribuir con la transformación social, y liderar procesos de desarrollo empresarial, ambiental, cultural en el ámbito de su acción institucional¹⁴.

¹⁴ www.unicartagena.edu.com

2.1.2

VISIÓN

En 2027, la Universidad de Cartagena se consolidará como una de las más importantes instituciones públicas de educación superior del país; para ello, trabajará en el mejoramiento continuo de sus procesos administrativos,

financieros, académico, investigativos, de proyección social, internacionalización y desarrollo tecnológico, con el fin de alcanzar la acreditación institucional de alta calidad y la acreditación internacional de sus programas¹⁵.

2.1.3

OBJETIVOS

Para lograr su misión, la Universidad de Cartagena cumple con los siguientes objetivos¹⁶:

- ✚ Impartir educación superior como medio eficaz para la realización plena del hombre colombiano, con miras a configurar una sociedad más justa, equilibrada y autónoma, enmarcada dignamente dentro de la comunidad internacional.
- ✚ Elaborar y proponer políticas, planes, programas y proyectos orientados a resolver problemas regionales de la comunidad en su área de influencia y participar en ello.
- ✚ Establecer una política permanente de orientación docente y capacitación profesional, la cual debe fomentar el desarrollo personal, la práctica de la enseñanza y la investigación, en busca de un mejoramiento de la calidad institucional.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid.

- ✚ Propiciar el intercambio científico, tecnológico y cultural, con el propósito de mantener una actualización permanente que garantice la adecuada orientación del desarrollo de la región Caribe y del país.
- ✚ Armonizar su acción académica, administrativa, investigativa y de extensión con otras instituciones educativas y entidades de carácter público y privado a nivel nacional e internacional.
- ✚ Garantizar el cumplimiento de los programas de formación, en sus diversos niveles y modalidades, de acuerdo con lo establecido en las normas académicas.
- ✚ Impulsar en sus programas académicos el desarrollo del hombre, con base en sólidos componentes de formación humanística, instrucción cívica y en los principios y valores de la participación ciudadana.
- ✚ Fomentar, de conformidad con las necesidades y demandas de la región y del país, nuevas áreas del saber que permitan el desarrollo cualitativo y cuantitativo de las comunidades en su zona de influencia.
- ✚ Propender por la conservación del patrimonio histórico y cultural de Cartagena. De la región Caribe y del país, mediante acciones y programas educativos tendientes a ese fin.
- ✚ Promover un ambiente sano, mediante acciones y programas de educación y cultura ecológica.
- ✚ Ofrecer un adecuado servicio de información y documentación.

2.2. Facultad de Ciencias Sociales y Educación

La Facultad de Ciencias Sociales y Educación forma integralmente profesionales para la generación de conocimiento e interpretación de la realidad, tendiente a promover acciones hacia una sociedad solidaria, justa y pacífica. Desarrolla procesos de formación que hacen factible la transformación socio-política y

educativa, de la región y el país, a través de una gestión participativa articulando la investigación y la proyección social.

La Facultad de Ciencias Sociales y Educación está constituida por dos programas de pregrado: trabajo social y comunicación social.

2.2.1. Misión

Formar integralmente profesionales, a nivel de pregrado, en Trabajo Social y Comunicación Social, para la generación de conocimiento e interpretación de la realidad tendiente a promover acciones hacia una sociedad más solidaria, justa, humana y pacífica. De igual manera, desarrolla procesos de formación continua y postgraduada en áreas de las Ciencias Sociales y de la Educación posibilitando la transformación socio-política y educativa, en la localidad, la región y el país fundamentándose en una gestión co-participativa y en la articulación de la investigación, la docencia y la proyección social.

2.2.2 visión

La Facultad de Ciencias Sociales y Educación será reconocida, en el año 2020, como la Unidad Académica que, generando 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 sus aportes a la transformación socio-política y educativa de la región caribe colombiana y del país, mediante la investigación, como eje articulador, una docencia de excelencia, la responsabilidad social de la proyección, soportados en una cultura organizacional para su gestión.

2.3. Programa de Trabajo Social

2.3.1 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 y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

2.3.2. VISION

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 la formación de Trabajadores(as) Sociales en la región del Caribe Colombiano; ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez en su labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social.

2.3.3. Objetivo del programa de trabajo social.

- ✚ Formar trabajadores(as) sociales idóneos(as), que puedan desempeñar su profesión de manera individual y como miembros de equipos interdisciplinarios.
- ✚ Propiciar los espacios para el desarrollo de un cuerpo docente interesado en la enseñanza del trabajo social como profesión.

- ✚ Promover la investigación de lo social en la región y el país, para diseñar y ejecutar propuestas dirigidas a su mejoramiento desde el trabajo social.
- ✚ Proporcionar a entidades gubernamentales, privadas, ONG y comunidad en general asesoría e intervención directa del trabajo social a través de las prácticas académicas y la investigación de docentes y estudiantes.
- ✚ Contribuir a la actualización profesional permanente de sus egresados y de profesionales de áreas afines.

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

2.4.1. Misión

Aguas de Cartagena S.A E.S.P., contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario y actividades complementarias, con un equipo humano y técnico de la más alta calidad.

2.4.2. Visión

En el año 2014 seremos una empresa reconocida como líder en la gestión de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, por la calidad y eficiencia de nuestros procesos, soportada en una infraestructura confiable, consolidada financieramente y con un equipo humano competente y comprometido

2.4.3. Historia de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., Empresa de Servicios Públicos Mixta, inició operaciones en la ciudad a mediados de 1995, logrando una transformación en el manejo del acueducto y alcantarillado en la capital del Departamento de Bolívar.

Está organizada bajo la modalidad de Sociedad Anónima, con fundamento en el Ley 142 de 1994 y en cumplimiento del Acuerdo N° 05/94 emanado del Concejo de Cartagena.

En su composición accionaría participa el Distrito de Cartagena de Indias, con el 50% el Socio Operador 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 130 años en el sector, siendo líder en España y con presencia internacional en Chile, Cuba, México, Reino Unido, China, Argelia, Gran Canaria y Colombia.

Han transcurrido más de 17 años de gestión, alcanzando significativos logros 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 9002:94 hoy en día actualizada con la versión ISO 9001:2008, así 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, hoy renovado con la versión 2004.

Actualmente la Empresa atiende a 221.786 usuarios del servicio de acueducto, con una cobertura de agua potable superior al 99.9% y de alcantarillado de más del 86.71%; una continuidad en el servicio de casi el 100%, adecuadas presiones en las redes y con una calidad de agua que cumple los estándares internacionales.

2.4.4. Política sistema integrado de gestión

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. consciente que la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado es esencial para la comunidad, considera

prioritario que éstos se realicen con calidad, en armonía con el entorno que nos rodea y con el mejor esfuerzo en el cuidado de la salud de nuestros trabajadores, todo mediante procesos altamente eficaces y enmarcados dentro de la legislación vigente, para lograr la máxima satisfacción y atención oportuna de nuestros clientes.

Para la correcta aplicación de esta política, la Gerencia apoyará el compromiso de toda la organización para poder conseguir los objetivos y garantizará los recursos para mantener la infraestructura necesaria para su gestión, fomentará el desarrollo de sus trabajadores para crear un ambiente favorable de trabajo en equipo, controlará sus riesgos en salud y seguridad ocupacional para la prevención de lesiones y enfermedades, utilizará tecnología que garantice la protección de los recursos naturales y apoyará a sus proveedores, a quienes considera sus asociados, para la búsqueda de la excelencia en desarrollo de las actividades del servicio, comprometiéndose a mantener el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos, los cuales estarán adecuados de manera permanente a las Normas.

2.4.5. Actualización del sistema de gestión de calidad y ambiental Para Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

La gestión ambiental y de calidad de los procesos en Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., se basa en el cumplimiento de las directrices estipuladas en el Plan de Director de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento Básico, periódicamente hacemos la revisión de nuestras obligaciones con las partes interesadas y se implementan estrategias para permanecer en el nivel superior del sector de agua potable y alcantarillado.

El enfoque de la gestión se sustenta en la satisfacción de las partes interesadas y el mejoramiento continuo, los pilares en los que se apoya la operación de los sistemas para el cumplimiento de los parámetros de calidad, continuidad del servicio, y los resultados de la gestión del ciclo integral del agua. Este compromiso se reitera anualmente durante los procesos de auditorías de seguimiento y renovación de sus sistemas de gestión, que se administran de manera integral y se ajustan a las Normas NTC ISO 9001:2008 y 14001:2004, para los temas de calidad y ambiental respectivamente.

2.4.5.1. Departamento de Atención a las Comunidades

Aguas de Cartagena S.A E.S.P. Con el propósito de brindar un servicio social a las Comunidades creo el área de Atención a las Comunidades, el cual busca la solución de las necesidades en materia de acueducto y alcantarillado, generando una cultura para el uso eficiente y ahorro del agua en los habitantes de la ciudad de Cartagena de Indias que tiene como objetivos desarrollar las estrategias de proyección y promoción de los servicios, e Informar y orientar sobre la prestación del servicio.

Mantenemos 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, dicha relación se mantiene a

través de reuniones para exponer inquietudes, apoyo logístico y económico para los eventos organizados por las comunidades, planes de pago acorde a sus necesidades y asesorías para los proyectos de extensión de redes de acueducto y alcantarillado.

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

2.4.6 METODOLOGIA

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

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

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

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

2.4.7 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Ventilar y resolver los asuntos comunitarios en materia de acueducto y/o alcantarillado.

- Comunicación y promoción social del proyecto de acueducto, alcantarillado y gestión ambiental de Cartagena.

- Programa de cultura de agua y/o buen uso alcantarillado – ley 373/1997.

- Programa pileta comunitaria - decreto 302/2000 ley 142/1994.

- Convenios con ONG.

- Programa agua en carro tanque.

- Apoyo en las actividades de las dependencias de la empresa que amerite la intervención comunitaria.

2.4.8. Trabajo Social en la Coordinación de Atención a las Comunidades.

2.4.8.1. INSTRUCTIVO DEL PROGRAMA PILETAS COMUNITARIAS

2.4.8.1.1. OBJETIVO

Definir los pasos para atender el proyecto piletas comunitarias como apoyo a la Gestión Comercial, a través de la Gestión Social del Departamento Atención a las Comunidades.

2.4.8.1.2. ALCANCE

Promover el pago oportuno, organización comunitaria y uso racional del agua en los usuarios, así como también reportar a ANC los requerimientos técnicos de las piletas comunitarias.

2.4.8.1.3. RESPONSABLES

El área de Impagados será el responsable mensualmente del suministro de la base de datos de las pólizas que corresponden a piletas comunitarias especificando la cartera de las mismas.

El departamento de Atención a las comunidades será el responsable de la organización, asignación y seguimiento del trabajo de campo de los gestores sociales. También llevará a cabo reuniones que contribuyan a la organización comunitaria, promuevan el pago oportuno y uso racional del agua.

Este departamento también reportará a ANC la información concerniente a problemas técnicos de los macro medidores o del servicio de agua en general, para su respectiva inspección y/o normalización. Finalmente presentará informes mensuales de la gestión social, al departamento de Impagados.

2.4.8.1.4. EJECUCIÓN

Desarrollo de Talleres Cultura del Agua.

Una vez instalada la pileta comunitaria las gestoras sociales o auxiliares de comunidades programan con los usuarios una capacitación en cultura de agua en la que se tratan los siguientes temas:

- los caminos del agua.
- El proceso de potabilización
- Los deberes y derechos de los usuarios y de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P
- Explicación detallada de la factura.
- Los 20 consejos prácticos para el buen uso del agua.

Seguimiento a piletas comunitarias

Cada pileta comunitaria debe recibir un seguimiento mensual telefónico o presencial que permita indagar sobre el funcionamiento técnico u organizacional de la misma.

Este seguimiento debe llevarlo a cabo un auxiliar o gestor social del departamento. Debe realizarse con el representante de la pileta o en su defecto con alguno otro usuario del macro medidor.

Se lleva a cabo un seguimiento telefónico cuando la pileta siempre presenta pago oportuno, no tiene problemas técnicos ni existen conflictos organizacionales con el grupo de usuarios.

Se lleva a cabo un seguimiento de campo cuando la pileta comunitaria tiene alguno de los problemáticas expuestas en el párrafo anterior.

Además de lo anterior, periódicamente el departamento de comunidades debe:

- Revisar en el sistema AS 400 las pólizas correspondientes a piletas para confirmar el exento de corte.
- Entrega de carpeta con material de control de recaudo a los representantes de las piletas comunitarias. (mensual-Bimensual)
- Realizar capacitación cultura del agua por lo menos una vez al año en cada pileta comunitaria.

Seguimiento para orientar la solución de problemáticas relacionadas con funcionamiento técnico, comercial y social de la pileta comunitaria.

- Cuando las problemáticas de la piqueta están relacionadas con la parte técnica se toma por escrito el reporte dado por el representante y/o usuario del macro medidor y se envía esta información al Departamento de Control de Perdidas para que sean solucionadas.

- En los casos en que el seguimiento evidencia problemas de organización con el grupo de usuarios se toma por escrito la información dada por la comunidad y se programa una reunión que puede ser dirigida por un EGS, un auxiliar o un gestor. Le corresponde al representante informar a la comunidad la fecha, hora y lugar de la actividad. En dicha reunión se ventilan los conflictos existentes y el funcionario que representa a ACUACAR actúa como mediador e incentiva a los asistentes a que establezcan alternativas de solución acordes con el problema presentado.

- En cuanto a las problemáticas comerciales, se realizan visitas domiciliarias a los usuarios que se atrasan en los pagos del servicio y se les persuade para que se pongan al día con los meses que adeudan. Cuando los usuarios de la piqueta comunitaria en general presentan varios meses en mora, se programan reuniones con el grupo de usuarios en las que se hacen énfasis en las ventajas del pago oportuno y se persuade a los mismos para que realicen un convenio de pago.

Piletas comunitarias en mora y en convenio atrasado

Mensualmente un EGS o Auxiliar de comunidades solicita al departamento de impagados la cartera de las piletas comunitarias. Lo anterior, sumado al seguimiento mensual que se realiza en campo conlleva a:

- Hacer listado de piletas que se encuentran en mora o en convenio atrasado y que no estén en proceso de legalización individual y reportar a control de pérdidas para la realización de cortes drásticos.

- Solicitar retroalimentación de los reportes al dpto. de control de perdidas

- Verificar mediante visitas y llamadas la realización de los cortes.
- Programar talleres de participación comunitaria para convenios de pago o reactivación de convenios en las piletas que se les realizó cortes drásticos.
- Establecer una fecha límite para que los usuarios cancelen la cuota inicial del convenio.
- Verificar si los usuarios realizaron reconexión ilegal y repetir los procedimientos anteriores.

Piletas comunitarias al día y en convenios al día

Cuando la piqueta comunitaria está al día o tiene un convenio al día se realiza lo siguiente:

- Se elabora listado de piletas al día (representante, póliza, Tel.) y se hace seguimiento telefónico.
- Se realiza atención en la oficina de comunidades y se registran las observaciones reportadas por el usuario o representante de piqueta que se acerca al departamento a cancelar mensualmente.
- Cuando los reportes que se toman en la oficina lo quieren, se envían a las áreas competentes y se ejecuta seguimiento.
- Programar reuniones o talleres en las piletas comunitarias que manifiesten conflictos de organización o de mal uso del servicio.

DEFINICIONES

- ✚ **Pileta comunitaria:** “una fuente de agua para el abastecimiento colectivo del agua potable”
- ✚ **Pago Oportuno:** Pago antes o dentro de la fecha de vencimiento de la factura.
- ✚ **Uso racional del agua:** Utilizar este recurso natural de manera eficiente garantizando su calidad, evitando su degradación con el objeto de no comprometer ni poner en riesgo su disponibilidad futura.

FORMATO DE REGISTRO:

Formato de acta de reunión

Formato de registro de Asistencia

Formato de registro de seguimiento a pileta comunitaria.

Formato de registro de capacitación.

Formato de registro de visitas de promoción del pago Oportuno

2.4.8.2. INSTRUCTIVO DEL PROGRAMA CULTURA DEL AGUA

2.4.8.2.1. OBJETIVO

Definir los pasos para desarrollar el proyecto Cultura del agua como estrategia para contribuir a la responsabilidad social empresarial frente al cuidado y conservación de los recursos naturales.

2.4.8.2.2. ALCANCE

El programa Cultura del Agua, pretende sensibilizar a la población Cartagenera sobre el uso racional del recurso hídrico con una perspectiva de sostenibilidad, utilizando estrategias lúdico-pedagógicas, con metodologías de acuerdo a las edades y características de los grupos.

La población objeto de intervención corresponde a comunidades, instituciones Educativas, Fundaciones, Organizaciones Cívicas, HONGOS y JAC, de la ciudad de Cartagena y algunos corregimientos aledaños, en las que se promueve y divulga el mensaje pedagógico sobre la conservación y uso adecuado de los servicios.

2.4.8.2.3. RESPONSABLES

El área de relaciones humanas será responsable de remitir al departamento de atención a comunidades las solicitudes de capacitación en cultura del agua que sean recepcionadas por dicha área.

Así mismo, el departamento de comunidades realizará el contacto con las entidades que requieran formación en cultura del agua para establecer fecha, lugar, hora y material logístico que se requiera.

El departamento de comunidades será el encargado de llevar a cabo los procesos de capacitación a través de EGS, Auxiliares o Gestores Sociales.

2.4.8.2.4. EJECUCIÓN

Realización de Actividades Educativas por solicitudes externas

Las solicitudes externas pueden ser recepcionadas por el área de relaciones humanas, el cual, a su vez debe reenviar dicha petición al departamento de comunidades.

Una solicitud de este tipo también puede ser recepcionada por el departamento de comunidades. En cualquiera de los dos casos expuestos, el área de Gestión social Atención a comunidades debe:

- Coordinar con los representantes de la comunidad y/o institución que solicita el taller, la logística (Lugar, fecha, hora, recursos disponibles) y metodología del mismo, de acuerdo a la población.
- Realización del Taller o actividad en la fecha programada.
- Realizar evaluación de la actividad con el personal que realiza la capacitación.

Realización de actividades Educativas programadas por el departamento de comunidades:

En los casos en que la empresa tiene la iniciativa de llevar a cabo procesos de capacitación en cultura del agua, el departamento de comunidades debe:

- Selección de comunidad y/o institución donde se realizará la actividad.
- Realizar contacto con líderes o institución para organización de logística y metodología.
- Realización del Taller o actividad en la fecha programada.
- Realizar evaluación de la actividad con el personal que realiza la capacitación.

Metodologías utilizadas para Actividades Educativas sobre cultura del agua.

Se ha establecido una metodología de trabajo de acuerdo a rango de edades en que se encuentran las personas que recibirán la capacitación:

- Niños entre 5 y 7 años: Taller Cultura del Agua animado con títeres, en el cual tres personajes (Purita, Clarita y Beto) intercambian conocimientos con los niños acerca de la importancia del agua y establecen compromisos para la conservación de este recurso.
- Niños entre 8 y 17 años: Taller Cultura del Agua animado con estrategia lúdica “Alcanzando a Purita”, en este taller se socializan los temas El Ciclo Hidrológico, La Distribución del Agua en el Mundo, Caminos del Agua, El Proceso de Potabilización, Efectos del Cambio Climático y Consejos Prácticos para el buen uso del recurso hídrico.
- Adultos de 18 años en adelante: Taller Cultura del Agua para Usuarios en la que se socializan los temas Caminos del Agua, Proceso de Potabilización, El Agua en el Mundo, El Agua y la Salud, El Agua y la Contaminación, Distribución del Agua en el Mundo, Efectos del Cambio Climático, Definiciones técnicas de las redes de

Acueducto, Explicación Detallada de la Factura, Deberes y Derechos de los Usuarios y Socialización de los Consejos Prácticos para el Buen Uso del Servicio.

Procedimiento talleres en Sala de Capacitación de la planta de tratamiento.

Cuando la actividad educativa se pretende desarrollar en la planta de tratamiento se tiene en cuenta lo siguiente:

- Apartar sala de capacitación con el (la) coordinador (a) del centro de documentación.

- Enviar a centro de control listado de asistentes al taller para solicitar autorización de ingreso a la planta de tratamiento.

- Solicitar a coordinador de la planta apoyo en recorrido de asistentes para conocer proceso de potabilización.

Recorrido por la planta de tratamiento

Cuando los talleres se ejecutan en la planta de tratamiento de Aguas de Cartagena y los participantes son mayores de 12 años se incluye en la capacitación un recorrido por dicha Planta. En esta actividad los asistentes tienen la oportunidad de conocer en la práctica, el Proceso de potabilización en el que el agua es purificada para el consumo humano.

Previo a la realización de capacitaciones en la planta de tratamiento, se informa al representante de la entidad que recibirá la formación que el personal que desee

hacer el recorrido por la planta de tratamiento debe ser mayor de 12 años, portar zapatos cerrados y cómodos.

Actividades educativas complementarias

También se llevan a cabo Jornadas ambientales o Stands informativos, socializando los temas tratados en los talleres y aclarando las inquietudes de los participantes.

Stands Informativos:

Se llevan a cabo de acuerdo a las solicitudes que pueden ser recepcionadas por relaciones humanas o por el departamento de comunidades.

El área de gestión social Atención a Comunidades debe:

- Solicitar recursos logísticos a la Coordinación de Servicios Generales y Transporte.

- De ser requeridas, solicitar ayudas audiovisuales al departamento de telecomunicaciones y/o informática.

- Organizar Stand y entregar material educativo a asistentes, despejar dudas y recepcionar inquietudes y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Jornadas ambientales interinstitucionales

Se llevan a cabo cuando entidades públicas y/o privadas solicitan apoyo para el desarrollo de actividades de sensibilización sobre la importancia del cuidado del

medio ambiente. Estas jornadas también pueden ser convocadas por líderes comunitarios u organizaciones de base en la comunidad.

Participan mínimo dos funcionarios del área del departamento atención a comunidades, quienes se encargan de sensibilizar a los participantes de la jornada sobre la importancia del desarrollo humano sostenible y cuidado del recurso agua. Se entregan además plegables sobre uso racional y eficiente del agua.

4.2.1 Clubes Defensores del Agua

Los Clubes Defensores del Agua hacen parte de la Responsabilidad Social Empresarial y son ejecutados por el departamento d atención a las comunidades.

Se conforman clubes cada año en 3 instituciones educativas diferentes de las ciudades pertenecientes principalmente a los estratos I y II. El periodo en el cual la empresa lleva a cabo el proceso es de 3 meses y en ese lapso de tiempo se llevan a cabo mínimo 12 actividades pedagógicas con los participantes de los clubes

Proceso Clubes Defensores del Agua

Este proceso es liderado por la Gestión Social Atención a Comunidades quien tiene la labor de coordinar un grupo de 9 gestores sociales que se encargarán de ejecutar las actividades en las instituciones educativas.

Para iniciar el proceso de conformación de clubes cada año, el departamento de comunidades debe actualizar la propuesta y enviarla con presupuesto a la gerencia de relaciones humanas para su respectiva aprobación.

La escogencia de las instituciones con las que se trabajará anualmente surge de la concertación entre las gestoras sociales y la EGS responsable de la actividad.

Posteriormente se lleva la propuesta de los clubes a las instituciones educativas y se establece acuerdo entre el funcionario de ACUACAR y representante de la institución

educativa en la que un funcionario de esta última se responsabiliza para contribuir al proceso de consolidación del grupo.

La entidad educativa escoge el grupo estudiantes que participarán en los clubes teniendo en cuenta que cada grupo debe ser mínimo de 25 y máximo 30 personas y las edades deben estar contempladas entre los 8 y 17 años.

Una vez conformado los clubes se inicia un proceso lúdico-pedagógico en el que se desarrollan talleres formativos, jornadas ambientales y de sensibilización que contribuyan a la proyección de la empresa y de la institución a partir de la educación ambiental.

Este proceso culmina en la institución educativa escogida con una actividad de clausura en la que se dan incentivos a los miembros de los clubes.

Presentación de informes Clubes Defensores del Agua

Quincenalmente, los gestores sociales deben presentar informe a área de Gestión Social Atención a comunidades sobre actividades, logros, limitantes y acciones a mejorar del proceso en cada institución.

Posterior a la clausura de los clubes, los gestores deben presentar un informe global en el que se realice una evaluación de los procesos generados.

DEFINICIONES

- **Cultura del Agua:** Conjunto de creencias, conductas y estrategias comunitarias para el uso del agua que se expresa en las normas, formas organizativas, conocimientos, prácticas y objetos materiales que la comunidad se dan; en el tipo de relación entre las organizaciones sociales que tienen el poder y en los procesos políticos que se concretan en relación con el aprovechamiento, uso y protección del agua.

- **Uso racional del agua:** Utilizar este recurso natural de manera eficiente garantizando su calidad, evitando su degradación con el objeto de no comprometer ni poner en riesgo su disponibilidad futura.

- **Clubes Defensores del Agua**

Son un componente del proyecto Cultura del Agua cuyo propósito es crear conciencia en la población estudiantil sobre el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales que ayudan al desarrollo integral del ser humano, ejecutando actividades educativas, didácticas y recreativas que les permita mejorar las condiciones ambientales de la institución y su entorno.

2.4.8.3. Programa de buen uso y Conexión al Alcantarillado

Conexión al alcantarillado

Este programa comprende desde la recepción, organización y ejecución en campo de la sensibilización a los usuarios que cuentan con redes de alcantarillado habilitadas y no se encuentran conectados al servicio, para que realicen una adecuada disposición de las aguas residuales al sistema; Hasta el procesamiento de la información como producto de la gestión y la emisión de resultados. Teniendo en cuenta conceptos como que es el sistema de alcantarillado, como conectarse, por que hacerlo y las consecuencias negativas de utilizar métodos distintos a este tales como poza séptica, conexión a caños y canales o quema de excretas, así como la descripción de los beneficios del sistema de alcantarillado como lo es el saneamiento básico, prevención de enfermedades causadas por parásitos y bacterias, prevenir la proliferación de roedores y plagas que afectan la salud de la comunidad etc.

Buen Uso del Alcantarillado.

Sensibilizar a la población de los barrios que tienen conexión del servicio y presentan mayor problemática de reboses de aguas residuales en las redes de alcantarillado, sobre las practicas adecuadas para la utilización inteligente de este servicio. Con esta iniciativa pedagógica se pretende contribuir con el saneamiento básico de la ciudad.

El programa de buen uso del servicio de alcantarillado comprende desde la sensibilización a usuarios de los barrios que cuentan con este servicio pero presentan la mayor problemática de reboses de aguas residuales en las redes de alcantarillado; Hasta el procesamiento de la información producto de la gestión realizada en campo y la presentación de resultados.

Son las visitas domiciliarias el mecanismo recurrente para llevar a cabo las sensibilizaciones, prácticas de encuestas y estudios socioeconómicos en las comunidades objeto del programa de conexión y buen uso de alcantarillado.

Tener prácticas de buen uso de alcantarillado es tan importante como la conexión misma, ya que le da integralidad y sostenibilidad al sistema. Por tal motivo es importante tener hábitos adecuados que garanticen buen funcionamiento de las redes y que por el contrario no las obstruyan.

No arrojar objetos por los sanitarios, vertir cada cierto tiempo agua bien caliente por las cañerías, no conectar las aguas lluvias de patios y techos al alcantarillado, y en épocas de lluvias no levantar las tapas de registros son algunas de las prácticas de corresponsabilidad que deben existir entre todos los usuarios para tener un mejor aprovechamiento de este sistema cuyo fin es garantizar calidad de vida y saneamiento básico.

CAPITULO

III

3. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Debido al carácter social inmerso dentro de los ideales de la empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P. además de un ilimitado interés por brindar un servicio óptimo a todas las comunidades del municipio de Cartagena, esta institución ha puesto en marcha diversos programas de índole social en búsqueda de darle atención integral y especializada a toda la comunidad de usuarios dentro del ente territorial correspondiente a la empresa.

La cual ha conseguido una cobertura del 99.9% en agua potable y del 86.7 en alcantarillado siendo este último servicio de gran prioridad y beneficio para la comunidad, pero desestimado en algunas zonas ya identificadas de la ciudad tales como la zona sur oriental la cual posee altos índices de no conexión al sistema de alcantarillado, como respuesta a esta situación la empresa dispone de sensibilizar a los usuarios con redes habilitadas al servicio para que accedan a la conexión teniendo como bandera los inmensos beneficios ambientales que trae consigo este eficiente método de disposición de nuestras aguas residuales, con un componente de sostenibilidad como lo es el buen uso de alcantarillado ya cuando se logra el primer paso de conexión es fundamental tener hábitos correctos que permitan el buen funcionamiento del servicio. Es así como nace el programa de conexión y buen uso de alcantarillado de la empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P. Donde el trabajador social gerente del programa ha dispuesto de una propuesta metodológica sentada en las bases del trabajo social comunitario y de grupos, procurando un desarrollo social a partir del reconocimiento de las problemáticas y a partir de las representaciones y simbologías construidas desde la raíz comunitaria, así como su participación en

los procesos funcionando como un sistema en donde cada elemento configura un rol esencial en la ejecución del programa.

La experiencia de la ejecución del programa conexión y buen uso de alcantarillado estuvo enmarcada por lo que desde trabajo social se conoce como trabajo de campo, para ello fue necesario el apoyo de líderes comunitarios que facilitaran la convocatoria a las actividades como talleres comunitarios y visitas domiciliarias con el fin de sensibilizar sobre la conexión y buen uso del alcantarillado y añadiendo un principio institucional característico la promoción de la cultura del agua. Siendo las visitas domiciliarias la actividad más recurrente en el proceso.

Actividades empleadas en más de 35 comunidades (barrios --- sectores de la ciudad)

Y cerca de 1000 usuarios capacitados y/o incentivados a la conexión y buen uso de alcantarillado. Cabe resaltar que los talleres realizados además de promover las premisas propias del programa a ejecutar, permitía espacio a debates en donde el cuerpo comunitario gozaba de la posibilidad de sentar sus opiniones, sugerencias y aclarar sus dudas con respecto a cualquier temática de índole de la empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P. Eso sí sin dejar de lado el foco central de los talleres la incentivación a la conexión y buen uso de alcantarillado, dichos talleres fueron llevados a cabo con un grupo de trabajo interdisciplinar, trabajadores sociales, psicólogos, comunicadores sociales e ingenieros estos últimos aportantes de enfoques técnicos de construcción pertinentes para la integralidad del proceso.

Con duraciones aproximadas de dos horas estos talleres disponían de todas las premisas educativas y ambientales por ejemplo se podían dividir en temáticas como (consecuencias negativas de utilizar un método distinto al alcantarillado), otro se enfocaba en consejos prácticos para el buen uso del alcantarillado, pero generalmente en un solo taller se trabajaban todos los componentes (taller de sensibilización a la conexión y buen uso del alcantarillado). Así como el espacio de debate que se instalaba por periodo de 30 a 40 minutos en donde los asistentes podían manifestar sus opiniones y aportar en la construcción de alternativas de solución. Estos espacios daban a conocer datos valiosos para la

gerencia del programa como por el ejemplo la focalización de zonas con mal funcionamiento de las redes de alcantarillado e inclusive sectores sin disponibilidad de redes, también es posible recolectar información sobre usuarios potenciales que no acceden al servicio por no tener los recursos para acceder a los trabajos de conexión, quienes se convierten en una base de datos fundamental de la Empresa para tener en cuenta ante la aparición de recursos de financiación estatal o de ONGS. Sin lugar a dudas estos talleres fueron de gran ayuda para la propuesta metodológica en mente del trabajador social, debido a que se daba una relación directa y abierta a la construcción y deconstrucción de conocimiento. Sin embargo la gran desventaja en este punto más allá de las propias trabas encontradas en los talleres en sí mismo, como la baja asistencia en algunos casos o la impuntualidad, pasa más que todo por lo esporádico de la realización de estos mismos ya que al no ser constante en la aplicación de estos se pierde la posibilidad de ir evaluando paso a paso el proceso y darle seguimiento a los avances comunitarios, así como también se deja de lado la proyección de consolidar grupos de base dentro del seno comunitario que le den sostenibilidad a los componentes educativos expuestos.

Dejando en claro que lo esporádico en la ejecución de los mencionados talleres responde a la disposición presupuestal desde la empresa AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P , y los costos adicionales de este tipo de actividades como logística , refrigerios etc. Por lo cual el profesional en trabajo social debe ceñirse a los recursos disponibles, pero sin dejar de lado la lucha por gestionar y adherir más presupuesto a su gestión social.

Dadas estas premisas aparecen las visitas domiciliarias como más accesibles y perdurables presupuestalmente y también con altos índices de eficiencia. De esta manera son la actividad de intervención más recurrente dentro del programa de conexión y buen uso de alcantarillado teniendo de esta forma la población beneficiaria una atención profesional personalizada donde de igual manera se sensibiliza con respecto a la conexión y buen uso del alcantarillado y se informa a

la comunidad sobre las visitas a los domicilios mediante líderes de la zona que también tienden a acompañar al visitador en su labor en la comunidad. En total en los últimos 4 meses del 2012 se encontraron resultados que arrojaron la conexión al alcantarillado de 743 nuevos usuarios lo que da cuenta, de la relevancia propia de las actividades dispuestas desde el departamento de comunidades y el profesionalismo del equipo social de la Empresa Aguas de Cartagena S.A E.S.P.

Sin embargo los resultados pueden ser mejores, El profesional en trabajo social desde el departamento de comunidades, ha afrontado una metodología de trabajo que construye conocimiento desde el seno de la problemática, en este caso el contexto comunitario. Y que además lo hace desde una convicción institucional y profesional que valora lo importante de esta labor, pero que además reconoce otra desventaja evidenciada en la cantidad de personal humano multiplicador del mensaje sensibilizador; teniendo en cuenta la cuantiosa población beneficiaria del programa de conexión y buen uso de alcantarillado de la Empresa Aguas de Cartagena y el reducido personal profesional que debe hacerse cargo de las numerosas visitas domiciliarias lo que en muchas ocasiones lleva a confundir cantidad con calidad en las responsabilidades laborales. Dicha situación requiere de una mayor planeación y coordinación eficiente y eficaz que propenda un equilibrio entre el equipo de intervención y la población destinataria con el fin de garantizar un ejercicio profesional integral donde los tiempos, el seguimiento, y la evaluación de los procesos se puedan dar con toda la atención, prevención y un debido análisis de la dinámica social, Teniendo en cuenta Además, a la intervención social como un proceso coherente donde el trabajador social desde un carácter educativo busca promover acciones de responsabilidad y compromiso con respecto a la problemática sin resolver. Que solo podrán alcanzar los más altos niveles de eficiencia en ambientes propicios para que la propuesta metodológica pueda ampliar su influencia y funcionamiento en la práctica priorizando fines educativos antes que intereses comerciales que retarden los fines de la intervención y la sitúen como un elemento más de esta sociedad

globalizada y acelerada donde priman los intereses comerciales y particulares antes que el bien común.

Es sin duda un reto para el trabajador social en el área de comunidades seguir en la búsqueda de afianzar su metodología, trabajando con los recursos que se disponga en el momento, pero mirando mecanismos emergentes que permitan acentuar su autonomía e ideales dentro del marco institucional.

Entendiendo la metodología de trabajo social comunitario y de grupos como un proceso que apunta a un desarrollo social sostenible en donde el seno comunitario o grupal debe contar con las bases suficientes que le permitan ser protagonistas de su cambio.

Es valeroso rescatar dentro del programa aspectos que han facilitado o sido ventajosos para la intervención desde trabajo social tales como; el apoyo interdisciplinar, el cual le da elementos de integralidad al ejercicio profesional por ejemplo con herramientas desde la comunicación social que facilitan estrategias para informar o convocar a las comunidades sea de tipo escrito o audiovisual con respecto a actividades a implementar. O en el caso de la ingeniería con detalles técnicos que son vitales para una empresa de servicios públicos domiciliarios donde los trabajos de construcción son parte del proceso.

Así como la iniciativa institucional de brindar herramientas como planos y demás programas sistematizados que permiten la localización y focalización de las comunidades en este caso de pertinencia con el programa de buen uso de alcantarillado develando detalles como zonas con disponibilidad de redes y demás diagnósticos que sin duda potencian la propuesta metodológica desde trabajo social y el primer acceso al seno comunitario.

Con momentos positivos y negativos con ventajas y desventajas pero con una propuesta metodológica visible a partir del trabajo comunitario y con grupos el ejercicio profesional de trabajo social en la ejecución del programa de conexión y buen uso de alcantarillado ha conseguido un impacto muy relevante en las

comunidades de la ciudad de Cartagena, un impacto necesario dada las características de la empresa Aguas de Cartagena la cual de forma natural y al prestar servicios públicos de interés de la población, con una relación de venta y compra, resulta muy estigmatizada en las comunidades por sus labores de índole comercial, las cuales le denotan a los potenciales como a los ya usuarios simbologías en sus conciencias que previenen el acercamiento de funcionarios a sus domicilios.

Aspecto desde el cual se ha dado un importante avance y donde el rol del trabajador social ha sentado las bases para crear confianza en las comunidades, para mostrar a los usuarios que en la ciudad y para la institución son más que un cliente, que son ellos constructores de conocimiento capaces de participar en la toma de decisiones, además de ciudadanos con deberes y derechos los cuales deben conocer todos los procesos de influencia para ellos, situación evidenciada en las visitas domiciliarias de buen uso de alcantarillado en donde la labor educativa y promotora de bien comunitario fue el común denominador y finalidad principal desde trabajo social ya que se le entregaba a comunidades acostumbradas a tener visitas para aviso de retardo en pagos o revisión del consumo, una atención profesional destinada a sensibilizar de acuerdo a buenos hábitos de uso de sus instalaciones intradomiciliarias que permitiese un funcionamiento óptimo del sistema de alcantarillado. Siendo estas últimas premisas solidas en su convicción de prestar un servicio desde y para la comunidad, con fines muy alejados de lo comercial.

Aunque el reto de mediar entre la labor comercial de la empresa y los postulados teóricos y metodológicos desde trabajo social aún necesitan acentuarse más hasta conseguir un mayor equilibrio entre lo educativo con respecto a lo comercial las bases están sentadas y teniendo en cuenta errores y valores de autonomía aun por mejorar seguramente el impacto de nuestros métodos desde trabajo social serán así cada día más profundos.

3.1. Categorías de Análisis

Las categorías de análisis del proyecto fueron la participación y la gestión social; la participación es una categoría que permitió la inclusión de los actores participantes generando espacios de dialogo que impulsaron la mediación y la comunicación, además el trabajo en equipo y la concertación lograron que el programa lograra obtener el impacto obtenido.

Categorías	Participación	Gestión social
Descriptoros	Espacios de dialogo	Mediación
	Inclusión	Procesos integrales
	Comunicación	Trabajo en equipo
	Concertación	Impacto

3.2. Conclusiones y recomendaciones:

Al tener dos componentes el programa de conexión y buen uso de alcantarillado que resultan casi de forma natural, como lo son el educativo y comercial; el primero se ve evidenciado en la necesidad de sensibilizar o capacitar a la población sobre la importancia de la conexión y buen uso de alcantarillado como forma de tener beneficios ambientales y de salud pública etc. Y el segundo (el comercial) el cual resulta inevitable debido al acto consecuente de la empresa de facturar el cobro de la conexión al servicio de alcantarillado algo entendible dado los gastos e inversiones que se deben recaudar, además de garantizar el mantenimiento técnico del sistema de recolección de aguas residuales.

Se configura para el trabajador social gerente del programa el reto de cumplir a cabalidad y de acuerdo a su ética profesional los requerimientos destinados desde el marco institucional y las responsabilidades con la población beneficiaria del programa que gerencia sin corromper los principios teóricos y metodológicos que ha expuesto en sus premisas de intervención. Trabajo que no ha sido fácil teniendo en cuenta todas las suspicacias suscitadas dentro del seno comunitario, las cuales son bien soportadas debido a los intereses que se pueden denotar dentro del proceso que no son ocultos, pero que en la medida que no se prioricen acciones comunitarias con seguimiento y evaluación con inversiones muy parecidas a las comerciales no se lograra un equilibrio entre lo institucional y lo comunitario.

Resulta pertinente en este caso destinar los mismos tiempos, inversión y recurso humano en la parte de buen uso de alcantarillado que significa un beneficio más alejado de la existencia de un interés distinto al bien común, así como conformar grupos de base, prepararlos, acompañarlos y consolidarlos dentro del seno comunitario, como forma de arraigar en ellos los buenos hábitos ambientales que

generan la conexión y buen uso de alcantarillado haciendo del proceso algo dinámico que no haga de los talleres y visitas domiciliarias algo vacío y monótono.

Así como hacer seguimiento a las quejas de los usuarios y buscar las soluciones de fondo y no paliativas. Dejando en claro y comprometiéndonos desde el departamento de comunidades y el que hacer desde trabajo social a priorizar desde nuestros métodos el bien comunitario antes que un fin comercial.

Siendo trabajo social un ejercicio profesional comprometido con las problemáticas sociales y garante dentro de sus posibilidades de la defensa de los derechos de los sujetos inmersos dentro de la sociedad.

Siguiendo todo este orden de ideas las recomendaciones pasan por repensar desde trabajo social los aspectos que sujetan su labor profesional a condicionamientos o requerimientos institucionales que trunquen el pleno accionar de su cuerpo metodológico, tales como la necesidad de mantener un empleo, o no mirar alternativas de financiación de los proyectos más allá de la propia entidad donde se labora etc. Debido a que nuestro ejercicio profesional debe estar ceñido de autonomía y cumplimiento, entendiendo nuestra labor como un pilar fundamental en una sociedad regida por lineamientos políticos y económicos con tendencias a la exclusión y subordinación de los sujetos sociales que siendo parte de la mayoría de la población están envueltos en inacabables problemáticas sociales, en donde no aparecemos como superhéroes pero si como ese profesional capaz de liderar de forma conjunta procesos de cambio y transformación.

En este punto aparece nuestra injerencia en la construcción de políticas públicas como un paso primordial de nuestra profesión, siendo estos espacios los más congruentes y sensatos para establecer nuestra mediación estado ----- sociedad civil y ponderar desde aquí todos aquellos principios teóricos metodológicos próximos a reconocer a todos los cuerpos comunitarios como parte de un desarrollo humano sostenible.

CAPITULO IV

4.2 ANEXOS







CARACTERIZACIÓN USUARIOS SIN CONEXIÓN AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO														
FECHA:		DIA		MES		AÑO								
NOMBRE DEL ENCUESTADOR: _____														
DATOS GENERALES DE LA VIVIENDA Y DE QUIEN ATIENDE														
POLIZA			BARRIO			DIRECCIÓN:								
NOMBRES:				APELLIDOS:				SEXO		F	M			
N° IDENTIFICACIÓN				EDAD				TELÉFONO:						
MADRE CABEZA DE FAMILIA		SI	NO	JEFE DEL HOGAR		SI	NO	OTRO CUAL? _____						
INFORMACIÓN DE LA FAMILIA														
N° PERSONAS QUE HABITAN LA VIVIENDA				TOTAL MENORES DE 5 AÑOS				PERSONAS DE LA TERCERA EDAD SOLOS		SI	NO			
FAMILIA DESPLAZADA		SI	NO	MIEMBROS CON DIFICULTADES FÍSICAS Y/O ENFERMEDAD CRÓNICA				SI	NO					
NOMBRE DE LA DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD? _____														
ECONOMÍA FAMILIAR														
N° PERSONAS QUE LABORAN EN EL HOGAR				PRINCIPAL ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA FAMILIA _____										
INGRESO MENSUAL DE LA FAMILIA:		MENOR A UN SALARIO MÍNIMO		ENTRE 1 Y 2 SALARIOS MÍNIMOS				MAS DE 2 SALARIOS MÍNIMOS						
CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA														
TIPO DE VIVIENDA:		CASA		APARTAMENTO				RANCHO		CUARTO O CUARTOS				
TENENCIA DE LA VIVIENDA		PROPIA		FAMILIAR			ARRENDADA		EN USUFRUCTO		OCUPANTE DE HECHO O POSEEDOR			
ESTADO DE LA VIVIENDA:		SATISFACTORIA		REGULAR				PRECARIA						
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS														
CUENTA CON REDES DE RECOLECCIÓN DE ALCANTARILLADO HABILITADAS				SI	NO	MATERIAL DE LAS PAREDES: _____								
LA VIVIENDA TIENE CONEXIÓN AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO				SI	NO	MATERIAL DEL PISO: _____			MATERIAL DEL TECHO: _____					
CUENTA CON REGISTRO DE ALCANTARILLADO				SI	NO	LA VIVIENDA TIENE ESPACIOS SEPARADOS DE BAÑO, COCINA Y DORMITORIOS				SI	NO			
CUENTA CON TUBERÍAS INTERNAS DE ALCANTARILLADO				SI	NO	LA VIVIENDA TIENE PATIO O ESPACIO DESCUBIERTO				SI	NO			
EN CASO DE NO ESTAR CONECTADO, CUAL ES EL MÉTODO DE DISPOSICIÓN DE LAS EXCRETAS Y AGUAS RESIDUALES						LA VIVIENDA CUENTA CON:		INODORO	SI	NO	DUCHA	SI	NO	
POZA SEPTICA			LETRINA		VIERTE AL CANAL				LAVAMANOS	SI	NO	LAVADERO	SI	NO
ARROJAN A LA BASURA			CAMPO ABIERTO		QUEMAN Y/O ENTIERRAN				LAVAPLATOS		SI			NO
RAZÓN POR LA CUAL NO REALIZA LA CONEXIÓN AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO														
VIVIENDA EN CONTRAPENDIENTE			REGISTRO REBOSADO Y/O OBSTRUIDO			MANJOL REBOSADO Y/O OBSTRUIDO			NO LO CONSIDERA UNA NECESIDAD					
FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS					OTRO CUAL? _____									
OBSERVACIONES: _____														

FIRMA DEL FUNCIONARIO						FIRMA DE QUIEN ATIENDE								

CARACTERIZACIÓN USUARIOS SIN CONEXIÓN AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO													
FECHA: DIA <u>22</u> MES <u>8</u> AÑO <u>2013</u>													
NOMBRE DEL ENCUESTADOR: <u>Felipe Fuentes Cardona</u>													
DATOS GENERALES DE LA VIVIENDA Y DE QUIEN ATIENDE													
POLIZA <u>73132</u>			BARRIO <u>Rafael Nuñez</u>			DIRECCIÓN: <u>K50 64t-23</u>							
NOMBRES: <u>alfredo</u>			APELLIDOS: <u>Velazquez Ibañez</u>			SEXO <u>F</u>		M <u>X</u>					
N° IDENTIFICACIÓN <u>73142015</u>			EDAD <u>48</u>			TELÉFONO: <u>3126624321</u>							
MADRE CABEZA DE FAMILIA <u>SI</u>			NO <u>X</u>			JEFE DEL HOGAR <u>SI</u>		NO <u>X</u> OTRO CUAL?					
INFORMACIÓN DE LA FAMILIA													
N° PERSONAS QUE HABITAN LA VIVIENDA <u>7</u>			TOTAL MENORES DE 5 AÑOS <u>1</u>			PERSONAS DE LA TERCERA EDAD SOLOS <u>SI</u>			NO <u>X</u>				
FAMILIA DESPLAZADA <u>SI</u>			NO <u>X</u>			MIEMBROS CON DIFICULTADES FÍSICAS Y/O ENFERMEDAD CRÓNICA <u>SI</u>			NO <u>X</u>				
NOMBRE DE LA DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD?													
ECONOMÍA FAMILIAR													
N° PERSONAS QUE LABORAN EN EL HOGAR <u>1</u>			PRINCIPAL ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA FAMILIA <u>OPAGOS VARIOS</u>										
INGRESO MENSUAL DE LA FAMILIA:			MENOR A UN SALARIO MÍNIMO			ENTRE 1 Y 2 SALARIOS MÍNIMOS <u>X</u>			MÁS DE 2 SALARIOS MÍNIMOS				
CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA													
TIPO DE VIVIENDA:		CASA <u>X</u>		APARTAMENTO		RANCHO		CUARTO O CUARTOS					
TENENCIA DE LA VIVIENDA		PROPIA <u>X</u>		FAMILIAR		ARRENDADA		EN USUFRUCTO		OCUPANTE DE HECHO O POSEEDOR			
ESTADO DE LA VIVIENDA:		SATISFACTORIA		REGULAR <u>X</u>		PRECARIA							
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS													
CUENTA CON REDES DE RECOLECCIÓN DE ALCANTARILLADO HABILITADAS			SI <u>X</u>			NO			MATERIAL DE LAS PAREDES: <u>Block</u>				
LA VIVIENDA TIENE CONEXIÓN AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO			SI			NO <u>X</u>			MATERIAL DEL PISO: <u>balosa</u>		MATERIAL DEL TECHO: <u>eternit</u>		
CUENTA CON REGISTRO DE ALCANTARILLADO			SI <u>X</u>			NO			LA VIVIENDA TIENE ESPACIOS SEPARADOS DE BAÑO, COCINA Y DORMITORIOS		SI <u>X</u> NO		
CUENTA CON TUBERÍAS INTERNAS DE ALCANTARILLADO			SI			NO <u>X</u>			LA VIVIENDA TIENE PATIO O ESPACIO DESCUBIERTO		SI <u>X</u> NO		
EN CASO DE NO ESTAR CONECTADO, CUAL ES EL MÉTODO DE DISPOSICIÓN DE LAS EXCRETAS Y AGUAS RESIDUALES						INODORO		SI <u>X</u> NO		DUCHA		SI <u>X</u> NO	
LA VIVIENDA CUENTA CON:		LAVAMANOS		SI		NO <u>X</u>		LAVADERO		SI		NO <u>X</u>	
LAVAPLATOS		SI <u>X</u>		NO									
RAZÓN POR LA CUAL NO REALIZA LA CONEXIÓN AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO													
VIVIENDA EN CONTRAPENDIENTE			REGISTRO REBOSADO Y/O OBSTRUIDO			MANJOL REBOSADO Y/O OBSTRUIDO			NO LO CONSIDERA UNA NECESIDAD				
FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS <u>X</u>			OTRO CUAL?										
OBSERVACIONES: <u>El usuario manifiesta no contar con la factibilidad de recursos para llevar a cabo los trabajos de conexión.</u>													
<u>Además, solicita la labor del equipo social de la empresa al emprender acciones de este tipo con el fin de beneficiar a las comunidades.</u>													
FIRMA DEL FUNCIONARIO: <u>Felipe Fuentes F.</u>						FIRMA DE QUIEN ATIENDE: <u>Alfredo Velazquez</u>							



FECHA

Felipe Fuentes
RESPONSABLE

PROGRAMA BUEN USO Y CONEXIÓN AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

REPORTE DE VISITAS A VIVIENDAS NO CONECTADAS AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO PASACABALLOS

ITEM	POLIZA	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	ALCANTARILLADO				NOMBRE DE QUIEN ATIENDE	CEDULA DE CIUDADANIA	FIRMA	OBSERVACIÓN Y/O RAZON DE NO CONEXIÓN AL SERVICIO
					Conexión	Redes Internas	Registro	Hidrosanitarias				
1	85952	XU YONGHONG HUI WING HUNG	PASACABALLO K7 27-35									
2	112099	IGNACIA HEREDIA	PASACABALLO K9 27-116									
3	152968	IARICELA FLOREZ ORTEGA	PASACABALLO K9 28-72 APT. 102									
4	158112	DORALBA MARTINEZ BLANQUICET	PASACABALLO K16 15-11									
13	86029	BEATRIZ HERRERA C	PASACABALLO C21 17-19						Casa Cerrada			
14	86034	SABAS BABILONIA	PASACABALLO K17 17-5									
15	86035	GREGORIA CHIQUELLO M	PASACABALLO K17 21-5									
18	171421	ENEIDA BARRIOS	PASACABALLO C25 16-06									
21	86053	DIEGO JULIO RODRIGUEZ	PASACABALLO C23 15-34						Casa Cerrada			
24	171513	PABLA PEREZ MAGALLANES	PASACABALLO C22 15-50									
30	171388	IRIS PATRICIA LUNA BOLAÑO	PASACABALLO K15 18-65						No Instalada			

BIBLIOGRAFIA

- Ander-Egg Ezequiel. Metodología Y Práctica Del Desarrollo De La Comunidad. Editorial Humanitas. 8 ediciones. Buenos aires 1978.
- CARVAJAL, arizaldo. *teoría y práctica de a sistematización de experiencias*. Ed. universidad del valle.2004.
- JARA, Oscar. Este artículo es un avance del capítulo sobre el tema del libro “La sistematización de Experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles” de próxima aparición.
- LILLO HERRANZ, nieves /ROSELO NADAL, Elena. concepto y evolución histórica del trabajo social comunitario. manual para el trabajo social comunitario. En: manual de trabajo social comunitario. España. Ed, Narcea s. a ediciones.pag.32.
- Barragán, Diego. Hacia el Diálogo entre la Filosofía y Ciencias Sociales: dos posibilidades de Constitución de la Subjetividad Hermenéutica. En Fenomenología y Hermenéutica. Actas del I Congreso Internacional de Fenomenología y Hermenéutica. Editora Sylvia Izaguirre T. Universidad Andrés Bello. P. 213- 223. Santiago de Chile. Chile. 2008.
- Trabajo Social y Perito Social en Asuntos Civiles, Penales y Penitenciarios. <http://www.blogger.com/profile/17382642113969518914>. 26 de junio de 2012.
- Rincón, D. y cols.: *Técnicas de investigación social*. Ed. Dykinson. Madrid, 1995
- Víctor Mario Estrada Ospina, resinificar la historia de la profesión para la Re significación de la intervención profesional, II seminario internacional Intervención en trabajo social: fundamentación teórica y metodológica 19 y 20 de noviembre de 2000.