



# Guía práctica para el desarrollo de estrategias socioeducativas en la Gestión Integrada del Recurso Hídrico - GIRH



Abastecimiento de agua



Abastecimiento de agua

Guía práctica para el desarrollo  
de estrategias socioeducativas en la  
Gestión Integrada del Recurso Hídrico - GIRH

Tejiendo para la vida



Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC  
Dirección Técnica Ambiental - Grupo de Educación Ambiental y Participación Ciudadana

Instituto de Investigación y Desarrollo en Abastecimiento de Agua,  
Saneamiento Ambiental y Conservación del Recurso Hídrico – Cinara  
Grupo Gestión Integrada del Recurso Hídrico

Santiago de Cali, 2010

Corporación Autónoma Regional  
del Valle del Cauca – CVC

Directora General:

María Jazmín Osorio Sánchez

Director Técnico Ambiental:

Julián Gerardo Benítez Sepúlveda

Grupo de Educación Ambiental y  
Participación Ciudadana - CVC:

Luz Marina Guerrero Velasco

Gloria B. Suárez Vera

Luz Stella Ríos Jiménez

Paula Andrea Vidal Arboleda

Libia Libreros López

Interventoría:

Luz Stella Ríos Jiménez

Gloria B. Suárez Vera

Publicado por:



Comité Editorial – Cinara:

Inés Restrepo Tarquino

Silena Vargas Salazar

Silvia Corrales Marín

Paola Chaves Pérez

Isabel Domínguez Rivera

Asesor Héctor Pérez

Textos:

Silvia Corrales Marín

Paola Chaves Pérez

Diseño y diagramación:

Claudia Sandoval

Ayllu Colombia Material Interactivo

Fotos: Cinara

Impresión: Imágenes Gráficas

Primera edición: 100 ejemplares

Dirección: Carrera 56 # 11 - 36

Teléfonos: 57 (2) 6206600 - 018000 933093

Fax: 57 (2) 3396168 Cali - Colombia

E-mail: [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co)

## Consejo Directivo CVC

Francisco Lourido  
Presidente del Consejo Directivo -  
Gobernador del Valle del Cauca

Henry González  
Representante del Gobernador del  
Valle del Cauca

Sabas Ramiro Tafur Reyes  
Representante del Señor Presidente de  
la República

Rodrigo Lloreda Mera  
Representante de los Gremios  
Industriales

Gildardo Restrepo  
Representante de las ONG'S

Julián Fernando Rentería Castillo  
Representante de las ONG'S

Angelmiro Valencia Ulcue  
Representante de las Comunidades  
Indígenas

Jeremias López Guaito  
Representante de las Comunidades  
Negras

Rosa Nancy Stella Vásquez  
Alcaldesa del Municipio de Candelaria-  
Representante de los Señores Alcaldes

Argemiro Jordán Sánchez  
Alcalde del Municipio de Ginebra -  
Representante de los Señores Alcaldes

Silvia Pombo Carrillo  
Delegada Despacho de la Ministra de  
Ambiente, Vivienda y Desarrollo  
Territorial

Gilberto Llanos Ossa  
Representante de los Gremios  
Agropecuarios

ISBN:

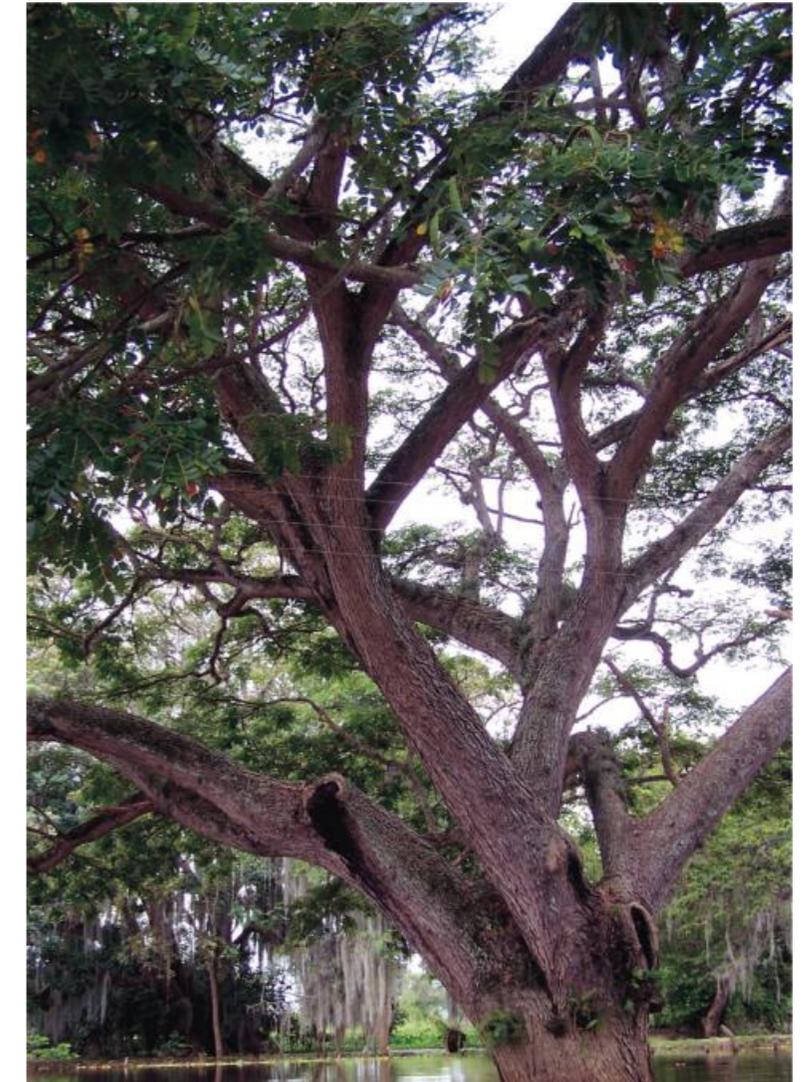
## Misión y visión de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC

### Misión

Ejercer la autoridad ambiental y promover el desarrollo sostenible desde la dimensión ambiental, en armonía y coordinación con los distintos actores sociales del departamento del Valle del Cauca y demás integrantes del SINA.

### Visión

En el año 2012 la CVC habrá logrado que los distintos actores sociales del departamento del Valle del Cauca se identifiquen con el concepto de desarrollo sostenible y consecuentemente actúen de manera responsable frente a las distintas situaciones ambientales.



Reserva natural Laguna de Sonso, municipio de Buga



## Presentación

La corporación en el propósito de propender hacia un desarrollo sostenible, adelanta procesos educativos y de participación, teniendo en cuenta los contextos socioculturales de nuestro territorio. Estos procesos se abordan desde métodos que facilitan la construcción colectiva, el trabajo en equipo y la inclusión de los diferentes actores sociales. Ello nos exige encontrar un equilibrio entre lo técnico y lo social; entre lo comunitario y lo institucional, entre el saber popular y el saber académico, contribuyendo de esta manera a la conservación y recuperación de nuestros recursos naturales y el ambiente.

Reconociendo el agua como el eje articulador de nuestra gestión ambiental, hemos diseñado con los profesionales y técnicos de las Direcciones Ambientales Regionales, la Dirección de Gestión Ambiental y la Dirección Técnica Ambiental y el apoyo metodológico de la Universidad del Valle a través del Instituto Cinara, las “Guías Prácticas para el Desarrollo de Estrategias Socioeducativas en la Gestión Integrada del Recurso Hídrico”, como herramientas que facilitan procesos y proyectos en abastecimiento de agua (consumo humano y agrícola); control de contaminación (construcción de sistemas de tratamiento de aguas residuales domésticas, individuales y colectivas); reglamentación de corrientes superficiales y protección de fuentes hídricas (reforestación y aislamiento).

Estamos seguros de la utilidad de este material y lo invitamos a continuar trabajando en la tarea de mantener y recuperar nuestro entorno natural, para que las generaciones futuras tengan la posibilidad de gozar de un ambiente biodiverso.



María Jazmín Osorio Sánchez  
Directora General  
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC

## Agradecimientos

Trabajar en la Gestión Integrada del Recurso Hídrico es hoy una necesidad urgente en todo el planeta y por eso se necesita de un trabajo conjunto y metódico en todas las escalas, este proceso es un ejemplo de ello. Los documentos que componen este paquete de trabajo son resultado del proyecto 1527 “Diseñar y validar, con los actores sociales relevantes estrategias educativas como herramientas metodológicas que promuevan acciones de uso y manejo sostenible del recurso hídrico en el Valle del Cauca”, en el que los funcionarios de la CVC, el Instituto Cinara de la Universidad del Valle y las comunidades, de forma participativa, hicieron su aporte desde su realidad y su experiencia y construyeron una metodología para un trabajo en equipo.

Por esto es importante reconocer y agradecer el valioso aporte que hicieron los participantes de los diplomados “Elaboración de herra-



Corregimiento de Costa Rica. municipio de Ginebra

mientas sociales y educativas para procesos en Gestión Integrada del Recurso Hídrico” y “Estrategias educativas y de comunicación en procesos relacionados con la Gestión Integrada del Recurso Hídrico” y las comunidades donde se

validó y complementó el proceso de abastecimiento de agua: Buenavista – El Chocho en el municipio de Trujillo y El Pedregal en el municipio de Florida. Sin su ayuda este trabajo no habría sido posible.



# Contenido

Paquete de trabajo	10
Pautas generales	12
Proceso abastecimiento de agua	16
Fase 1 Reconocimiento de la situación	20
Fase 2 Socialización y sensibilización	28
Fase 3 Planeación participativa	32
Fase 4 Ejecución e implementación	38
Fase 5 Seguimiento y evaluación	42

Cuenca del río Aguacatal, cerca al corregimiento La Elvira, municipio de Cali

# Paquete de trabajo

## Descripción

El paquete de trabajo contiene documentos y otros elementos que facilitan la aplicación de la metodología. Los documentos se relacionan de lo general a lo particular, de la siguiente manera:

Material base:

- Guía para cada uno de los procesos

Material de apoyo:

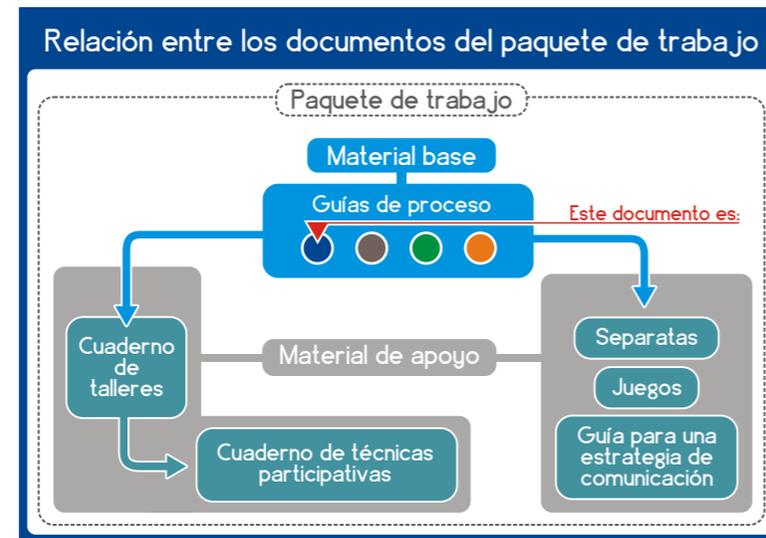
- Cuaderno de talleres
- Cuaderno de técnicas participativas
- Separatas
- Guía para una estrategia de comunicación
- Juegos

## Guías para cada uno de los procesos

Se propone una metodología de trabajo a través de fases y utilizando diferentes estrategias participativas.



Íconos para las guías de procesos



Íconos para las guías de procesos

## Uso de la guía

Esta guía es una sugerencia del camino a seguir en un proceso de abastecimiento de agua, un camino que deben recorrer los facilitadores y las comunidades beneficiarias.

En este material de consulta para el trabajo de campo encontrará las actividades que se deben desarrollar en cada fase del proceso y algunos consejos prácticos. Sin embargo, recuerde que el facilitador puede hacer ajustes al proceso según lo considere necesario.

## Cuaderno de talleres

Sugiere y describe talleres que pueden ser realizados en cada fase, con

sus respectivos enfoques y particularidades.



Ícono del cuaderno de talleres

## Cuaderno de técnicas participativas

Describe paso a paso las técnicas que se pueden desarrollar en los talleres para obtener información, promover la participación e intercambiar conocimientos.



Ícono del cuaderno de técnicas participativas

Adicionalmente, el paquete incluye:

## Separatas

1. Para intervenciones en comunidades indígenas y afrodescendientes
2. Para intervenciones que incluyen niños



Ícono de las separatas

## Guía para una estrategia de comunicación



Ícono de la guía para una estrategia de comunicación

## Juegos

1. La escalera del agua
2. Bingo del agua

# Pautas generales



Bocatoma del acueducto Buenavista - La Bohemia - El Chocho, municipio de Trujillo

## ¿Cuál es el papel del facilitador?

Desde un enfoque participativo, el funcionario encargado de llevar a cabo cualquiera de los procesos que adelanta la CVC para la Gestión Integrada del Recurso Hídrico, no deberá asumir el papel de un experto que toma las decisiones de una comunidad según sus conocimientos profesionales, sino que será un facilitador del proceso.

El facilitador de la CVC es la persona que fomentará el intercambio de saberes en el proceso. Por lo tanto, además de brindar información debe promover espacios de trans-

La gente aprende el 20% de lo que oye, el 40% de lo que oye y ve, el 80% de lo que oye, ve y hace y casi el 100% de lo que ellos mismos descubren

formación para mejorar y proteger el ambiente.

El facilitador debe tener en cuenta características de la comunidad, como: distribución de la población en el área, diferencias de condición económica, nivel de escolaridad, participación según el género, grupo étnico, etc., para orientar las actividades dentro del proceso.



Ver: separata para comunidades indígenas y afrodescendientes

## ¿Cuáles son las características de un facilitador?

- Saber escuchar
- Saber observar
- Saber preguntar
- Crear ambientes de trabajo en equipo

- Promover el diálogo, el respeto mutuo, la participación y la confianza
- Ayudar a resolver conflictos
- Generar condiciones para el desarrollo del potencial creativo

El papel del facilitador es orientar a los participantes para que ellos mismos analicen y descubran sus posibilidades, debilidades, necesidades y capacidades

## ¿Cómo lograr una buena comunicación con la comunidad?

El respeto a los demás, como uno de los principios básicos de la CVC, empieza por la manera de hablar con la gente.

Las reglas básicas de la buena comunicación son:

- Aprender a escuchar antes de empezar a hablar
- Es más acertado hacer las preguntas correctas que tener las respuestas
- Escuchar implica considerar el conocimiento y los saberes de las personas de la comunidad y de los diferentes actores del proceso

Hay diferentes temas para abordar en cada proceso, todos de mucha importancia y cierta complejidad. Para evitar confusiones y conflictos se debe brindar información clara, concreta y honesta a la comunidad.

Hay una terminología técnica desconocida para muchas personas, por lo tanto, el tema debe ser tratado de la manera más sencilla y fácil de comprender para los diferentes actores.

Es necesario unificar los conceptos. Es decir, buscar un término al que todos le den el mismo significado. Por ejemplo, en cada comu-

nidad una bocatoma puede llamarse de una manera distinta: rejilla, cortina, toma, etc.

Los temas como la normatividad se deben enfocar desde un punto de vista positivo, desde su utilidad y su razón de ser y no como algo impositivo que debe cumplirse sólo porque está en la ley.

Finalmente, se debe dejar siempre espacio para preguntas, dudas o inquietudes y no olvidar generar el ambiente apropiado para que las personas no teman expresarse.

**Hablar el mismo idioma no implica hablar el mismo lenguaje**

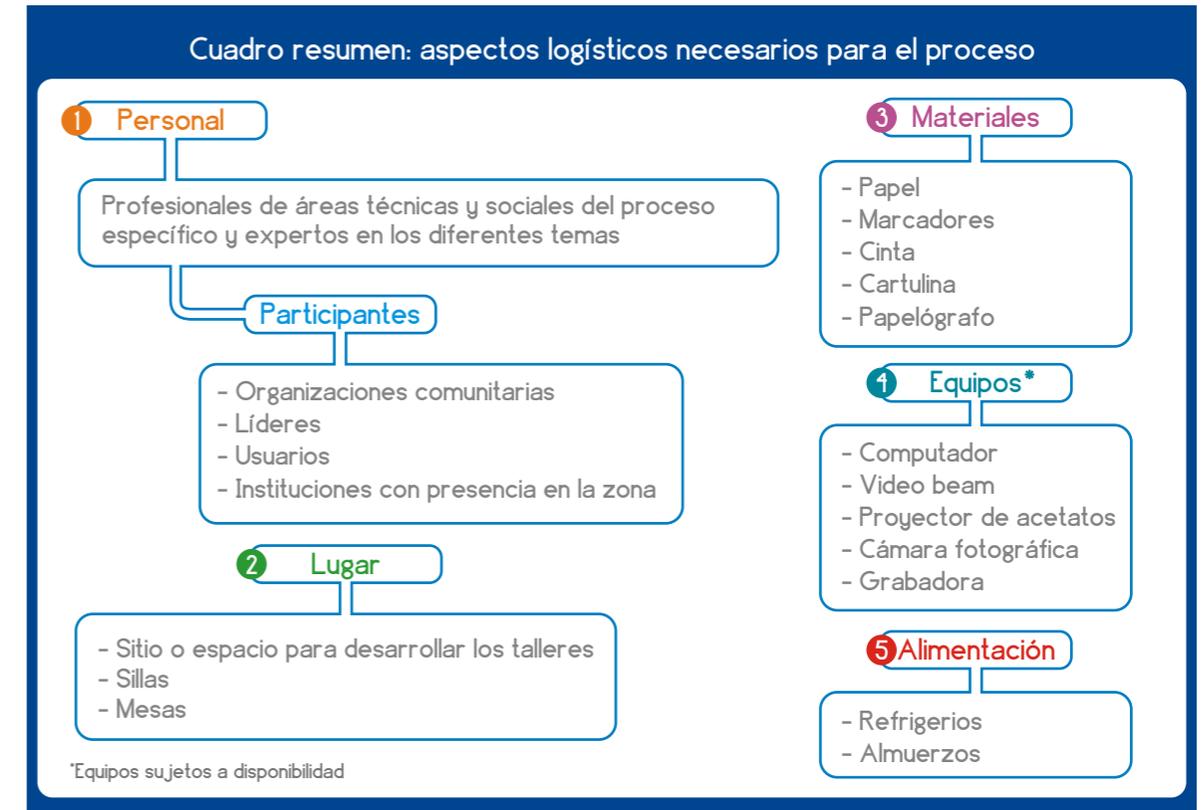


Usos del agua en el corregimiento de La Elvira, municipio de Cali

## ¿Cuáles son los aspectos logísticos necesarios para el proceso?

El proceso se realiza a través de diferentes actividades que incluyen talleres, reuniones, inspecciones y visitas. Para esto se requiere organizar los materiales, coordinar lugares de reunión, contactar a los líderes y convocar a la comunidad.

A continuación ver el cuadro resumen:



## Consideraciones generales

Dependiendo del tamaño de la comunidad abastecida se puede hacer una división del área que faci-

lite el trabajo. Una sugerencia es apoyarse en conocimientos de las personas locales para hacer la división.

La metodología propuesta en este documento para el proceso de abas-

tecimiento de agua se aplica a través de proyectos específicos en localidades que requieren mejorar la administración del servicio de agua y su sistema de abastecimiento.

# Proceso abastecimiento de agua



Tanque de distribución de agua del acueducto Buenavista - La Bohemia - El Chocho, municipio de Trujillo

## ¿Qué es un proceso de abastecimiento de agua?

El abastecimiento de agua es un proceso que permite el uso de una fuente para satisfacer las necesidades de consumo doméstico y agrícola de una comunidad, teniendo en cuenta el agua para la vida, en armonía con el cuidado del ambiente.

La competencia por la gobernabilidad del agua se hace cada día más apremiante y se evidencian circunstancias que pueden generar en el corto plazo graves conflictos ambientales y sociales

## ¿Cuáles son los aspectos de un proceso de abastecimiento de agua?

Un proceso de abastecimiento de agua tiene diferentes aspectos a tener en cuenta:

### Ambiental

Se refiere a considerar la cantidad y calidad de agua de la fuente para el suministro de las comunidades manteniendo un caudal mínimo para garantizar la sostenibilidad de los ecosistemas.

### Socioeconómico

Se refiere a la integración de los usuarios al proceso, considerando sus actividades domésticas y productivas, y fortaleciendo sus capacidades.

## ¿Qué es el enfoque socioeducativo

## en un proceso de abastecimiento de agua?

Es un conjunto de actividades que considera las necesidades de las personas, su capacidad para resolver problemas y disposición para asumir responsabilidades al realizar un proyecto.

Este enfoque incluye el fortalecimiento de la comunidad para el manejo de los sistemas de abastecimiento y el uso eficiente del agua, además, estimula la conciencia ambiental.

En un proceso socioeducativo no se imponen las decisiones, sino que se condicionan a la realidad. La tecnología debe amoldarse a la cultura local y no al contrario

## Ruta metodológica

El proceso de abastecimiento de agua se divide en cinco fases, que incluyen diferentes actividades. Para entender la ruta metodológica del proceso utilice el siguiente diagrama:



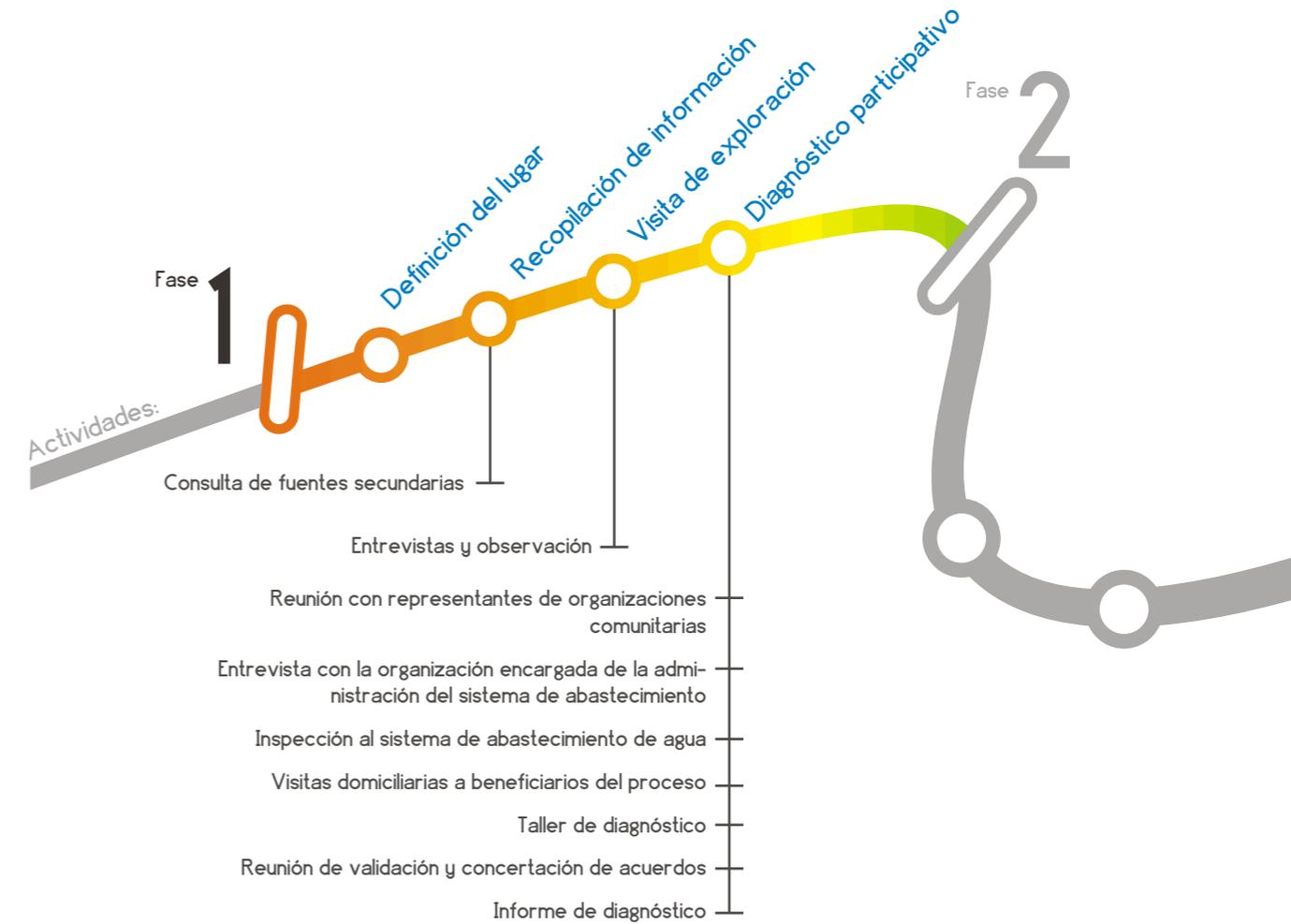
# Fase 1

## Reconocimiento de la situación



Visita de exploración, municipio de Trujillo

## Ruta metodológica de la fase 1



## ¿Cuál es el objetivo de la fase?

El objetivo de esta fase es identificar, verificar y analizar de manera general, aspectos claves de la fuente, usos del agua, usuarios, sistemas existentes para el abastecimiento de agua, métodos de riego, formas organizativas, costos del acceso al agua, entre otros.

Para cumplir este objetivo es necesario apoyarse en documentos, observaciones de campo, percepciones y opiniones de los pobladores.

Tenga en cuenta que entre mayor sea el conocimiento recuperado sobre el lugar de la intervención, mayor será la capacidad de encontrar la manera adecuada de realizar el proceso.

La mayoría de la información que se consiga en esta fase será útil para encontrar soluciones a las si-

tuaciones relacionadas con el abastecimiento de agua.

## Actividades

### Definición del lugar

Una intervención de la CVC en abastecimiento de agua surge de la solicitud de una comunidad, organización o institución para mejorar sus condiciones de acceso al recurso hídrico, ya sea desde el punto de vista técnico (infraestructura deficiente), ambiental (limitación de la oferta hídrica) o socioeconómico (desarrollo institucional y educación ambiental). También es posible que la intervención se presente porque ha sido incluida dentro del Plan de Acción Trienal de la Corporación.

### Recopilación de información

Busque información sobre la comunidad y su fuente abastecedora por

medio de documentos, informes, videos, noticias, etc. que pueden estar en la CVC o en otras instituciones: planes de ordenamiento territorial, planes departamentales del agua, información del municipio al que pertenece la localidad, entre otros.

Recuerde que para  
recopilar información  
existen diferentes  
instituciones, actores y  
puntos de vista.  
Consúltelos.

Dentro de la información recolectada identifique información clave como:

- Infraestructura existente para el abastecimiento de agua
- Usos del sistema de abastecimiento
- Características de la fuente abastecedora

- Cantidad de usuarios
- Organizaciones comunitarias existentes

Otra información que puede ser de utilidad es:

- Localización
- Aspectos demográficos
- Aspectos relacionados con los servicios públicos
- Conflictos sociales y ambientales por usos del agua
- Instituciones presentes
- Aspectos histórico culturales como procedencia, creencias, etc.
- Aspectos sociales como tendencias políticas, educación etc.
- Aspectos ambientales como vegetación, clima, fauna, etc.

Este conocimiento previo de la comunidad y su sistema de abastecimiento le permitirá al equipo de trabajo tener una caracterización previa del contexto, con lo que se programan y coordinan las actividades iniciales.

## Visita de exploración

Esta visita sirve para completar, comparar y validar la información recopilada de las fuentes secundarias. Se hace un recorrido por la comunidad, identificando los usos del agua, calidad del agua de la fuente, puntos de toma del agua.

Esta actividad se programa con ayuda de contactos clave y líderes de la comunidad, con quienes se definen los detalles de logística y acompañamiento.

Esta visita es el primer acercamiento a la realidad local y a los líderes u organizaciones de base comunitaria.

El contacto con la comunidad debe ser con un grupo pequeño, dejando muy claro el objetivo de la visita y sin establecer compromisos que aún no se puedan asegurar.

Es muy importante identificar los usuarios con un amplio poder económico en la zona, como por ejem-

plo los cañicultores, caficultores, ganaderos, hidroeléctricas, mineros, etc. De la misma forma es necesario identificar los grupos más vulnerables, que generalmente son ignorados para la toma de decisiones, como los más pobres, los desplazados, las mujeres, entre otros; y buscar estrategias que motiven la participación de estos actores.

Las conclusiones y recomendaciones identificadas se deben presentar en un informe, en el que se destaque la urgencia o no de la intervención. Se anexa cualquier otra información que permita a la institución tomar la decisión sobre si se realiza o no la intervención y si la comunidad manifiesta dicha necesidad.

La observación  
contribuye a generar un  
criterio propio sobre la  
situación

## Diagnóstico participativo

El diagnóstico tiene como propósito descubrir, trabajando con la comunidad, aspectos que permitan entender la problemática relacionada con el proceso de abastecimiento de agua y buscar soluciones adecuadas.

La investigación realizada sobre los aspectos comunitarios en el marco de la actividad de diagnóstico, permite conocer las condiciones, potencialidades y limitaciones que pueden facilitar la toma de decisiones, desde la perspectiva de la sociedad civil y sus organizaciones. También permite a la comunidad entender, de manera más detallada, la situación en la que se encuentra y vislumbrar el camino que debe tomar.

El tiempo para realizar el diagnóstico depende del número de usuarios y el número de facilitadores.

**El diagnóstico participativo es una manera de comprender la realidad en la que se hace la intervención**

### Aspectos a identificar

Mediante las actividades de diagnóstico se deben identificar los siguientes aspectos:

- Estado de la fuente en cuanto a cantidad y calidad
- Cantidad de usuarios
- Tipos de usos del agua
- Tipo de captación y distribución
- Localización de la captación
- Conflictos sociales y ambientales generados por la demanda y distribución del agua
- Percepciones respecto al uso, distribución y contaminación de la fuente
- Prácticas de uso eficiente del agua

### Actividades del diagnóstico

1. Reunión con representantes de organizaciones comunitarias

Tiene como objetivo presentar formalmente el proyecto a los líderes, conformar un grupo de apoyo co-

munitario y coordinar con ellos las actividades a desarrollar. Este grupo representa un puente de comunicación y concertación entre la comunidad y la institución y facilita la coordinación de las actividades requeridas.

Los contactos claves que participan en la visita de exploración identifican las personas que deben asistir a esta reunión, por ejemplo, si existe una organización a cargo del sistema de abastecimiento, esta debe ser la primera entidad en ser contactada. Si no hay una organización, la convocatoria se hace a los líderes o representantes de otras organizaciones. Además, se extiende la invitación a agricultores organizados y juntas de acción comunal.

Se aprovecha este espacio para recuperar información sobre la fuente, usos del agua (doméstico y agrícola), tipos de usuarios, organización para la prestación del servicio (si la hay), grado de satisfacción de los usuarios con el servicio y conflictos relacionados.



Ver: cuaderno de técnicas participativas

**Tenga en cuenta que si existe un diagnóstico previo, de no más de dos años, no es necesario comenzar el proceso desde el inicio sino que se puede actualizar y validar la información clave**

### 2. Entrevista con la organización encargada del sistema de abastecimiento de agua

Esta entrevista se hace para conocer la forma cómo se está manejando el sistema de abastecimiento de agua. Si existe una organización encargada de manejarlo, esta entrevista se hace con personas encargadas de la administración

del servicio. El facilitador debe estructurar y aplicar un formulario adecuado a las características específicas de la comunidad, en donde se recoja la siguiente información:

- Datos generales de quienes participan en la entrevista: nombre, cargo, teléfono, correo electrónico, fecha de realización

- Datos generales de la organización: nombre, número de registro tributario, tipo de organización, nombre del representante legal, fecha de constitución, dirección y teléfono de la sede, propiedad de la sede, cargos y antigüedad de los miembros de la junta directiva, personal contratado, remuneraciones, servicios que presta y requisitos legales que cumple la organización

- Planeación y comunicación interna: reuniones y planificación de actividades

- Apoyo institucional y gestión de proyectos: instituciones que apoyan la organización, proyectos en ejecución, proyectos presentados para financiación

- Operación y mantenimiento: actividades, herramientas, personal de apoyo y dirección de labores de operación y mantenimiento, almacenamiento e inventario de herramientas

- Aspectos comerciales: registro de usuarios, estratificación, medición del agua, tarifas

- Facturación y cobranza: tipo y periodicidad de facturación, morosidad y sanciones

- Registros contables: gastos del sistema, tipo de registro contable, autorización de gastos, depósito de recaudos, inversiones

- Comunicación con los usuarios: canales y periodicidad de comunicación, resolución de conflictos, quejas y reclamos



Ver: guía para una estrategia de comunicación

### 3. Inspección al sistema de abastecimiento de agua

La inspección es un recorrido por la zona de influencia del sistema de abastecimiento para identificar las características del mismo. Se deben observar:

- Estado y funcionamiento del sistema y sus componentes
- Ubicación del sistema de abastecimiento
- Problemas del sistema
- Fuentes abastecedoras
- Impacto sobre las fuentes

En lo relacionado con el uso agrícola se deben observar también el tipo de cultivos, los métodos de riego, así como el tamaño de las áreas a regar.

En este recorrido es necesario ir acompañados por el grupo de apoyo comunitario, ya que estas personas conocen el área y pueden indicar los lugares claves para el proceso, además se pueden hacer entrevistas informales con los usuarios disponibles en los lugares visitados.

Es fundamental prestar mucha atención a los detalles observados y hacer preguntas al grupo de apoyo comunitario, ya que esto permite adquirir criterios propios sobre la situación encontrada en la zona.

### 4. Visitas domiciliarias a beneficiarios del proceso

Visitar las viviendas tiene como propósito conocer las condiciones reales del uso del agua en los hogares y la opinión de los usuarios sobre el servicio de abastecimiento de agua. También se pueden visitar establecimientos con consumos de agua significativos, como instituciones educativas, centros de salud, etc.

Para realizar la visita el facilitador debe estructurar un formulario con preguntas que permitan cuantificar las respuestas en términos de porcentajes. El formulario debe averiguar la siguiente información:

- Datos generales de quienes participan en la entrevista: nombre, ocupación,

teléfono, correo electrónico, sexo, posición en la familia, nivel de estudios.

- Datos generales de la vivienda: propiedad de la vivienda, número de habitantes.

- Usos del agua: actividades que usan agua (domésticas, agrícolas y pecuarias), fuentes de abastecimiento para cada uso, cantidad y estado de los puntos de agua, manejo de aguas residuales, tecnologías, prácticas y capacitaciones para uso eficiente del agua.

- Servicio de abastecimiento de agua: calidad del servicio y del agua, continuidad y suspensiones del servicio.

- Aspectos administrativos: tarifa, conocimiento de la organización que maneja el servicio.

- Aspectos económicos: actividad productiva de los habitantes de la vivienda, ingresos, gastos.



Ver: guía para una estrategia de comunicación

Nota:

La cantidad de visitas se define por muestreo o representatividad.

### 5. Taller de diagnóstico

Este taller es para presentar el proyecto ante la comunidad y recuperar información adicional de la zona. Sirve para consolidar el grupo de apoyo comunitario donde pueden participar líderes locales o beneficiarios potenciales del proceso.

La manera de realizar el taller depende de la situación que se presente en cada localidad respecto al abastecimiento de agua. En algunos casos es necesario desarrollar un conversatorio que permita resolver dudas, inquietudes y temores de los usuarios antes de recuperar la información de manera colectiva.

En este taller se complementa la información recogida en las actividades anteriores. Además, se recoge información sobre la historia

de la comunidad, sus rasgos culturales y modos de solucionar los problemas. En la historia se pueden encontrar aspectos claves sobre las formas de distribución y usos del agua, formas y motivaciones para la organización comunitaria, etc.



Ver: cuaderno de talleres



Ver: cuaderno de técnicas participativas

### 6. Reunión de validación y concertación de acuerdos

Esta actividad se realiza al final de la jornada de diagnóstico con el grupo de apoyo. Permite que las personas que se vincularon al proceso, compartan sus percepciones, opiniones y realicen un recuento

de las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos.

Si en este momento del diagnóstico se evidencian vacíos de información, el grupo decide la forma de conseguirla y los responsables. También en este espacio se aclaran dudas, se establecen compromisos para continuar y se hace una evaluación sobre la participación de los asistentes.

### 7. Informe de diagnóstico

Para terminar las actividades de diagnóstico compile los resultados en un informe, en el que se registran las situaciones y problemas encontrados. Si se encontraron problemas que no pueden ser atendidos por el proceso es importante tenerlos en cuenta para aclarar los límites de la intervención. Este informe sirve para orientar las actividades posteriores.

Se anexa cualquier tipo de información que sustente lo consignado en el documento, como fotografías, registros, mapas, etc.

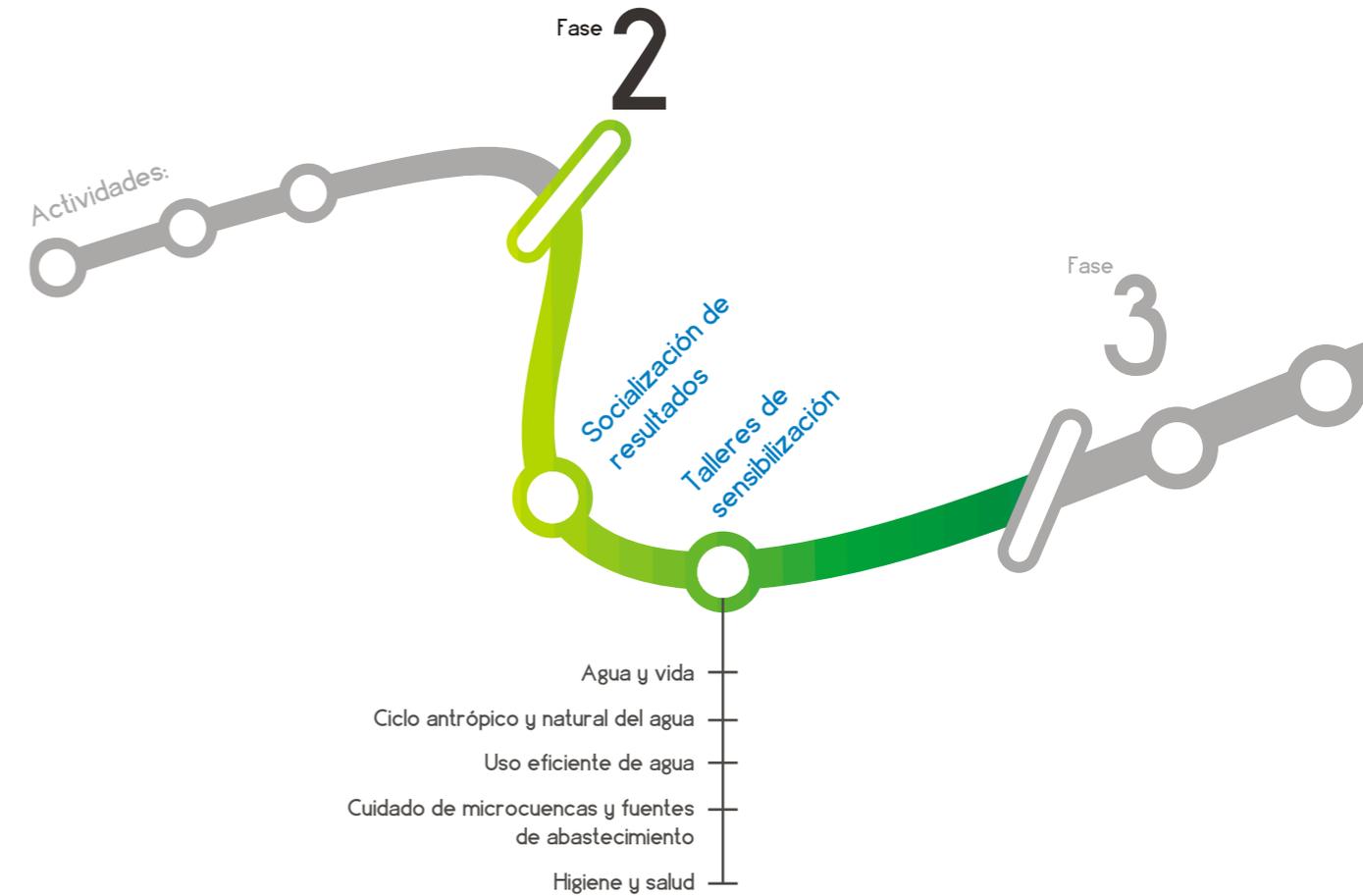
# Fase 2

## Socialización y sensibilización



Reunión con la organización comunitaria administradora del acueducto Buenavista - La Bohemia - El Chocho, municipio de Trujillo

## Ruta metodológica de la fase 2



## ¿Cuál es el objetivo de la fase?

La fase de socialización y sensibilización se orienta a crear un ambiente adecuado para que los pobladores de la comunidad y los beneficiarios del proyecto se motiven y mantengan el interés en participar en el proceso, enfocándose en que los usuarios entiendan la importancia de abastecerse de

agua en armonía con el cuidado del ambiente y los beneficios que pueden obtener en el corto, mediano y largo plazo.

Una adecuada socialización y sensibilización permite reconocer las ventajas y beneficios de unir esfuerzos para buscar soluciones que correspondan al contexto y que puedan ser manejadas y sostenidas a nivel comunitario con apoyo de instituciones como la CVC.



Reunión con líderes comunitarios del acueducto Buenavista - La Bohemia - El Chocho, municipio de Trujillo

## Actividades

### Socialización de los resultados del diagnóstico

Una vez la información es procesada y analizada con el equipo de trabajo y el grupo de apoyo comunitario se realiza un taller para presentar, ajustar y completar los resultados con la comunidad.

Socializar significa unificar los conocimientos de todos los actores del proceso

Se sugiere que los datos sean presentados por los líderes o los miembros del grupo de apoyo comunitario, utilizando su propio lenguaje, apoyados por el facilitador, y de una manera creativa y didáctica, por ejemplo, usando carteleras, dramatizados, fotos, etc.

Como resultado de la socialización de la información recolectada en el diagnóstico se debe elaborar con los participantes un listado de fortalezas, debilidades y algunas ideas sobre posibles soluciones.

Si se identificaron problemas que no pueden ser atendidos por el proceso, se explica claramente a los asistentes los límites de la intervención que se está ejecutando.



Ver: cuaderno de talleres

### Talleres de sensibilización

Aunque se hace explícita como una actividad de esta fase, la sensibilización se da en todo el proceso para fomentar la participación y educar a la comunidad en aspectos ambientales.

Para esto se realizan diferentes talleres con toda la comunidad, enfocados en temas relevantes para el proceso de abastecimiento de agua, tales como:

- Agua y vida
- Ciclo antrópico y natural del agua
- Uso eficiente de agua

- Cuidado de microcuencas y fuentes de abastecimiento
- Higiene y salud



Ver: cuaderno de talleres

Adicionalmente, estos talleres de sensibilización se pueden adaptar y realizar con niños, ya que ellos pueden apoyar el proceso como replicadores del conocimiento en sus hogares y su comunidad y además, serán los futuros usuarios de los recursos naturales.



Ver: separata de niños

Recuerde: su labor como facilitador es lograr que la comunidad sea consciente de la importancia y los beneficios de proteger los recursos naturales



# Fase 3

## Planeación participativa



Bocatoma del acueducto de la localidad de Monterredondo, municipio de San Pedro

## Ruta metodológica de la fase 3



Formas alternativas de abastecimiento de agua. Quebrada Gorgona, zona rural de Cali



## ¿Cuál es el objetivo de la fase?

El objetivo de esta fase es que la comunidad descubra, con ayuda del facilitador, cuáles son las soluciones más apropiadas para la situación identificada en el diagnóstico y elabore un plan de acción que oriente su ejecución.

Las soluciones pueden incluir construcción u optimización de sistemas de abastecimiento de agua,

educación ambiental y fortalecimiento de las organizaciones.

La planeación participativa contribuye con la sostenibilidad de las soluciones porque tiene en cuenta las opciones que corresponden a las expectativas y necesidades de la comunidad

## Actividades



Ver: cuaderno de talleres



Ver: cuaderno de técnicas participativas

## Selección de alternativas

### Identificación de alternativas

Consiste en trabajar con la comunidad en buscar opciones de solución a cada uno de los problemas encontrados en el diagnóstico, relacionados con el proceso de abastecimiento de agua.

### Priorización y evaluación de alternativas

Consiste en organizar y analizar con la comunidad las alternativas identificadas, considerando variables como:

- Definición y características
- Requerimientos
- Costos
- Ventajas y desventajas
- Vinculación de la comunidad
- Apoyo externo

### Selección de alternativas

Consiste en evaluar y escoger con la comunidad una opción entre las alternativas priorizadas, apoyán-

dose en los resultados de la identificación y priorización.

Nota:

Estas actividades se pueden realizar en uno o varios talleres, dependiendo de la complejidad de la situación y del tiempo disponible.

Estas alternativas deben representar el mayor beneficio para las personas y el ambiente.

Las alternativas para este proceso están relacionadas con la capacitación en operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento para consumo humano y agrícola; la educación para el uso eficiente del agua; la protección de las microcuencas; y conformación de una organización administradora del servicio, o en caso de que exista promover su fortalecimiento.

Recuerde que las soluciones planteadas deben ser integrales, realizables y sostenibles, considerando aspectos ambientales, sociales y técnicos.

Si surgen dudas o inquietudes por parte de los participantes, el equipo institucional debe proporcionar la información necesaria para resolverlas.

Nota:

Las alternativas técnicas de este proceso son la construcción u optimización de un sistema de abastecimiento, por lo que las actividades socioeducativas deben incluir la socialización de las soluciones técnicas para que la comunidad se apropie de ellas.

Los usuarios pequeños y con menor poder económico deben sentir que cuentan con el respaldo del Estado y que es este actor y no otros, el que tiene la gobernabilidad sobre los recursos naturales de la región

## Estrategias complementarias

Como una estrategia para tomar decisiones, antes de hacer la selección de alternativas, es posible hacer un intercambio de experiencias con líderes de otras comunidades, donde ya estén funcionando las opciones identificadas y que hayan tenido vivencias similares. También sirve para motivar a la comunidad y demostrar mediante casos concretos la importancia de la participación comunitaria.



Ver: cuaderno de técnicas participativas

### 1. Visitas a otras localidades

Mediante la observación y charlas con los líderes se pueden resolver inquietudes concretas, relacionadas con las situaciones reales a las que se podría enfrentar la comunidad al seleccionar una alternativa.

### 2. Invitación a líderes

Otra posibilidad es invitar a líderes y usuarios de otras localidades para que presenten su caso a los miembros de la comunidad en la que se desarrolla el proceso, ellos pueden hacer sugerencias y comentarios según su propia experiencia.

## Plan de acción

Con la comunidad se identifican las actividades necesarias para implementar las alternativas seleccionadas.

Un plan de acción consiste en construir una lista de las actividades que se ejecutarán durante las siguientes fases del proceso, incluyendo un cronograma, responsables y otros aspectos como:

- Actores
- Tiempo
- Espacios

### - Retribuciones

- Aportes institucionales y comunitarios
- Compromisos
- Mecanismos de control

Debe ser ajustado y registrado para que sirva a los facilitadores y al grupo de apoyo comunitario como una guía y también como un mecanismo para el control de los avances del proceso.

Recuerde que para la comunidad es más fácil formular el plan partiendo de las situaciones que se quieren mejorar.

El plan de acción debe tener cierta flexibilidad, lo que significa que algunas actividades pueden ser mejoradas o adaptadas, de acuerdo al contexto y las circunstancias específicas que se presenten a través del tiempo.

Las actividades que pueden resultar del plan de acción para el proceso de abastecimiento de agua son:

### a) Actividades de participación comunitaria en aspectos técnicos:

- Construcción u optimización del sistema de abastecimiento
- Operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento

### b) Actividades de fortalecimiento de capacidades para:

- Organización comunitaria
- Cálculo de tarifas
- Veeduría comunitaria



Ver: cuaderno de talleres



Ver: cuaderno de técnicas participativas

Elaboración del mapa social por usuarios del acueducto Buenavista - La Bohemia - El Chocho, municipio de Trujillo



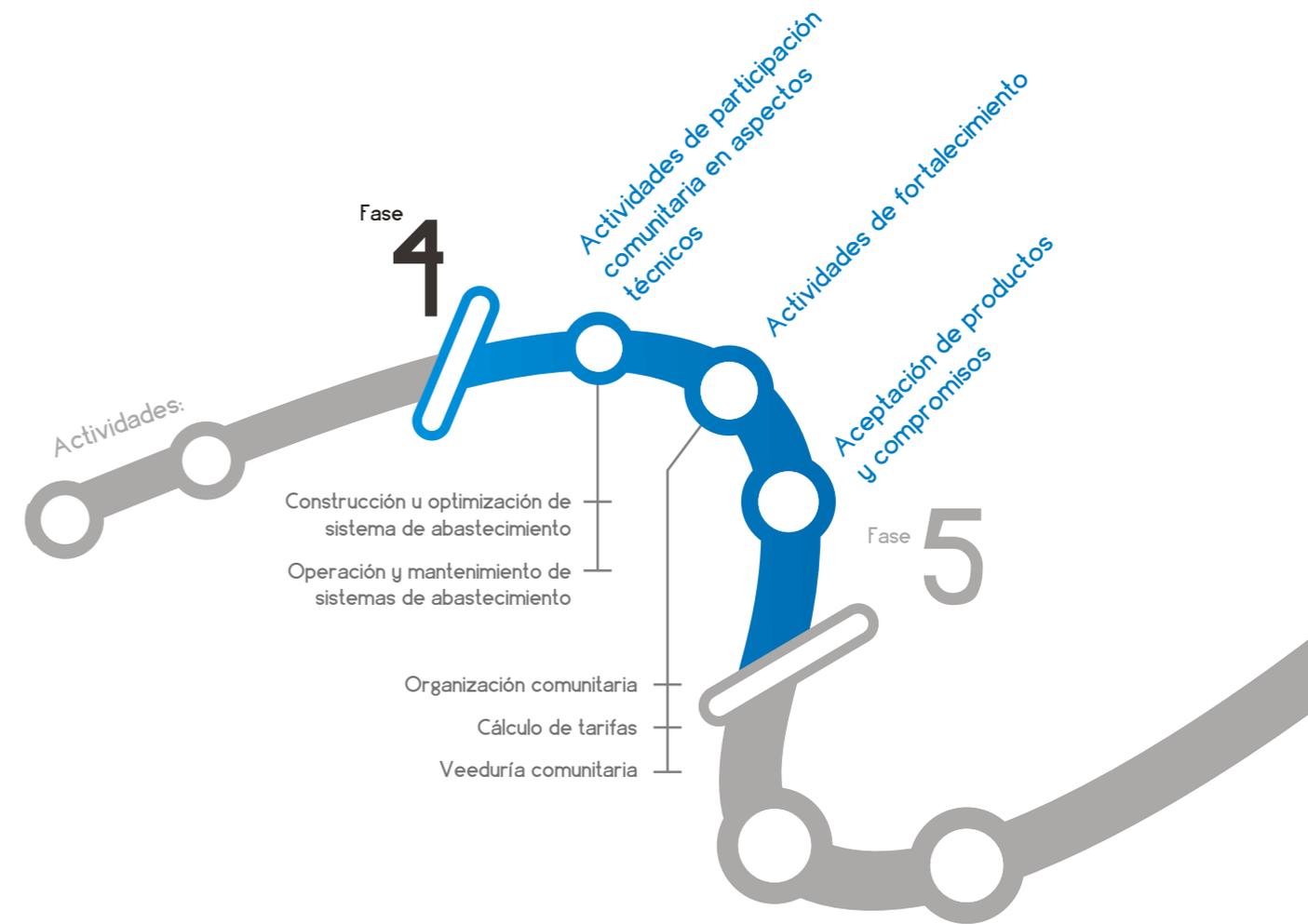
# Fase 4

## Ejecución e implementación



Planta de tratamiento de agua potable de Buga

## Ruta metodológica de la fase 4



## ¿Cuál es el objetivo de la fase ?

El objetivo de esta fase es implementar las alternativas seleccionadas en las fases anteriores, se ejecuta el plan de acción y se realizan actividades de interventoría y veeduría.

Recuerde que el grupo de apoyo comunitario juega un papel importante en la coordinación y seguimiento a la participación comunitaria en la ejecución del plan de acción

### Actividades



Ver: cuaderno de talleres

El momento para iniciar esta fase depende del avance del proceso en términos de la gestión de recursos financieros, disponibilidad de personal institucional, aspectos contractuales, entre otros.

Estas actividades están orientadas a preparar a la comunidad para que cumpla con las responsabilidades que adquirió en el plan de acción. Para el desarrollo de las actividades puede ser necesario el apoyo de expertos externos o personas de la propia localidad.

Dependiendo del plan de acción, las actividades de esta fase pueden ser:

#### Actividades de participación comunitaria en aspectos técnicos

##### Construcción u optimización de sistema de abastecimiento

El diseño y construcción del siste-

ma de abastecimiento para uso humano o agrícola son responsabilidad del Estado a través de diferentes instituciones. Para contribuir con la sostenibilidad del sistema de abastecimiento de agua es importante promover la participación de los usuarios en su construcción, lo que genera sentido de pertenencia y empoderamiento de la comunidad.

La participación puede ser:

- La comunidad aporta mano de obra y materiales de construcción

- La entidad ejecutora aporta la totalidad de los recursos y contrata personas de la comunidad para la construcción.

El facilitador debe orientar la participación de la comunidad a través de diferentes estrategias que promuevan la solidaridad e integren a los usuarios, tales como: mingas, kermés, comitivas, entre otras.

##### Operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento

La operación y mantenimiento se refieren a acciones oportunas realizadas para que todas las partes del sistema funcionen en forma continúa, según las especificaciones del diseño, e incluyen acciones para prevenir o corregir los daños que se produzcan durante su funcionamiento.

El facilitador debe sensibilizar sobre la importancia de la operación y mantenimiento, haciendo énfasis en que esta actividad es fundamental para garantizar la sostenibilidad de las infraestructuras y el éxito del proceso.

##### Actividades de fortalecimiento

###### Organización comunitaria

Existen varios tipos de organización comunitaria, es importante que la comunidad conozca cada uno de ellos y elija el más perti-

nente para su caso. El facilitador debe darles herramientas para la selección, explicando la forma legal, funciones y responsabilidades de los miembros, etc.

###### Veeduría comunitaria

La veeduría permite a la comunidad vigilar que se cumplan los objetivos propuestos, se ejecute el plan de acción y se controle la ejecución de las inversiones. Es conveniente motivar a la comunidad sobre la veeduría, como una forma activa de participación en el proceso e informar los requisitos, beneficios y respaldo legal. Algunos aspectos que se deben verificar en el proceso son: cronograma de ejecución, presupuesto, estado de avance, especificación de materiales y modificaciones.

Recuerde que la forma de abordar los temas, su profundidad y las ayudas empleadas, depende del nivel socioeducativo y cultural de la comunidad

Además, las actividades de fortalecimiento pueden complementarse con los talleres de sensibilización que no se hayan ejecutado aún y que se hayan identificado como necesidades urgentes.

##### Aceptación de productos y compromisos

Se hace una presentación de los resultados principales del proyecto para que sean aceptados por la comunidad. Además, se establecen los compromisos por parte de las instituciones y las comunidades.

Como parte de la aceptación de productos y compromisos se puede firmar un memorando de entendimiento.

Nota:

Se hace una prueba con la comunidad para verificar el correcto funcionamiento del sistema, si se identifican problemas es necesario precisar compromisos y plazos para corregirlos.

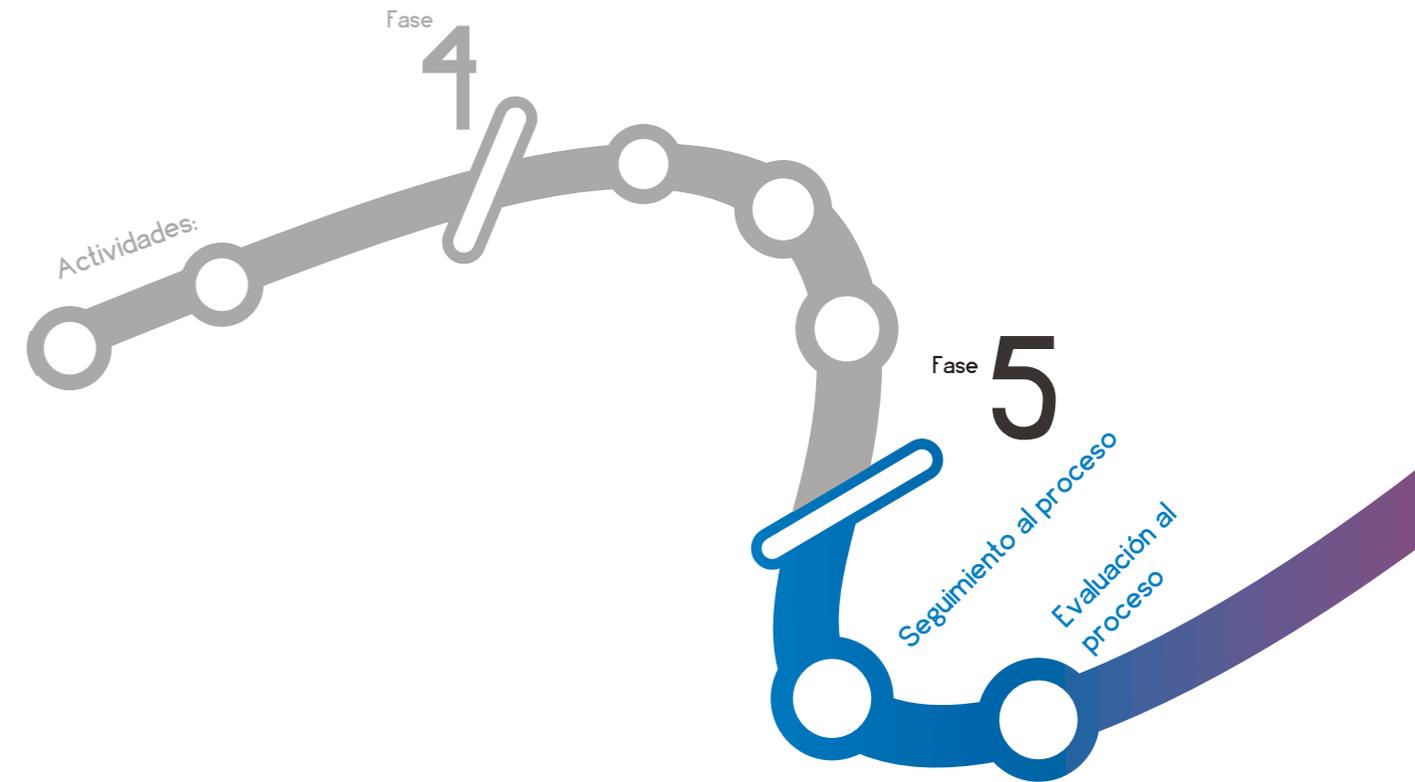
# Fase 5

## Seguimiento y evaluación



Inspección al sistema de abastecimiento de la localidad de Monterredondo, San Pedro

## Ruta metodológica de la fase 5



## ¿Cuál es el objetivo de la fase?

Esta fase es para verificar el cumplimiento de los objetivos del proceso, bajo criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

La eficacia consiste en medir la pertinencia de los objetivos específicos, para alcanzar los productos.

La eficiencia busca verificar si los recursos que se utilizaron fueron correspondientes y necesarios para el logro de dichos productos.

La efectividad mide el impacto del proceso ejecutado.

El seguimiento y evaluación se realizan para cada proyecto en el que se realiza un proceso de abastecimiento de agua.

El seguimiento y la evaluación hacen la diferencia entre un proyecto que es un compendio de buenas intenciones y uno que realmente logra un impacto positivo en la sociedad



Planta de tratamiento de agua potable de Buga

## Actividades

### Seguimiento al proceso

El seguimiento es una actividad transversal a las fases del proceso y responde a la pregunta: ¿el proceso avanza hacia la situación deseada?

El seguimiento se realiza teniendo en cuenta seis aspectos que son:

- Aspectos sociales
- Aspectos legales
- Aspectos ambientales
- Aspectos técnicos
- Aspectos económicos
- Aspectos de la CVC

Recuerde que el seguimiento permite hacer cambios y ajustes oportunos durante la ejecución, orientados a la obtención de los resultados deseados

Estos aspectos son verificados por la interventoría del proyecto.

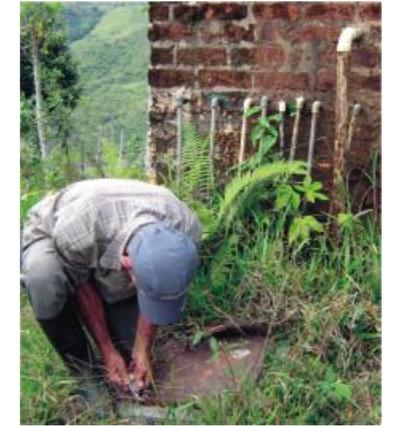
El seguimiento incluye visitas a los usuarios involucrados en el proceso para comprobar si las actividades se están realizando de acuerdo con lo planificado y responden a los objetivos establecidos en el proyecto. Si existen problemas es necesario precisar compromisos y plazos para corregirlos.

### Evaluación al proceso

La evaluación permite verificar si se han logrado los objetivos propuestos y responde a las preguntas:

- ¿Al finalizar el proyecto se alcanzó la situación deseada?
- ¿La situación deseada alcanzada se ha mantenido o ha mejorado a lo largo del tiempo?

La evaluación se construye sobre el objetivo del proyecto y se basa en los seis aspectos a los cuales se hizo seguimiento. Se hace en dos momentos, al finalizar el proyecto y un año después de finalizado.



Tanque de distribución de agua del acueducto Buenavista - La Bohemia - El Chocho, municipio de Trujillo

La evaluación también se puede hacer mediante visitas a los usuarios legalizados para comprobar si las actividades se hicieron de acuerdo con lo planificado y responden a los objetivos establecidos. El proyecto es evaluado por la interventoría.

Las preguntas finales que debe responder el proyecto en el momento de la evaluación son:

- ¿El sistema entrega agua en la cantidad acordada a todos los usuarios?
- ¿El sistema es administrado, operado y mantenido adecuadamente?

## Haga sus aportes para mejorar el uso de esta guía

Nombre del facilitador \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Comunidad o localidad \_\_\_\_\_

Recomiende algún material extra para consulta o apoyo en el proceso

Sugerencias y recomendaciones para futuros facilitadores que utilicen esta guía

Nombre del facilitador \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Comunidad o localidad \_\_\_\_\_

Recomiende algún material extra para consulta o apoyo en el proceso

Sugerencias y recomendaciones para futuros facilitadores que utilicen esta guía

Nombre del facilitador \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Comunidad o localidad \_\_\_\_\_

Recomiende algún material extra para consulta o apoyo en el proceso

Sugerencias y recomendaciones para futuros facilitadores que utilicen esta guía

## Lista de Participantes

Ana Lucía Sarmiento	DAR Pacífico Este	José Duvan Saldarriaga	DAR Norte
Ana Luz Ceballos	DGA	José Jarrison Quesada	DAR Suroccidente
Carlos Antonio Posada	DAR Centro Sur	Julio Quevedo	DAR Suroccidente
Dayra Perea	DGA	Luis Alfonso Guzmán	DTA
Deyda Gómez Viáfara	DAR Surorient	Luis Eduardo Ramírez	DAR Brut
Edgar Correa	DAR Surorient	Luz Marina Guerrero	DTA
Edid José Henao	DAR Pacífico Oeste	Luz Stella Ríos	DTA
Eduardo Morán	DAR Centro Sur	María Dolly Alzate	DAR Suroccidente
Edward Andrés Rivera	DAR Pacífico Este	María Melba Chalá	DAR Pacífico Oeste
Eliecer Velasco	DAR Pacífico Este	María Mercedes Gutiérrez	DTA
Enrique Reinosa V	DAR Suroccidente	Mónica Hernández	DTA
Ester Gamboa	DAR Pacífico Oeste	Nancy Valderrama	DAR Brut
Fanny Hoyos	DTA	Néstor Raúl Bolaños	DAR Brut
Gabriel Riascos	DAR Suroccidente	Nicolás Sánchez	DAR Pacífico Este
Gina Julieta Marín	DAR Norte	Oscar Gerardo Sánchez	DAR Brut
Gloria B Suarez	DTA	Oscar Iván Carmona	DAR Suroccidente
Gloria E. Restrepo	DAR Centro Norte	Oscar Tulio Pinilla	DAR Centro Norte
Gloria Patricia López	DAR Centro Sur	Paola A. Mosquera	DAR Centro Sur
Gustavo Adolfo Silva	DAR Suroccidente	Rafael Macea	DAR Pacífico Oeste
Héctor Carvajal	PAAR	Rodrigo Quiceno	DAR Surorient
Jacqueline Garavito López	Consultora	Ruth Nubia González	DAR Centro Sur
Jairo Giraldo	DAR Centro Sur	Sandra Teresa Escobar	Gaiacol
James Noreña Díaz	DAR Surorient	Víctor Fernando Muñoz	DAR Suroccidente
Javier H. Victoria	DAR Centro Sur	Yadira Cely Cerinza	DTA
Jhon Henry Collazos	DTA	Yolanda Gómez	DTA
John Jairo Daza	Proagua		

