

WOP “PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES ADECOR, GUATEMALA”

**FEDERACION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE SERVICIOS
SANITARIOS, FESAN
ASOCIACION DE DESARROLLO COMUNITARIO RURAL, ADECOR**

INFORME FINAL



San Martín Jilotepeque, Enero 2018

Índice

1	INTRODUCCIÓN	3
2	CONTEXTO	4
3	DIAGNOSTICO, PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES Y PLAN DE CAPACITACIÓN, SAN MARTIN JILOTEPEQUE	7
4	EJECUCIÓN FASE I. DIAGNÓSTICO	10
4.1	REUNIONES EN TERRENO.	10
4.2	RESULTADOS DE LA FASE I	13
5.	FASE II. CAPACITACIÓN. VISITA A REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO DE CHILE AGOSTO 2017.	13
5.1	PROGRAMA VISITA A CHILE. TABLA 1	14
5.2	EL INTERCAMBIO Y SUS APORTES:	14
5.3	CONCLUSIÓN Y COMENTARIOS	19
6	FASE III. CAPACITACIÓN EN SAN MARTIN JILOTEPEQUE NOVIEMBRE 2017.	20
6.1	DESARROLLO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SAN MARTÍN JILOTEPEQUE.....	21
6.2	GESTIÓN COMERCIAL Y OPERACIONAL.....	24
7	CONCLUSIONES	33
7.1	AJUSTES AL PROGRAMA	33
7.2	PRODUCTOS PLANIFICADOS Y LOGRADOS	33
8	RECOMENDACIONES	36

1 Introducción

En Guatemala, los Comités de Agua atienden a 12 millones de habitantes, el 75% de la población de 16 millones, con un total de 26,330 sistemas de agua, quienes gestionan la compra o renta de la fuente de agua, la ayuda gubernamental o de la cooperación internacional, aportan efectivo y mano de obra para la construcción de un sistema de agua, y dan operación y mantenimiento al sistema¹

La Asociación de Desarrollo Comunitario Rural –ADECOR es una organización sin fines lucrativos, constituida en 1993 que orienta su trabajo a apoyar el desarrollo y el fortalecimiento de capacidades de los Pueblos Indígenas – Mujeres en condiciones de pobreza general y pobreza extrema del Municipio de San Martín Jilotepeque “hijos de Dios y de la Madre Tierra”, nativos de la etnia maya Kaqchikel. La sede de ADECOR se localiza en 14 calle 3-38 Zona 1, San Martín Jilotepeque, Chimaltenango, Guatemala².

Desde el año 2013 ADECOR hace parte de GWOPA³ en donde entró en contacto con la Federación de Cooperativas de Servicios Sanitarios de Chile, FESAN⁴, y se estructuró el WOP “**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES ADECOR, GUATEMALA**”, que tiene como objetivos generales la *organización comunitaria, y gestión de los sistemas de agua, y específicamente la elaboración de un Manual de Buenas prácticas y Estatutos y Reglamento de la organización.*

El WOP se estructuró al alero de la Red de Empresas Hermanas de Latinoamérica y el Caribe (WOP-LAC) y financiamiento por la Cooperación Técnica RG-T2541 del BID.

Este documento presenta los resultados del WOP y se ha organizado de acuerdo con sus 3 etapas de ejecución:

- Diagnóstico, planificación de actividades y Plan de capacitación en San Martín Jilotepeque.
- Capacitación en Santiago de Chile.
- Capacitación en San Martín Jilotepeque.

Finalmente, se formulan las conclusiones y recomendaciones.

¹Para mayor información sobre los sistemas de agua potable rural en Guatemala consultar http://alianzaporelagua.org/documentos/Gestion_Comunitaria_Agua/Guatemala.pdf

² Ver en Anexos. Caracterización ADECOR

³ <http://www.gwopa.org/es/>

⁴ www.fesan.coop

2 Contexto

El departamento de Chimaltenango se encuentra situado en la región V o región Central, su cabecera departamental es Chimaltenango y está situada a 1,800.17 m.s.n.m. San Martín Jilotepeque es uno de los 16 municipios del departamento de Chimaltenango y se ubica al extremo norte de la cabecera departamental de Chimaltenango en una planicie, al lado oeste del río Frío y al este del río Cucuyá. Tiene una extensión aproximada de 251 kilómetros cuadrados.

Según el XI Censo de Población y XI de habitación realizado en el año 2.002, el Municipio de San Martín Jilotepeque cuenta con una población de 58.578 habitantes, distribuidos en 12.214 viviendas (Ver Fig.1)





Fig. 1 Ubicación geográfica del WOP

Actualmente ADECOR asocia a un estimado de 10.000 habitantes, repartidos en cinco organizaciones comunitarias de agua y saneamiento. Dentro de estas organizaciones comunitarias existen algunas que se encuentran construyendo el sistema de agua potable y otras se encuentran constituidas como comités de aguas y tienen algunos años en operación (Ver Tabla No.1).

El nivel de desarrollo organizacional es diverso al igual que el grupo de habitantes abastecidos, ya que San Martín Jilotepeque es un pueblo de ascendencia Maya K'aqchikel, su población es mayoritariamente indígena, se habla el idioma K'aqchikel y castellano, como se puede apreciar en los Cuadros 1,2 y 3 siguientes.

Cuadro 1
Población total, Sexo y Área Urbana y Rural,
Según departamento y Municipio 2002.

DEPARTAMENTO Y MUNICIPIO	POBLACION TOTAL	SEXO		AREA	
		HOMBRES	MUJERES	URBANA	RURAL
CHIMALTENANGO	446.133	219.000	227.133	217.922	228.211
San Martín Jilotepeque	58.578	28.044	30.534	8.782	49.796

Fuente: Instituto Nacional de Estadística Censo 2002.

Cuadro 2
Población total, Grupo étnico, pertenencia étnica hablar, Municipio de San Martín Jilotepeque.

MUNICIPIO	POBLACION TOTAL	GRUPO ETNICO		PERTENENCIA ETNICA				
		INDIGENA	NO INDIGENA	MAYA	XINKA	GARIFUNA	LADINA	OTRA
San Martín Jilotepeque	58.578	51.879	6.699	51.768	7	1	6.793	9

Fuente: Elaboración propia de Bartolomé Chocoj con base a datos del X Censo Nacional INE 2002.

Cuadro 3
Acceso a agua potable y saneamiento básico
San Martín Jilotepeque, Chimaltenango

Total de viviendas con acceso agua intradomiciliaria y servicios de saneamiento mejorados	
Total de viviendas	10,747
Viviendas con servicio de agua potable	65.8%
Viviendas con servicio de saneamiento básico	19.8%

Fuente INE, 2002

Tabla No1 Sistemas de agua que han recibido apoyo de ADECOR

COMUNIDAD	NÚMERO DE FAMILIAS	NÚMERO DE PERSONAS	FUENTE DE AGUA	INTEGRANTES DE LA DIRIGENCIA	OPERADOR	ESTADO
LA BUENA ESPERANZA (9 caserios)	750	4.500	Pozo	40	Comité de Agua / Asociación de Agua y Saneamiento	Proyecto en ejecución
ALDEA CHIJOCON (5 Caserios)	450	2.700	Pozo	20	Comité de Agua	Operando
CASERÍOS LOS TUYANES, LOS VENTURAS, LOS JOMETES	350	1.890	Pozo	6	Comité de Agua	Operando
CASERÍO LOS TABLONES, ALDEA XEJUC	50	300	Nacimiento	6	Grupo de mujeres	En Proyecto
CASERÍO CHI DON JUAN, ALDEA ESTANCIA DE LA VIRGEN	250	1.500	Nacimiento	10	Comité de Agua	Operando

ADECOR realiza una labor de acercamiento de la cooperación internacional, nacional, local y regional a las personas de San Martín Jilotepeque con menos posibilidad de desarrollo, para elevar su calidad de vida por medio de la ejecución de programas y proyectos de capacitación y desarrollo.



También ADECOR trabaja en pro de la sostenibilidad de las organizaciones comunitarias por medio de asesoría, canalización de fondos, coordinación y acompañamiento en general, fomentando desarrollando y coordinando la capacidad técnica y profesional de los líderes indígenas y de las comunidades en general.

Gracias al buen manejo que hicieron de los recursos donados por la Asociación Manos Unidas, España en el año 2016 se llevó a cabo en la comunidad de Chi Don Juan el Proyecto “Acceso al agua y producción de alimentos para Comunidades Rurales San Martin Jilotepeque, Guatemala”. Este proyecto abrió el camino para que se apoyara a la comunidad de la Buena Esperanza en el proyecto de agua potable rural para dicha comunidad.

3 Diagnóstico, planificación de actividades y plan de capacitación, San Martin Jilotepeque.

La primera visita a San Martin Jilotepeque fue efectuada del 3 al 8 de julio de 2017 por 4 integrantes del equipo FESAN, según el plan de visita planificado en el MoU del WOP. Participaron Mariela Garcia del Instituto Cinara de la Universidad del Valle, Colombia, organización con la cual FESAN tiene un Convenio de Cooperación y Manuel Morán, Igor Ruz y Guillermo Saavedra de FESAN.

Dado que el programa de fortalecimiento de capacidades tiene recursos y tiempo de ejecución limitados, para identificar las organizaciones comunitarias que harían parte del programa, se establecieron los siguientes criterios: importancia de la participación de las mujeres en la gestión del agua local, número de personas usuarias de los sistemas de agua, avances en la construcción de los sistemas de agua y nivel de organización y compromiso de los comités operadores.

En reuniones sostenidas con el director de ADECOR, los especialistas de FESAN, evaluaron cada una de las organizaciones comunitarias de agua y saneamiento, y luego de un análisis se priorizaron para este WOP las comunidades de La Buena Esperanza y Chi Don Juan (Ver Fig.2).



Fig. 2 Comunidades en San Martín Jilotepeque, Guatemala

Además, se visitó el Comité de Mujeres que desde hace dos años está gestionando el abastecimiento de agua en la Aldea Tablones. En esta comunidad hay un sistema de agua para 300 familias pero 35 familias quedaron por fuera del servicio y se unieron para solucionar este problema.

La presidenta del Comité de Mujeres manifestó que *“al principio nos dio miedo porque nunca se ha visto a un grupo de mujeres hacer un proyecto de agua”* pero ya se tienen confianza y valoran mucho el apoyo recibido de ADECOR. Otra integrante del Comité dijo que antes del proyecto a ella no le gustaba salir de su casa y ahora ha aprendido tanto que hasta habla en público.

Ya compraron un nacimiento situado a 6 Km que les costó Q70.000 (USD 10.000) y también consiguieron el terreno para el tanque de almacenamiento del agua. Tienen claro que hacen el proyecto para cuidar la salud de sus niños y están convencidas de que dado que ya iniciaron irán apareciendo nuevos proyectos, pues a futuro quieren comprar otro nacimiento o vertiente.

Comunidad Buena Esperanza

La comunidad Buena Esperanza, está compuesta por nueve caseríos:

Buena Esperanza, Los Cerritos, Los Hornos, La Joya, Santa Rosa, La Escuela, Teempiscal, Pricon y San Miguel.

Se encuentra ubicada a 14,0 km. de la ciudad de San Martín de Jilotepeque, coordenadas 14°50'11" N, 90°48'49" O y contempla, según el proyecto, abastecer

a cerca 4.500 habitantes en estos nueve caseríos muy dispersos, como se muestra en Fig. 3

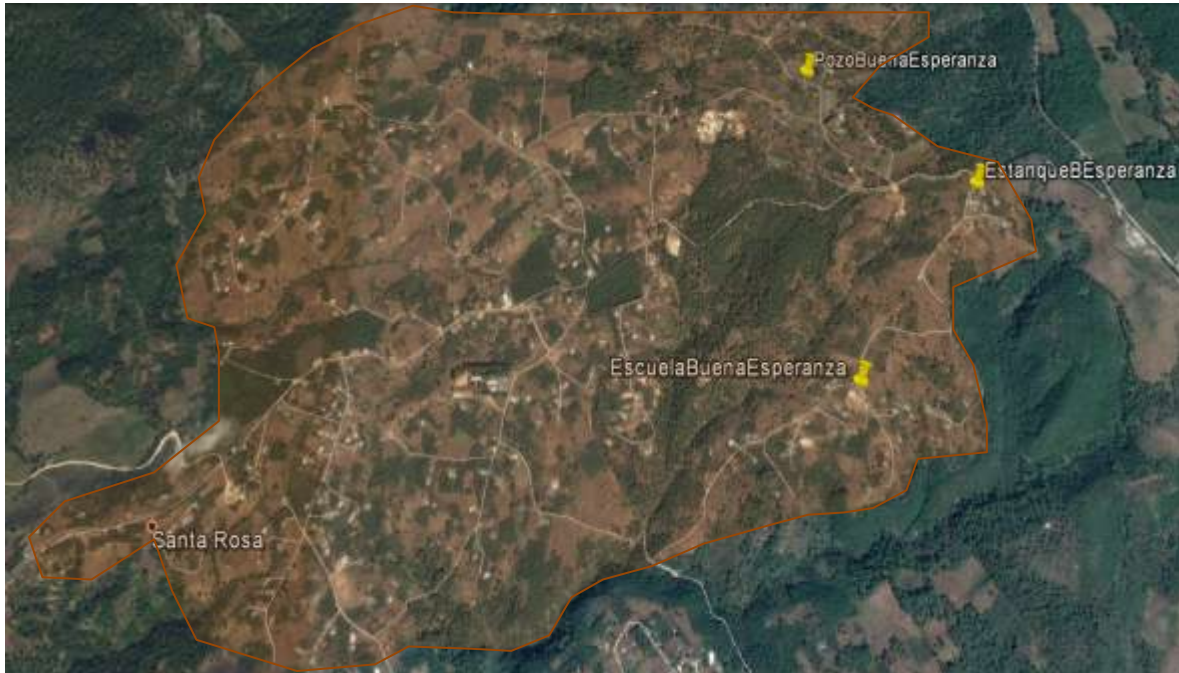


Fig. 3 Comunidad Buena Esperanza

Comunidad Chi Don Juan

El Caserío de Chi Don Juan se encuentra ubicado a 14,0 km. de la cabecera municipal de San Martín Jilotepeque, (ver Fig. 4) coordenadas 14°47'5" N, 90°42'52" O y cuenta con un Comité de Agua constituido. Este caserío desde el año 2016 cuenta con un sistema de abastecimiento de agua potable, el cual se compone de un nacimiento ubicado a 7 km. del caserío, un estanque de acumulación de 240 m³ y otro, en línea, de aprox. 50 m³ para el abastecimiento, del cual parten las redes de abastecimiento a los caseríos. El nacimiento fue comprado con recursos de la comunidad.



Fig. 4 Caserío Chi Don Juan

4 Ejecución Fase I. Diagnóstico

Si bien el proyecto contempla la capacitación de las organizaciones, se establece como paso previo conocer las realidades de cada organización, la cultura organizacional y la problemática a la que se enfrentan en los temas de Agua potable y Saneamiento.

Es así como se organizaron reuniones en las comunidades elegidas para identificar en campo el desarrollo de las obras de infraestructura y conocer por parte de los usuarios sus necesidades de capacitación. Además se eligieron los líderes y las lideresas comunitarias que visitarían Chile.

4.1 Reuniones en terreno.

4.1.1 Reunión en Comunidad Buena Esperanza

Fuimos recibidos por el Presidente del Comité de Desarrollo Comunitario, COCODE, Marcelo Estrada Gámez y las representantes de los nueve caseríos e integrantes del Comité de Agua. Asistieron a la reunión un total de 51 personas en su mayoría mujeres, representantes de los nueve caseríos que serán



abastecidos por el nuevo sistema de agua potable. Participaron 4 personas de Buena Esperanza, 6 de Los Cerritos, 6 de Los Hornos, 6 de La Joya, 6 de Santa Rosa1, 6 de Santa Rosa2, 10 de La Escuela, 2 de Teempiscal, 2 de Pricon y 3 de San Miguel.

Los habitantes actuales provienen de las personas que vivían en una antigua finca que perteneció a la realeza española. En los años 80 con la reforma agraria fueron marginados y asesinados muchos de sus familiares en esta zona.

Desde el año 1995 han estado luchando por obtener un manantial o nacimiento, sin éxito puesto que se requieren permisos de la finca y cobran sumas de dinero inalcanzables. Desde entonces entienden que el agua es un tema de necesidad vital.

SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

Estuvieron 6 años luchando por tener el agua de manantiales y en el año 2015 nace la posibilidad de construir un pozo profundo y el diseño de redes de distribución. El pozo fue construido este año (2017) con el apoyo del municipio. Esta nueva posibilidad ha generado una mayor unión entre las comunidades.

Con recursos propios actualmente se está terminando la construcción de un estanque con una capacidad de 250 m³ y se encuentra en proyecto la construcción de las redes de distribución de agua potable.

Se pretende abastecer a los nueve caseríos los que en conjunto suman cerca de 750 viviendas.

PROBLEMAS AMBIENTALES Hay mucha tala de árboles, erosión, incendios forestales.

IDEAS PARA EL FUTURO

- Reforzar las capacidades de los miembros del Comité de Aguas e incorporar a mujeres en la gestión.
- Terminar con la construcción del estanque de regulación de agua potable y lograr los permisos para la construcción de la red de distribución de agua potable desde el estanque hacia los nueve Caseríos.

4.1.2 Reunión en Caserío Chi Don Juan

Fuimos recibidos por el Presidente del Comité de Desarrollo Comunitario, COCODE, Efraín Chalín y los integrantes del Comité de Agua, el director de la Escuela Local y las Mujeres integrantes del Comité de Padres de Familia. Total 14 personas.



SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

Estuvieron 5 años luchando por tener el agua. Fue construido con trabajo comunitario y lo inauguraron en mayo de 2016

Fuente: es un nacimiento cuyos terrenos fueron adquiridos por la comunidad por Q70.000, equivalentes a unos USD 10.000.

Línea de Aducción atraviesa terrenos escarpados tiene 7Km. Han logrado los permisos para pasar la tubería pero no lograron escrituras de servidumbre.

Horas de Suministro: 6 a 8 horas

La mayoría de las casas tienen depósitos de agua con capacidad para almacenar 1000 litros

Fontanero: aplica el cloro, le pagan Q900 mensuales, equiv. a USD125

Cuota Anual: Q135 (USD 20) y piden cuotas extras cuando se necesitan

Nº de Conexiones: 150 conexiones domiciliarias (70 familias en la parte alta y 80 en la parte baja)

PROBLEMAS AMBIENTALES Hay mucha tala de árboles, erosión, incendios forestales, daños en la red de distribución

IDEAS HACIA EL FUTURO

- Buscar otro nacimiento de agua
- Sembrar árboles alrededor del nacimiento para lo cual ya tienen el terreno alrededor del nacimiento que es de la comunidad.
- Quieren construir una casa comunal para hacer las reuniones comunitarias y un puesto de salud porque cuentan con un promotor de salud pero no tiene donde atender la gente.

ESCUELA

Tienen 147 alumnos, dos grados de preescolar y primaria completa. 7 maestros que trabajan en equipo y se nota un gran compromiso del Director, Luis Alberto Ordón, con el desarrollo de la comunidad

SANEAMIENTO ESCOLAR

Una unidad sanitaria para niños, otra para niñas y otra para profesores que estaban muy limpias. Surge la idea de que los techos de la escuela y su área

permitirían que se desarrollara un buen programa de recolección y gestión del agua lluvia.

En la asignatura ciencias naturales los niños trabajan el tema del agua.

4.2 Resultados de la Fase I

- Se comprueba el gran compromiso de las comunidades locales y de ADECOR para sacar adelante los sistemas de agua
- Se identifica la necesidad de fortalecer la gestión comunitaria del agua porque los Comités son débiles administrativamente por lo tanto se mantiene el Plan original de capacitación del WOP.
- Aunque en el WOP estaba contemplado que viajaran sólo 3 personas a Chile se determinó que era importante realizar esfuerzos para lograr que viajaran 5 personas porque era conveniente que en representación de cada comunidad asistiera un hombre y una mujer, lo cual favorecería un mayor compromiso y la difusión al regreso. También se acordó que les acompañara el director de ADECOR, Bartolomé Chocoj, quien debía apoyarles en el trámite del pasaporte y compra de pasajes aéreos.
- Con base en la trayectoria y compromiso en sus organizaciones comunitarias fueron elegidos para visitar Chile en el mes de agosto las siguientes personas; por Buena Esperanza: Ana Elí Esquit y Marcelo Estrada, y por Chi Don Juan: Rosalinda Castellanos y Ruperto Alvarado. Su designación fue anunciada en la reunión final de la visita.
- FESAN se comprometió a enviar el plan detallado de la visita a Chile y se acordó que, con base en la información obtenida en terreno y el reconocimiento por parte del equipo de Guatemala de la experiencia de las organizaciones comunitarias chilenas, se adecuará y actualizará el Plan de Capacitación enunciado en el MoU de FESAN-ADECOR, antes de la tercera fase que se llevó a cabo en noviembre de 2017.

5. FASE II. Capacitación. Visita a Región Metropolitana de Santiago de Chile agosto 2017.

Al Intercambio entonces viajaron 5 personas, Chajomá Kaqchikel, del cual 4 son dirigentes y miembros de los Caseríos: Chi Don Juan y La Buena Esperanza del Municipio de San Martín de Jilotepeque, Chimaltenango ya indicados en punto 4.2, y 1 dirigente indígena, Bartolomé Chocoj, profesional de las Ciencias Jurídicas y Sociales, con más de 20 años de experiencia en trabajo comunitario.

Para adecuar los costos de estadía se tramitó el alojamiento de los 5 participantes en las dependencias del Ejército de Salvación en la Comuna de Paine, Chile y se logró la colaboración de los habitantes de Hospital para el suministro de alimentación casera a menor costo, según el Programa de la Tabla 2.

5.1 Programa Visita a Chile. Tabla 2

Visita 2 a Santiago de Chile 13 al 18 de agosto de 2017							
Actividad	Horario	Domingo 13	lunes 14	martes 15	miercoles 16	jueves 17	viernes 18
Capacitación 2	am	L L E G A D A	Recepcion y presentacion Coop Hospital Champa	V I S I T A S A N T I A G O	Visita otros servicios La Compañía y Requegua	Presentacion Delegacion Guatemala en Escuela Champa	Resumen de la visita y lecciones aprendidas
13 al 18 de agosto	pm		Recorrido instalaciones Coop Hospital Champa		Visita otros servicios La Compañía y Requegua	Visita Proyecto Lomas del Aguila	Salida al aeropuerto
Hosteria Ejercito							
Salvacion, Paine							

5.2 El Intercambio y sus aportes:

Un aporte para la dignificación de la vida y la construcción colectiva de alternativas para el acceso al agua y saneamiento de manera digna, basado en normas, principios y formas de organización que garantizan el acceso universal al agua de calidad y cantidad con tarifas justas.

Dentro de los principales aprendizajes están:

5.2.1 La organización comunitaria

- 1) Se aprendió sobre la forma de:
 - a) Organización cooperativa y elementos básicos de Gestión
 - c) Operación
 - d) Niveles de participación de los socios en las cooperativas visitadas
 - e) Sistema de costos fijos y variables
 - f) Facturación
 - g) Ampliación de la cobertura de los servicios a otras microrregiones.

- 2) Los conocimientos adquiridos se trasladan a Buena Esperanza y Chi Don Juan, Guatemala y allí se pretende configurar: a) La constitución de una ASOCIACION DE AGUA Y SANEAMIENTO COMUNITARIO, sustentado en las formas de organización legal reconocidas por el Estado de Guatemala y pertinentes con la cultura e identidad propia de los pueblos indígenas.
- 3) En Guatemala se impulsarán procesos formativos que permitan que tanto hombre y mujeres con compromiso y destreza en temas de gestión se involucren en la gestión de la Asociación de Agua y Saneamiento.
- 4) En Guatemala se establecerá los mecanismos de operación acorde a las condiciones materiales, técnicas y organizativas existentes en la localidad, tomando como referente las experiencias de la Cooperativa de Agua Potable Hospital Champa, Chile.⁵
- 5) Desde la fase inicial de organización y constitución se prevé que la Asociación establezca mecanismos claros y transparentes de fiscalización, sistemas de rendición de cuentas y crecimiento sostenido, lecciones aprendidas de las Cooperativas La Compañía de Graneros⁶ y Cooperativa Aguas Requegua⁷, de Chile.



Reunion en Cooperativa La Compañía de Graneros, Region de O'higgins

⁵ Cooperativa de Agua Potable Hospital Champa. <http://hospitalchampa.cl/>

⁶ Cooperativa La Compañía de Graneros. <https://www.cooplacia.cl/>

⁷ Cooperativa Aguas Requegua. <http://requegua.cl/>



Presentación en Evento comunitario educacional Colegio Elías Sánchez, Champa



Reconocimiento experiencias ahorro y reuso agua en Colegio Elías Sánchez

5.2.2 Uso de Tecnología:

En el intercambio se valoró vital el aprendizaje relativo al uso de sistemas contables computarizados de control, monitoreo de los equipos de la red de distribución, el uso de los conocimientos de ingeniería para la eficiencia del funcionamiento de la red y reducción de costos.



Instalación eficiente de equipo bomba en pozo.



Política de aseguramiento del servicio, instalación de generador eléctrico.

5.2.3 El enfoque social de empresa:

La experiencia conocida aportó a nuestra delegación respecto al valor social del cobro por el servicio de agua y cómo el margen de renta económica se transforma en educación para la población en general, en formas de contribución para la mejora de servicios como la ampliación de cobertura del servicio de agua, la mejora de la infraestructura educativa y la oportunidad para que la madre trabajadora acceda al resguardo de los chicos mediante guarderías infantiles.



Aporte Social de SSR Requegua, Chile con Biblioteca Rural



Directorio y Equipo de trabajo SSR Requegua, Chile

5.3 Conclusión y Comentarios

La Visita 2 concluye con una Jornada de trabajo donde los visitantes agradecieron poder conocer y compartir las lecciones y aprendizajes de sus procesos, y se generaron las conclusiones y efectos de la visita.

Conclusiones visita a Chile

- 1) Se establece que el tipo de servicio que se quiere lograr:
“un servicio de agua potable de calidad” donde las personas puedan acceder no solo al agua si no que también a la salud y aportar con esto al bienestar de las personas.
- 2) Tipo de organización:
“una organización del tipo cooperativa o similar”, donde los clientes pasan a ser socios con obligaciones y derechos establecidos en los estatutos. Este tipo de organización beneficia el control de gestión de la empresa.
- 3) Gestión de la organización:
“se busca una gestión de calidad donde su meta es satisfacer las necesidades de los clientes, socios” se busca una organización dedicada a la administración comercial y operacional. También que aporte a la sociedad en el ámbito socio cultural.
- 4) Resultado final:
“lograr que esta empresa se transforme en una autosustentable”, capaz de autogestionar el desarrollo local y otorgar el servicio de agua potable a toda la localidad, comunidad, ahora y en el futuro.
- 5) Derecho de la mujer en la participación y capacitación en temas de género.
Romper el esquema que la mujer no tiene derecho a decidir.
- 6) Organización comunitaria. Rol de la organización en el desarrollo social de la comunidad.

COMENTARIOS VISITA A CHILE

“Lo más importante en los procesos de organización son los usuario/socios satisfechos con los servicios en los que ellos como sujetos de derechos y obligaciones se ven implicados. Para ello es necesario que exista una dirigencia y

equipo técnico comprometido con la buena gestión, con la transparencia, con la democratización de los procesos y abiertos a aprender y enseñar a los otros pueblos hermanos, justamente eso es lo que encontramos y aprendimos en las Cooperativas visitadas en Chile, La Compañía de Graneros y Aguas Requegua (Agosto 2017)”

Fundamental fue la experiencia de intercambio y conocimiento de la realidad en otro país. *“Una visita vale más que mil horas de taller”.*

6 Fase III. Capacitación en San Martín Jilotepeque Noviembre 2017

Del 20 al 24 de Noviembre de 2017 el Ing. Igor Ruz y la Soc. Mariela García visitaron San Martín Jilotepeque para dar inicio al Plan de Capacitación y así ejecutar la Fase final del WOP. La capacitación se desarrolló en las oficinas de ADECOR, utilizando las instalaciones de esta organización.

Con base en el trabajo desarrollado en las fases anteriores se acordó que el taller giraría en torno a 3 ejes fundamentales: La Gestión Comunitaria, La Gestión Comercial y Operacional, según el Programa de la Tabla 3 a continuación.

Tabla 3 Programa Visita 3

Visita 2 a San Martín Jilotepeque lunes 20 al viernes 24 de Noviembre de 2017							
Actividad	Integrantes	Horario	lunes 20	martes 21	miércoles 22	jueves 23	viernes 24
Actividad	Mariela García (M.G.)	am 9:00 - 10:00 10:00 - 10:30 10:30 - 13:00	Planificación Capacitación Logística 9:30 a 13:00 hrs.	Integración de los Participantes. Introducción Bartolomé Autoevaluación Org. Comunitaria. Obj. Taller Liderazgo	Enfoque de Género en el Agua Arbol Gestión de Calidad y Procesos	Gestión Operacional. Control de Gestión Operacional.	Visita a Mixco Viejo ceremonia Clausura Entrega certificados. 7:00 hrs.
	Igor Ruz (I.R.)						
A cargo de:			M.G., I.R., B.C. (3)	M.G. (3,5)	M.G. (3,5)	M.G. (3,5)	I.R. (4)
Actividad	Bartolome Chocoj (B.C.)	pm 14:00 - 16:00	Planificación Capacitación Logística.	Integración Características de una ASR. Gestión Sustentable de una ASR.	Gestión Comercial Control de Gestión Comercial Gestión Tarifaria.	Visita técnica a Nueva Esperanza con todos los participantes	Regreso.
A cargo de:			M.G., I.R.	I.R. (2,0)	I.R. (2,0)	I.R. (4,0)	M.G. I.R. B.C.

Una vez en San Martín Jilotepeque, el primer día se planifican las jornadas de talleres ajustándose a la realidad local y logística.

Todos los participantes en el Taller tienen que viajar desde sus localidades hasta las oficinas de ADECOR y esto requería de ciertas consideraciones de tiempos, logística y alimentación.

Participaron 27 personas de las principales comunidades, Caseríos; 11 de Buena Esperanza; 7 de Chi Don Juan; 5 de Los Tablones; 1 de los Tunayes; 1 de San Antonio El Cornejos y 2 de ADECOR.

6.1 Desarrollo Programa de Capacitación San Martín Jilotepeque.

Gestión Comunitaria

Teniendo en cuenta que las comunidades rurales son las únicas garantes del logro de la sustentabilidad de las acciones de mejoramiento o construcción de nueva infraestructura en abastecimiento de agua la visita se concentró en el fortalecimiento de las capacidades de los participantes en el Taller

Como un primer aspecto se trabajó el liderazgo y los participantes divididos en grupos identificaron las características de un líder comunitario, un líder de un grupo familiar y un líder de una organización de tipo espiritual. Con base en este trabajo se definió como perfil de un líder o lideresa comunitario(a), el siguiente:

- Honesto(a)
- Puntual
- Responsable
- Amable
- Colaborador(a)
- Activo(a)
- Respeta opiniones
- Buena comunicación
- Sabe coordinar

En el desarrollo de la jornada se promovió que todas las personas pueden ser líderes, en la importancia del liderazgo rotativo y se hizo énfasis en los siguientes mensajes:

- TODOS Y TODAS SOMOS LÍDERES Y LIDERESAS, PERO ALGUNAS VECES TENEMOS ESA CAPACIDAD COMO DORMIDA O CREEMOS QUE SÓLO OTROS(AS) PUEDEN SERLO.
- EL TALLER BUSCA DESPERTAR AL LÍDER QUE CADA UNO Y CADA UNA LLEVA ADENTRO.
- EL MAYOR LOGRO DE UNA VIDA ES APROVECHAR AL MÁXIMO NUESTRAS CAPACIDADES Y COLABORAR CON LOS OTROS SERES HUMANOS CON QUIENES CONVIVIMOS.
- EN NUESTRAS COMUNIDADES CADA UNO Y CADA UNA DE NOSOTROS(AS) PUEDE HACER UN TRABAJO EXCELENTE Y ASÍ CREAR ORGANIZACIONES DE PRIMERA CLASE QUE HAGAN GRANDES CONTRIBUCIONES PARA MEJORAR NUESTRA CALIDAD DE VIDA.

- CADA NUEVO DÍA PODEMOS APRENDER ALGO NUEVO. CADA DÍA PODEMOS MEJORAR LO QUE HACEMOS. PARA LOGRAR GRANDES COSAS HAY QUE EMPEZAR POR LO PEQUEÑO, PERO EMPEZAR AHORA.
- LOS LÍDERES Y LAS LIDERESAS SIEMPRE DAN LO MEJOR DE SÍ MISMOS.
- NO HAY NADA MÁS IMPORTANTE QUE SER HONESTO, SER DIGNO DE CONFIANZA Y TRATAR A LOS DEMÁS COMO NOS GUSTARÍA QUE NOS TRATARAN A NOSOTROS.
- PERSISTENCIA Y PACIENCIA SON DOS VIRTUDES DEL LIDERAZGO QUE NOS PERMITIRÁN SUPERAR LOS TIEMPOS DIFÍCILES.
- PARA SER LÍDER NO NECESITO TENER UN CARGO DIRECTIVO. POR EL SÓLO HECHO DE SER PERSONA PUEDO SER LÍDER O LIDERESA.

Teniendo en cuenta que es necesario que se fortalezcan las organizaciones comunitarias que han asumido la gestión de los sistemas de agua, se hizo una relación entre las funciones que se desempeñan en cualquier cargo administrativo y la actitud que asumen los líderes y las lideresas, y que se presenta en la tabla 4.

Tabla 4 Funciones administrativas y actitud de los líderes y lideresas

FUNCIONES	LOS LÍDERES
Planificar Identifica los problemas, los prioriza y define el camino para solucionarlos en un tiempo determinado	Construyen visiones de futuro
Organizar Saca adelante sus objetivos coordinando las personas, los recursos (materiales y financieros) y los conocimientos que posee	Saben que coordinan personas, las conocen y les dan las responsabilidades y tareas que pueden cumplir
Dirigir Sabe tomar decisiones, explica cómo deben hacerse las cosas, sabe dar órdenes,	Generan entusiasmo en el equipo.
Controlar Garantiza que se cumplan las tareas acordadas y que los productos tengan calidad	Motivan las ganas de hacer las cosas bien
Comunicar	Dialogan, Comparten información

GÉNERO Y AGUA





Mujer de la zona rural de San Martín Jilotepeque acarreado agua

La categoría género ha permitido develar las relaciones de subordinación en las que ha estado inmersa la mujer y mostrar las asimetrías de poder en cuanto a conocimientos, derechos, responsabilidades, etc en el ámbito familiar, de las organizaciones, la legislación y lo simbólico. Esas asimetrías impiden un desarrollo equitativo, la participación activa de las mujeres en los procesos de toma de decisiones y el ejercicio pleno de la ciudadanía. El enfoque de género no toma a la mujer aislada del hombre sino en relación con él y permite:

- ✓ Entender que los roles, las identidades y las relaciones entre hombres y mujeres son una construcción social basada en prácticas culturales e históricamente determinadas, en las que incide la edad, la clase social, la etnia, etc.
- ✓ Visualizar que la situación de subordinación que generalmente ha tenido la mujer con respecto al hombre puede ser transformada
- ✓ Analizar críticamente las identidades masculinas y plantearse su reconstrucción

Cuando se trabaja en abastecimiento de agua y saneamiento se hacen evidentes las desigualdades entre hombres y mujeres en el acceso al recurso, a las capacitaciones técnicas o en el desempeño de los cargos de dirección de las organizaciones que manejan los servicios públicos sean comunitarias, estatales o privadas. Afortunadamente en el taller hubo una participación equitativa de hombres y mujeres pero al analizar las actividades que desempeñan hombres y mujeres se hizo evidente las múltiples tareas del rol reproductivo que realizan las mujeres lo cual incluye que en las comunidades que carecen de acueducto, las mujeres deben salir a las 3 de la madrugada a buscar el agua (Ver Tabla No.5)

Tabla No.5. Actividades ejecutadas por mujeres y hombres

 MUJERES	 HOMBRES
<p>Acarrear agua a las 3 de la mañana Aseo de la casa Aseo y cuidado de los niños(as) Preparar los alimentos Hacer tortillas Llevar la comida a los hombres al campo Lavar la ropa Traer leña Cuidado y crianza de animales (gansos, gallinas, patos, cerdos, cabras) Cortar y cosechar café Sembrar y abonar Hacer zanjas Tablón para cultivar cilantro, pepino Regar las flores Preparar queso Tejer Bordar Formar grupos de mujeres Participar en las organizaciones comunitarias Compartir conocimiento</p>	<p>Sembrar milpa, papa, maíz, frijol, café Cultivar tomate, chile, ejote Cosechar Limpiar, cortar el café Conservación del suelo Riego Ordeñar vacas Trabajar manejando camiones Construir casas Mantenimiento de caminos</p>

Después de este ejercicio se realizó la presentación que se adjunta en Anexos. [“Género y Agua.ppt”](#) y [“Contaminacion.doc”](#).

6.2 Gestión Comercial y Operacional

Considerando las características de estas comunidades rurales y el objetivo principal planteados por ellos mismos, se puso énfasis en establecer que significa tener una organización, empresa social que se dedique y permita satisfacer la demanda de agua potable para sus clientes.

En consecuencia el taller plantea a los participantes establecer que se entiende por gestionar una empresa social, que brinda un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Se plantea entonces y se discute en los talleres el concepto de gestión y gestión de calidad, con métodos de trabajo que pueden garantizar el éxito de los objetivos planteados por ellos, es decir:

Se establece que se requiere brindar un servicio de Calidad, orientado al cliente para lo cual es necesario reconocer y definir los diferentes procesos que permiten dar el servicio de Agua Potable, definir los roles de cada uno de los que participan en estos procesos (Operadores, Administradores, Atención de Clientes) para asegurar la salud de las personas.

Para lograr lo anterior se define en conjunto que se debe lograr la formación de una organización del tipo “Asociación de Agua y Saneamiento Rural” ASR, que permita satisfacer las demandas actuales y futuras de agua potable. Esto es un salto cualitativo y cuantitativo que se proponen como organizaciones producto que actualmente algunos servicios ofrecen solamente distribuir agua en algunas horas del día y no agua potable.

Se entiende que para lograr esto es fundamental tener una estructura organizacional dedicada y elaborar los procedimientos respectivos que establezcan claramente que se hace como se hace, cuando, donde y quien es el responsable de cada uno de esto.

Este ordenamiento les permitirá mejorar las relaciones entre los directivos de estas organizaciones y su relación con los clientes. De hecho actualmente los administración de estas empresas de agua son dirigidas por miembros del Comité de Desarrollo comunitario COCODE que son organizaciones sociales, se define que se debe formar una Asociación de Agua Potable con su propia estructura organizacional y dedicada específicamente a brindar un servicio de agua potable de calidad.

Otro aspecto que se podrá mejorar, es la relación con sus clientes. Actualmente estos cancelan por igual, una vez al año, un monto determinado por el servicio que ofrecen, lo que constituye un trato en desigualdad producto que algunos consumen 5 veces más que otros y cancelan lo mismo. En consecuencia se establece la necesidad de avanzar en firmar con los clientes un contrato que permita establecer cuáles son las obligaciones y derechos de los clientes y de la empresa, estableciendo una tarifa que responda al servicio brindado.

El servicio que se pretende brindar y así fue definido por los participantes, es un servicio de agua potable de calidad, entendiendo que esta es la forma que finalmente se garantiza la autosustentabilidad de una empresa social en la medida que se entiende que el cliente siempre paga en la medida que se entrega un servicio de calidad.

Otro aspecto importante que se abordó en el taller es el concepto de tarifa donde ya no solo se tiene la sensación de que se cobra poco por el servicio si no que se demostró con ejercicios prácticos esta situación. En efecto se demostró que actualmente el cliente cancela 6 veces menos de lo que tendría que cancelar por

el servicio. Queda como objetivo principal en este aspecto la instalación de un medidor de caudal para cada cliente inscrito, elemento que no existe actualmente.

Por otro lado se trabajó en conjunto con los participantes los principales procesos Comerciales como el proceso de Atención de Clientes, de Facturación, lectura de medidores y el proceso de recaudación como también el concepto de la base de datos de los clientes.

En la gestión Operacional se trabajaron los procesos de producción, operación de pozos y estanques de regulación y la operación de la red de distribución como también el concepto de alimentadoras troncales la presión en la red de distribución y el concepto de pérdida operacional. La importancia de establecer planes de inversión para asegurar un servicio de calidad y de constante aumento de la demanda. Cuales es la forma correcta de la incorporación a los nuevos clientes para que no vaya en desmedro de la calidad del servicio de los actuales clientes.

El contenido de los talleres es el siguiente:

GESTION DE CALIDAD:

Establecer que es un servicio de Calidad, orientado al cliente para lo cual es necesario reconocer y definir los diferentes procesos que permiten dar el servicio de Agua Potable, definir los roles de cada uno de los que participan en estos procesos (Operadores, Administradores, Atención de Clientes)

CONTENIDO:

- Conceptos básicos de Calidad de Servicio.
- Conceptos básicos de que es un Proceso.
- Identificar y definir los principales procesos del sistema de abastecimiento de Agua Potable (Producción, Distribución, Abastecimiento.).
- Establecer el rol que debe desempeñar el Operador, el administrativo de la empresa en función de los procesos: Operación, Mantenimiento, monitoreo instalaciones, Registro Datos, Lectura MAP, Atención de Clientes, Facturación.

ATENCION DE CLIENTES

Entrega de métodos de trabajo para la correcta atención de los clientes y establecer los procesos, flujos de trabajo que se gatillan internamente.

CONTENIDO:

En base a solicitudes y protocolos tipo se realiza la revisión del proceso de atención a clientes, se comparten experiencias dejando como tarea el levantamiento del propio para cada una de las organizaciones.

- Solicitud de Atención, N° único correlativo, flujo de trabajo y su importancia interna.
- Diseño y presentación de un Arranque tipo, planos y componentes.
- Que información se requiere que el cliente entregue para la solicitud de un nuevo servicio o proyecto.
- La necesidad de contar con un contrato de prestación de servicio donde se establecen obligaciones y derechos de los clientes y de la empresa social.

GESTION OPERACIONAL

Conocer métodos de trabajo para Medir, Registrar, Analizar, Procesar para mantener bajo control las instalaciones Operacionales de A.P. Que medir y como medir las capacidades de nuestras Instalaciones. Identificar zonas operativas con problemas en base a los registros e indicadores. Mejorar la toma de decisiones en base a información oportuna y técnica.

CONTENIDO:

Presentación de protocolos y modelos, planillas de registro de la información Técnica y de operación

- Métodos de registros de información Operacional: Que, Como y Cuando registrar el comportamiento del sistema.
- Métodos de registro de la información Técnica.
- Como elaborar un levantamiento de las características de las instalaciones.
- Como se definen los Indicadores Operacionales.

CONTROL Y OPTIMIZACION INSTALACIONES OPERACIONALES

Establecer cuáles son los principales procesos operacionales, la operación de las instalaciones de un sistema de A.P. con el fin de establecer el rol específico de cada instalación operacional para minimizar el consumo energético, disminuir la vulnerabilidad del servicio, y aumentar la vida útil de los equipos e instalaciones, para mejorar y mantener la calidad del servicio de A.P.

CONTENIDO:

En base a esquemas y modelos se presenta la relación que existe entre un pozo, el estanque de regulación y la red de distribución y su funcionamiento hidráulico. Como se opera en forma óptima estas instalaciones.

Se comparten experiencias propias con instalaciones existentes.

- Funcionamiento y Operación Óptima de un Pozos: El impacto en el acuífero subterráneo y su relación con la Impulsión y la demanda de los clientes.

- Operación Óptima de Estanques: Como Calcular volumen de Estanque y como se relaciona con la operación del pozo y la demanda de los clientes.
- Operación Óptima de la Red de Abastecimiento: Como establecer si las redes, matrices tienen la capacidad suficiente para abastecer en cantidad y presión adecuada a los clientes. Como se puede calcular las pérdidas operacionales en la red. A.P.
- Comportamiento de la red en base a mapas de presión.

La capacitación es acompañada por las presentaciones y formatos, los que se pueden revisar en Anexos. “1 Introduccion.ppt” , “2 CalidadyProcesosSSR.ppt” , “3HerramientasOperacionRolyOptimizacion.ppt” , “4PlanTrabajoTecnico.ppt” , “CalculoTarifasSSR.doc”, “DesafiosdeunaSSR.ppt”, “RegistroClientes.xls” y Anexo “Formatos Tipo”.

El taller terminó con una ceremonia ancestral en la ciudad maya Mixco Viejo donde se les entrega a cada uno de los participantes su diploma de participación.

CERTIFICADO DE PARTICIPACION.



The certificate is a formal document with a white background and a black border. At the top, there are three logos: ADECOR (red and black), WOP (blue and white), and FESAN (blue and green). Below the logos, the text reads: "WATER OPERATORS' PARTNERSHIP PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE", "ASOCIACION DE DESARROLLO COMUNITARIO RURAL", and "FEDERACION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE SERVICIOS SANITARIOS". The central text states "OTORGAN EL PRESENTE" followed by "CERTIFICADO" in large bold letters. The recipient is identified as "A: JUAN MOISES PIRIR GARCIA". The text describes the participation in a workshop on rural water supply systems management in San Martín Jilotepeque, Guatemala, from November 21-24, 2017. It is dated in Chuwa Nima' Ab' Aj (Mixco Viejo) on November 24, 2017. Three signatures are present: Lic. Bartolomé Chocoj Camey (ADECOR Guatemala), Ing. Igor Ruz (FESAN, Santiago de Chile), and Soc. Mariela García (Universidad de Valle, Cali, Colombia). A circular stamp of ADECOR is at the bottom left, and the slogan "Unidos por el agua y el saneamiento..." is at the bottom center.

ADECOR
Por un desarrollo con identidad

WOP
Latin America
& Caribbean

FESAN
WWW.FESAN.COOP

WATER OPERATORS' PARTNERSHIP PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE
ASOCIACION DE DESARROLLO COMUNITARIO RURAL
FEDERACION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE SERVICIOS SANITARIOS

OTORGAN EL PRESENTE

CERTIFICADO

A: **JUAN MOISES PIRIR GARCIA**

Por haber participado en el Taller Fortalecimiento de conocimientos para mejorar la gestión, administración y control de los sistemas de agua potable rural en San Martín Jilotepeque, Chimaltenango, Guatemala los días 21,22,23 y 24 de noviembre de 2017.

Dado en Chuwa Nima' Ab' Aj (Mixco Viejo), San Martín Jilotepeque a los veinticuatro días del mes de noviembre de dos mil diecisiete

Lic. Bartolomé Chocoj Camey
Coordinador General
ADECOR Guatemala

Ing. Igor Ruz
Director Técnico
FESAN, Santiago de Chile

Soc. Mariela García
Facilitadora
Universidad de Valle
Cali, Colombia

ADECOR
ASOCIACION DE DESARROLLO COMUNITARIO RURAL
GUATEMALA
SAN MARTIN JILOTEPEQUE

Unidos por el agua y el saneamiento...

Fotos del taller:



Acto culminación Taller.



Entrega de certificados.



Entrega de certificados.



Ceremonia Ancestral.



Visita a terreno Pozo Nueva Esperanza.



Participación en taller.



Ejercicios prácticos en taller



Ejercicio cuidado del agua.

7 CONCLUSIONES

7.1 Ajustes al Programa

Luego de las visitas a San Martín Jilotepeque y a Santiago de Chile, debimos ajustar el Programa de capacitación del WOP en términos de contenido y tiempos, tomando en consideración los siguientes factores:

- Es de fundamental importancia entender y considerar la cultura local en términos de tiempos y proceso de comprensión, para la adecuación y adaptación del programa de capacitación.
- La participación es de suma importancia para que las organizaciones entiendan según su propia óptica los diferentes elementos de la capacitación y se “apropien” de las soluciones. Este es un proceso que demanda tiempo, paciencia y prolijidad.
- En el transcurso de las visitas y capacitación, se establece que el tipo de organización existente que actualmente “gestiona” el abastecimiento de la población con agua no es lo suficiente para los propósitos como comunidad. Actualmente la estructura de las organizaciones que tienen a cargo el abastecimiento, están ligadas a organizaciones sociales estatales y estos mismos directivos gestionan el abastecimiento del agua.
- En consecuencia se entiende que se requiere una estructura y tipo de organización independiente que administre y opere una “empresa social” que permita entre otros, un servicio de agua potable de calidad a sus clientes, socios. Este propósito queda establecido en la jornada de conclusiones del viaje realizado a Santiago de Chile. Ver punto 5.2.

En consecuencia, se reformularon los objetivos y tiempos del WOP, priorizando sentar las bases y profundizar en los temas del tipo de organización que se necesita y el tipo de modelo de empresa social a lograr, que como permite la legislación vigente en Guatemala, puede ser un Comité, una Cooperativa de Agua Potable y Saneamiento Rural, o una Asociación.

7.2 Productos planificados y logrados

◆ *Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas*

● **Guía metodológica Operativa:**

Se logra entregar capacitación en taller, en terreno y un manual de buenas prácticas operacionales, denominado “**Manual para la Gestión Técnica,**

Operacional en un Sistema de Saneamiento Rural SSR". Con guías operativas y desafíos o tareas a cumplir para lograr la operación óptima de los sistemas. Es un manual de consulta y de respuestas prácticas que permite fortalecer la operación del sistema de agua potable. Ver en Anexos "[*ManualGestionTecnicaOperacional.doc*](#)"

● **Planes de Fortalecimiento Organizativo:**

En talleres se deja establecido las características que debe tener una organización, empresa social que pueda garantizar un servicio de calidad. El rol y responsabilidad de cada miembro de una empresa desde el Directorio hasta el operador y atención del cliente.

Este es el principal hito de este WOP. Los participantes llegan a la conclusión, y fue parte de la discusión en el taller, de la necesidad de tener una organización independiente que sea capaz de administrar una empresa social, capaz de responder y satisfacer la demanda en crecimiento de agua potable para todos. No solo agua.

En consecuencia queda como tarea concretar un tipo de organización independiente que tenga como objetivo principal satisfacer las necesidades de agua potable de sus clientes.

Queda claro que el fortalecimiento de una organización y la calidad del servicio es garantizado en la medida que se establece claramente mediante la elaboración de normativas, procedimiento, protocolos, roles, la responsabilidad y autoridad de cada uno de los procesos que componen una empresa de este tipo, donde se define que hacer, como, cuando, quien y donde. Este concepto democratiza y transparenta el trato hacia el cliente y dentro de la empresa, con trabajadores de tiempo completo y salario justo.

● **Planes de establecimiento de Tarifa:**

Este es el segundo hito de importancia del WOP. En el taller sobre tarifa ellos definen que el cobro actual que llevan no es el correcto y que ven la necesidad de contar con una política de tarifas acorde a la calidad del servicio brindado. No se puede pretender el pago de un servicio que se entrega a medias.

De aquí nace la necesidad de garantizar un servicio de calidad.

"En la medida que se brinda un servicio de calidad se asegura en gran parte el pago del servicio", para lo cual es de vital importancia instaurar la micromedición.

En el taller se comparten los conocimientos básicos de como calcular una tarifa, incorporar en ella el concepto de inversión en mantenimiento e infraestructura para garantizar un servicio de calidad y autosustentable.

En la medida que avancen en establecer y registrar los ítems que permiten calcular una tarifa, se deberá avanzar en establecer la tarifa para cada servicio. Esto quedó como tarea pendiente para una segunda fase del WOP.

● ***Organización y legalización de los servicios:***

En taller queda establecida la necesidad del cumplimiento de las leyes y normas para brindar el servicio de agua potable, como también el rol de cada miembro de la empresa social.

Se determina que la organización a construir es del tipo comité o cooperativa, empresa social independiente, con un alto compromiso social. Características que pudieron constatar en su visita a Chile donde conocieron una biblioteca, una sede para la tercera edad y beneficios a los socios como seguro ante fallecimiento de los trabajadores incorporados como aporte a la comunidad por parte del servicio.

En consecuencia queda como tarea concretar un tipo de organización independiente, comité o cooperativa, que tenga como objetivo principal satisfacer las necesidades de agua potable de sus clientes.

◆ ***Preparación de reglamentos, estatutos***

Se entrega en taller los aspectos más importantes como también normas y estatutos tipo existentes en Chile, los que se deben adecuar a la legislación y normativa de Guatemala, tarea a cargo del Licenciado Chocoj. Este análisis, adecuación y adaptación debería permitir la elaboración de Estatutos y normas para la constitución de la Cooperativa o Comité en la segunda fase del WOP.

◆ ***Implantación de software contable***

El hecho de no contar con una organización, empresa real, no ha permitido aun su implantación, por lo que hemos comenzado a preparar el camino para ello impartiendo los conceptos contables y los procesos de atención de clientes y la importancia de contar con una base de datos de los clientes.

En consecuencia proponemos que este objetivo pueda incorporarse en una segunda fase de este WOP.

◆ ***Elaboración de un registro de datos***

Se entrega en taller los aspectos más importantes de como registrar la información comercial y operacional con planillas tipo, específicas para cada proceso.

El detalle del registro queda expuesto en los talleres, presentaciones y en el manual para la gestión técnica de un Servicio de agua y saneamiento rural.

Este tipo de información no se registra en la actualidad y queda como tarea levantar el registro de información de clientes, comercial y operacional según lo indicado. Ver en Anexos ***“RegistroClientes. Xls”***

8 RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos logísticos y organizacionales

- a. La dificultad de transportar a los participantes a los lugares de capacitación y garantizar la alimentación de estos requiere de un ítem que asegure esta logística.
- b. Es fundamental considerar tiempos, periodos que permitan conocerse, generar confianzas, sobre todo cuando se trabaja con comunidades indígenas, donde es necesario conocer su historia y postura ante una figura, personaje lejano, extraño a su cultura. La relación en la segunda visita es mucho más distendida y en consecuencia permite trabajar más eficientemente, y sin limitantes de expresión.

8.2 Control y Seguimiento

- a. Este WOP encontró organizaciones en fase de formación y se contribuyó a establecer las bases para la creación de una empresa social del agua. Sin embargo es fundamental traspasar a este tipo de organización un **modelo de gestión de una empresa social**, que garantice el abastecimiento de sus clientes socios, asegure la sustentabilidad de esta y cumpla con su rol y responsabilidad social.
- b. Traspasar herramientas de información como un sistema gráfico, sistemas de control de gestión comercial y sistema de control financiero.
- c. En consideración a lo anterior, se progresó muchísimo para cumplir con los objetivos propuestos, estimando un avance de 70%, pero quedan pendientes los entregables que están en preparación y requieren de una validación final por parte de las comunidades.
- d. En consecuencia se recomienda pasar a una siguiente etapa donde se pueda traspasar todas las herramientas y métodos de trabajo para una gestión autosustentable y de calidad, y a la vez validar y oficializar los entregables prometidos como productos del WOP.
- e. Resumiendo, fue un excelente trabajo de capacitación con grupos indígenas muy motivados y ávidos de conocimiento, y que requieren de un periodo de tiempo para transformar el aprendizaje en una gestión de organización comunitaria de agua potable sustentable.
- f. Plantaremos formalmente al Secretariado de WOP-LAC la realización de una segunda etapa de este extraordinario WOP.