

Fortalecimiento institucional, sostenibilidad y gestión local del recurso hídrico: Asociación de Usuarios de Servicios Públicos del Plateado, Argelia Cauca, Colombia

Institutional strengthening, sustainability and local management of water resources: Public Services Users Association from Plateado, Algeria Cauca - Colombia

Denis Antonio Arboleda Suarez

Institución Educativa Técnica Miguel Zapata, Argelia Cauca, Colombia

dearsua@hotmail.com

RESUMEN

En el siguiente artículo se encontrarán los resultados de la evaluación de la Asociación de Usuarios de Servicios Públicos del Plateado para el periodo comprendido entre 2009 y 2013. La experiencia se localiza en el sureste del Departamento del Cauca, específicamente el corregimiento del Plateado, municipio de Argelia Cauca, lugar en el cual por iniciativa de la misma comunidad se decidió emprender después del año 2008 la conformación de la junta de acueducto, hoy Asociación de Servicios Públicos del Plateado. El proceso de evaluación se realizó a partir de la definición de indicadores de empoderamiento interno y externo como conocimiento de las normas dentro de la organización, selección democrática de miembros de la junta directiva, percepción del nivel de inclusión de las mujeres y percepción sobre la transparencia en el manejo de los recursos; a su vez se consideró el grado de relación y coordinación de acciones con otras instituciones, como también el nivel de comunicación y coordinación con líderes y políticos locales. De la misma manera, se definieron algunos indicadores de carácter técnico como también indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. Con los indicadores definidos se intentó dar una mirada al

nivel de sostenibilidad social, económica y ambiental de la organización. Como resultado final, la evaluación permite concluir que la asociación se constituye en un importante espacio de gestión y administración del recurso hídrico con destino al consumo humano.

Palabras clave: fortalecimiento institucional, sostenibilidad, gestión comunitaria del recurso hídrico.

ABSTRACT

In the following article you will find the results of the assessment Users Association from Plateado utilities for the period between 2009-2013. Experience is located in southwestern Cauca Department, specifically the village of Plateado, municipality, Algeria, place where the initiative in the same community decided after 2008 to undertake the formation of the board of aqueduct; Today Public Services Association of Silver. The evaluation process was based on the definition of internal and external indicators of empowerment and knowledge of the standards within the organization, democratic selection of board members, perceived level of inclusion of women, perception of transparency of the resource management; the degree of relationship and coordination of actions with other institutions, as well as the level of communication and coordination with local leaders and politicians were also considered. Likewise some technical indicators as indicators of efficacy, efficiency and effectiveness were defined. With the defined indicators we tried try to take a look at the level of social, economic and environmental sustainability of the organization. As a final outcome, evaluation leads to the conclusion that the association constitutes an important space of management and administration of water resources used for human consumption.

Key words: institutional strengthening, sustainability, community management of water resources.

INTRODUCCIÓN

Producto de la dinámica global cada vez la presencia del Estado se hace más ausente en los diferentes espacios de vida de las comunidades. Los procesos de privatización de lo público han conducido a que desde las mismas comunidades se fortalezcan y generen procesos dirigidos a la autogestión de sus propios recursos constituyéndose así en procesos de empoderamiento local. “Así, una de las principales características de la diversidad colombiana, no siempre ponderada (...) de la realidad actual son las construcciones históricas públicas regionales y locales de gestión del recurso agua las cuales se apoyan y al mismo tiempo expresan y recrean los sistemas culturales propios de las comunidades gestoras de las mismas...”(Correa, 2006:6). En esta medida, en el presente documento se muestran los resultados referentes al análisis del fortalecimiento institucional y sostenibilidad de una experiencia de gestión local del recurso hídrico en una comunidad del sur del departamento del Cauca.

Se da inicio con un ligero acercamiento teórico referente al fortalecimiento institucional y sostenibilidad desde el marco de los prestadores de servicios públicos de acueducto rural, indicando que el grado de compromiso y apropiación comunitarios ha permitido gestar y desarrollar procesos de gestión de lo público cuando desde los organismos estatales se han promovido políticas contrarias. Como punto seguido se realiza la presentación de los elementos metodológicos y marco de indicadores que se utilizaron para la evaluación de la experiencia, para finalmente desembocar en los hallazgos que permiten concluir que efectivamente la experiencia se constituye en un proceso de empoderamiento comunitario gestado y desarrollado por la misma comunidad organizada que muestra cierto nivel de avance en algunos indicadores de sostenibilidad. En esta medida, y después de realizar una contextualización de la zona donde se desarrolla la experiencia de la Asociación de Usuarios de Servicios Públicos del Plateado, se presenta la reconstrucción de la memoria colectiva en torno a los momentos vividos durante el proceso de construcción del acueducto local y posterior conformación de un órgano independiente para la administración del servicio de acueducto, en este caso la Asociación en cuestión.

Finalmente, se presentan los resultados producto de la evaluación realizada a la organización, estando estos organizados de manera consecutiva en tres componentes desde los cuales se intenta indagar sobre el estado de

sostenibilidad institucional. De esta manera, se presentan inicialmente los resultados de indicadores de sostenibilidad social seguidos de los resultados obtenidos en la evaluación de la sostenibilidad económica. Finalmente, se presentan los resultados para indicadores de sostenibilidad ambiental.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SOSTENIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA EN LAS ZONAS RURALES

De acuerdo con el PNUD, el desarrollo institucional es un proceso complejo que requiere la innovación, nuevas formas de hacer las cosas, desarrollo de acuerdos, reglas y relaciones entre actores y capacidades para enfrentar riesgos y choques externos. Para Machado (2011:17) implica ``el cambio de costumbres, dar vía libre a las comunidades para que resuelvan sus propios problemas, nuevos canales de comunicación con los diferentes actores sociales que tienen acción en el territorio y cambios en la cultura institucional``; es decir que se trata de un proceso de construcción de una democracia efectiva en donde las comunidades sean las actoras y promotoras de sus propios procesos de desarrollo y no sea una mera cuestión de imposición de líneas de acción y trabajo direccionadas desde las altas estructuras de los estados, o una simple condición de asistencialismo en donde las comunidades se convierten en netas receptoras de programas que poco propician el desarrollo de capacidades. ``El desarrollo institucional exige además un conocimiento de la naturaleza de los procesos, las actitudes de las personas, sus proyectos de vida, de la dinámica de los procesos y su incidencia en los estilos y formas de vida comunitarias`` (Machado, 2011:17); por tanto, el desarrollo institucional debe ser abordado desde una perspectiva multidimensional que abarque todos los aspectos que inciden en la vida y las dinámicas sociales comunitarias lo cual está directamente relacionado con el concepto de sostenibilidad en donde la perspectiva multidimensional es imprescindible para un bordaje integral de las problemáticas institucionales, el cual permita generar procesos de desarrollo sostenido a largo plazo. Si bien la sostenibilidad como concepto ha pasado por múltiples discusiones y redefiniciones, para propósitos de este artículo la sostenibilidad para los prestadores de servicios de acueducto será abordada desde la perspectiva de Lockwood y Smits, citado por Smits et al. (2012:3), quienes indican que está representada en la capacidad de una organización para garantizar el

suministro de agua a una comunidad en un periodo de tiempo indefinido. A esto hay que agregar que no solo son las garantías para la prestación del servicio, sino que son todas las acciones conjuntas dirigidas a garantizar un sostenimiento de las cuencas como también las acciones que permiten el fortalecimiento organizativo en el largo plazo.

La sostenibilidad en el suministro del recurso hídrico debe considerar que el sistema agua tiene un ciclo natural que debe respetarse y que la disposición a los usuarios empieza normalmente con la fase de implementación en la cual se desarrolla la infraestructura necesaria y se establece una capacidad organizativa para manejar el sistema, lo cual se hace a partir de un ciclo de proyecto. Esta fase es seguida por una etapa de operación, mantenimiento y administración, y luego una de reposición de activos (reemplazo de infraestructura), que puede también darse en forma de ciclo de proyecto. La idea central es que una vez que la infraestructura cumpla su vida útil, esta no deje de funcionar, sino que se lleve a cabo la fase de reemplazo de activos manteniendo el nivel de servicio y preferiblemente mejorándolo. Por lo tanto, la sostenibilidad se manifiesta a través de los cambios en la calidad del servicio a lo largo del tiempo (Smits *et al.* 2012:3). Para el caso de la gestión local del recurso hídrico, los acueductos comunitarios se constituyen en espacios de autogestión en donde las comunidades reúnen esfuerzos y recursos para garantizar el acceso permanente al líquido vital, y a su vez conforman espacios de empoderamiento local a partir del desarrollo de redes de cooperación entre actores locales que coordinan y dirigen esfuerzos para la conservación de las microcuencas abastecedoras y a la vez establecen reglas para el uso racional y eficiente por parte de los usuarios.

En este sentido, cuando el servicio de los acueductos comunitarios es sostenible, la calidad se mantiene en un cierto nivel o incluso mejora a través del tiempo. En cada etapa del ciclo de vida del acueducto como proyecto comunitario hay factores que influyen en el logro de la sostenibilidad. Aspectos como selección de tecnologías apropiadas, participación comunitaria y definición de tarifas han sido identificados como importantes condiciones para lograr la sostenibilidad (Moriarty and Schouten, citado por Smits *et al.*, 2012:3). Si estas condiciones no se cumplen, existe un gran riesgo de baja sostenibilidad, pero el cumplimiento tampoco es garantía inamovible dado que hay otros factores que pueden tener un impacto negativo también (Smits *et al.*, 2012).

En la medida en que la gestión comunitaria se volvió el modelo predominante de prestación de servicios en zonas rurales, más énfasis se puso en factores

que influyen en la sostenibilidad en la fase de operación, mantenimiento y administración. La característica principal de este modelo de prestación es que una organización comunitaria presta el servicio y que la comunidad tiene el poder de toma de decisiones sobre la forma en la que se prestan (Smits *et al.*, 2012:4). A diferencia de los prestadores de servicios privados, los procesos de gestión comunitaria tienen ciertas ventajas como la autonomía en la toma de decisiones y la posibilidad de actuales en el nivel local bajo criterios que son establecidos por el mismo conjunto de la comunidad, permitiendo así por tanto, el logro de mayores niveles de empoderamiento y también una mayor posibilidad de sostenibilidad a largo plazo. Sin embargo, se reconocen sus limitaciones como la dificultad de contar con las capacidades profesionales para empeñar sus actividades, la tecnología suficiente para mejorar procesos como la facturación del servicio, ausencia de sistemas tarifarios basados en el grado de consumo por la falta de medidores domiciliarios, dificultades para el acceso a recursos de financiación de entes gubernamentales por los conflictos generados entre la sociedad civil y los intereses de privatización gestados desde los gobiernos centrales, entre otros.

Se puede resumir lo anterior en que la sostenibilidad en primera instancia depende de factores que tienen que ver con la gobernanza y el desempeño del prestador del servicio comunitario. En este sentido, la gobernanza del prestador se refiere a la forma en que están organizados los procesos de toma de decisiones para la gestión del servicio. Incluye, por una parte, la estructura institucional formal, por ejemplo en términos del tipo de organización y el cumplimiento de los requisitos legales, pero también los procesos informales que influyen en la toma de decisiones, como la participación de los usuarios. Así, se puede afirmar que la gobernabilidad además de ser considerada como una capacidad social, también puede ser considerada como una relación social. En términos de Carrizo y Galliocho (2006:26):

la capacidad social de trazar y lograr objetivos en organizaciones, localidades, naciones, regiones y seres humanos (governabilidad corporativa, local, nacional, regional y social). Esta capacidad social consiste en relaciones sociales entre grupos, organizaciones, localidades, naciones, regiones y seres humanos. De esta manera, gobernabilidad es igualmente un concepto social como relacional. La capacidad de gobernabilidad puede ser optimizada al generar sinergias positivas entre entidades involucradas en relaciones de gobernabilidad.

Otros autores abordan la gobernabilidad como un concepto integral que permite comprender en un mismo proceso la relación entre población, territorio y poder. Por su parte, el desempeño del prestador se refiere a la forma en la cual cumple con las actividades de administración, operación y mantenimiento del sistema. Un prestador que logra altos estándares de desempeño en estos ámbitos probablemente brinda un servicio de buena calidad (Smits *et al.*, 2012).

Por tanto, una organización que desarrolle su capacidad de gobernabilidad tendrá mayores posibilidades de lograr estados de mayor sostenibilidad, puesto que habrá un mayor compromiso del prestador con la comunidad y con la propia organización en términos de búsqueda de la mejora permanente para garantizar el acceso del agua potable a cada usuario en condiciones de igualdad.

ASPECTOS METODOLÓGICOS CONSIDERADOS EN LA EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA LOCAL: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL PLATEADO

Teniendo en cuenta que el proyecto evaluado es el resultado de una iniciativa comunitaria que no responde a parámetros rígidos de planificación y que por consiguiente no existe una base de indicadores previamente establecida que permitiera realizar el seguimiento y posterior evaluación de la experiencia, se optó por tomar en la evaluación el enfoque libre de metas que de acuerdo con la guía establecida en Civicus indica que “se caracteriza por la definición independiente de necesidades y modelos para juzgar la valía del proyecto, en el cual se recurre a técnicas cualitativas y cuantitativas para revelar cualquier posible resultado”.

En términos metodológicos, el desarrollo del proceso de evaluación partió de la reconstrucción previa de la memoria histórica de la experiencia del acueducto local y la posterior definición de un sistema de indicadores. A su vez, considerando las dimensiones del desarrollo sostenible, los indicadores utilizados se clasificaron en tres grupos que se resumen a continuación.

DIMENSIÓN 1: SOSTENIBILIDAD SOCIAL

Empoderamiento local: se seleccionó este criterio puesto que la experiencia en cuestión es el resultado de la crisis entre la capacidad de garantizar el acceso a los servicios públicos, en este caso el servicio de agua potable por parte del Estado, y la misma necesidad de la comunidad de generar sus propias estrategias de auto gestión. Si bien es cierto que no es a partir de la conformación del Asociación que se da el inicio a la gestión del acueducto comunitario puesto que este ya venía siendo realizado anteriormente por las Juntas de Acción Comunal, sí es evidente que la conformación de la Asociación ha permitido una mejora significativa en el suministro de agua en la población del corregimiento, a la vez que se indica una mayor transparencia en el manejo de los recursos.

Eficacia y efectividad de la organización: se consideraron como indicadores la variación del índice de cobertura respecto al año 2009, índice de mejora en el tiempo de prestación del servicio, índice de satisfacción de los usuarios frente al servicio y satisfacción de usuarios frente a la convocatoria a las asambleas de la organización.

DIMENSIÓN 2: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

Gestión financiera: los recursos económicos para el sostenimiento de la Asociación provienen directamente de los costos de matrícula, de las tarifas acordadas colectivamente para el pago del servicio y eventuales aportes realizados por instituciones, en este caso la administración municipal local, aunque estos últimos han estado dirigidos hacia la mejora de infraestructura principalmente. Así, se realizó un análisis de la capacidad de gestión financiera para tener claridad sobre la administración de los recursos económicos a partir de indicadores como rentabilidad, variación del índice de ingresos, índice de recaudo, costos y distribución de costos.

Gestión administrativa: se refiere al conjunto de acciones orientadas a coordinar los recursos disponibles para conseguir los objetivos propuestos por la organización. Por tanto, se incluye dentro de los elementos de la sostenibilidad económica puesto que de la administración eficiente de los recursos económicos depende que la asociación cuente o no con fondos para inversión y mejora del servicio a largo plazo. Se incluyen dentro

de la evaluación los siguientes indicadores: gestión del pago, registro de suscriptores, contabilidad y transparencia, recuperación de cartera e inventarios.

DIMENSIÓN 3: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Considerando que la tendencia nacional desde la década de los noventas ha sido privatizar lo público y entre esto los acueductos, la existencia de acueductos comunitarios es una alternativa desde las mismas comunidades que atiende las necesidades locales de acceso al recurso hídrico y, por tanto, exige esfuerzos de carácter técnico para poder atender a toda la población necesitada. Por consiguiente, en esta sección se incluyeron indicadores de carácter técnico como estado de la cuenca, tipo, línea de conducción, tanque de almacenamiento, sistema de distribución, caudal disponible, mantenimiento y autonomía operativa. A su vez, se consideró un indicador de eficiencia relacionado con la variación del volumen de agua extraído de la cuenca para abastecimiento del acueducto local.

RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se recurrió al uso de fuentes primarias y secundarias; aquí la encuesta estructurada se constituyó en una herramienta que permitió obtener información directa en el campo. Se aplicó una encuesta a treinta y seis usuarios del servicio de acueducto para indagar acerca de sus percepciones frente a los diferentes indicadores propuestos. Adicionalmente y con el propósito de contrastar la información de la encuesta aplicada, se entrevistó a tres líderes de la comunidad con la finalidad de conocer su opinión frente a la experiencia de la Asociación de Usuarios de Servicios Públicos de la localidad. De igual manera, se llevaron a cabo visitas en el campo para verificar el estado de la microcuenca abastecedora del acueducto y el estado de la infraestructura con que cuenta la Asociación, así como visitas a la oficina de recaudo para conocer de manera directa información relacionada con aspectos financieros.

Por otra parte, la revisión de documentos permitió una primera aproximación a la reconstrucción de la histórica de la gestión del acueducto local; a su vez, la consulta de documentos técnicos fue la pauta para la definición del sistema de indicadores de evaluación aplicados. Del mismo modo, se recurrió a la revisión de registros de ingresos para el periodo 2009-2013, a la vez que la

observación de actas de asambleas realizadas, y se llevó a cabo una visita a la bocatoma del acueducto para verificar las condiciones físicas y adecuaciones técnicas. Finalmente, se visitó la oficina de la Asociación para verificar el tipo y forma de registros que maneja la organización.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL PLATEADO, CAUCA

La experiencia de la Asociación de Usuarios de Servicios Públicos del Plateado se ubica en el corregimiento del Plateado el cual forma parte de la cuenca del río Micay, Municipio de Argelia Cauca (Figura 1), constituido por trece veredas que para el año 2010 registraban un censo poblacional de 5 793 habitantes.

La composición de la población es esencialmente mestiza y campesina, sin presencia de comunidades indígenas y la participación de población afrocolombiana es relativamente baja. Muchas de las familias viven en veredas, desde las más pequeñas integradas por siete familias (siete viviendas) hasta las más grandes compuestas por 220 (150 viviendas en promedio), cuya estratificación social se ubica entre los niveles 1 y 2, con la distribución espacial de las viviendas en las veredas dispersa o agrupada, cuyos medios de comunicación más comunes son la radio y la televisión. Si bien la mayor parte de la zona cuenta con servicios públicos de energía, existen veredas en donde el acceso a este servicio aún no ha sido satisfecho, además de presentar problemas de desplazamiento por el mal estado de las vías en épocas de invierno (CRC, 2010).

disputa bipartidista entre los partidos liberal y conservador sino más bien por el espíritu ambicioso de colonos (Zapata, 2004). Desde esta otra versión se indica que el origen del corregimiento de El Plateado se da a partir de la aventura de Miguel Zapata, un hombre nacido en una comarca del Municipio del Bordo Cauca llamada Guadualito, quien en 1943 junto con Felipe Rosero e Isaac Navia inician su proyecto aventurero. Habitantes de la zona señalan que para 1951 aproximadamente, Miguel Zapata y otros ya se hallaban instalados en el corregimiento, corroborando lo antes señalado.

En el año cincuenta y ocho que llegaron las familias de nosotros ya hacía siete años que habían llegado los primeros pobladores don Miguel Zapata, Vicente Bejarano, don Audelo Gómez y José Gutiérrez quien fue el primer inspector de policía o corregidor (Habitante de la localidad)

Frente al caso concreto del acueducto local, en la memoria colectiva se menciona que la construcción del primer acueducto comunitario se gestó en la década de 1970 a partir de la necesidad de abastecer del líquido vital a la población, como lo señaló uno de los habitantes del corregimiento:

El acueducto comunitario empezó a trabajarse más o menos en el año 74 (...) cuando se hizo el acueducto de una quebradita de la que le cae a la Miralolejos; desde allí se empezó a implementar lo que fue el acueducto...después lo pasamos a la quebrada la Machina que es desde donde se toma el agua ahora...

En diálogos con otro de los habitantes se reafirmó lo mencionado anteriormente, aunque mencionó que inicialmente se tomó el agua desde otro punto y que posteriormente a causa del crecimiento progresivo de la población fue necesario buscar otra fuente abastecedora que garantizara un mayor caudal para el suministro a los habitantes de la localidad.

Lo que hoy es el acueducto primero comenzó de un arrollito pequeño por el jardín hacia arriba, luego como la gente fue aumentando masito se lo colocó de la quebrada La Mirarolejos (...) de ambas partes se traía por acequia el agüita y en partes se colocaba canales de guadua para llegar el agua (...) después para no estar molestando con eso se reorganizó de nuevo mejor los aljibes, cada uno tenía el propio en su casa...los hacía un señor que se llamaba Braulio Adrada (...) después se organizó otra vez el agua traída de La Miralolejos y se construyó

el primer tanque para almacenar el agua; este quedaba frente a lo que hoy es la escuela(...) y por iniciativa de José Zapata y Eliecer Zapata se construyó una pila comunal en el centro del parque desde donde la gente tomaba el agua; para ese momento ya habían como unas diez a doce casas.

Otro habitante recuerda que hacia la década en 1970 se da inicio a la construcción de la bocatoma del acueducto para tratar de garantizar la oferta permanente de agua:

en ese entonces el agua les llegaba a los habitantes por medio de chambas, de esta manera duró más o menos cinco años; después fue en canales de palma (...) esto era hacia el año sesenta y tres; ya en el año sesenta y ocho hicieron la bocatoma y aquí en el caserío se construyó una estructura llamada pila que fue en el centro de la plaza, de ahí se abastecían todas las personas de este pueblo hasta el año ochenta y cuatro y hacia el año ochenta y cinco se construyó el acueducto que poco a poco se ha ido modificando.

De esta manera, un elemento que se evidencia en las conversaciones realizadas es que no hay una coincidencia exacta en las fechas donde se da inicio al proceso de construcción del acueducto local; sin embargo, coinciden en los momentos vividos y los puntos desde los cuales se empezó a tomar el agua para la comunidad. Además, es importante señalar la recursividad con que la gente gestionaba el recurso hídrico, pasando desde la apertura de acequias hasta la construcción de canales en palma, guadua y las primeras infraestructuras para el almacenamiento del líquido. Por otro lado, cabe señalar que con la construcción de la pila central no solo se garantizaba la disponibilidad del agua, sino que también se constituyó en un espacio de socialización comunitaria, hecho que queda evidenciado en una de las narraciones de los habitantes.

contaba mi abuela, yo para esa época estaba pequeña pero algo recuerdo (...) en las tardes la gente se sentaba en el parque alrededor de la pila a contar chistes, historias (...) era el sitio de las carcajadas, todos se reían alrededor de la pila (...) como no había energía se estaban hasta que oscurecía.

Además, la pila fue el sitio de encuentro de muchos amoríos; ``en ese entonces como a las muchachas no las dejaban salir mientras ellas iban por el agüita a la pila aprovechábamos para hablar con ellas y conquistarlas; especialmente yo aproveché mucho ese espacio en aquella época'', menciona otro habitante del Corregimiento.

Es preciso mencionar que una vez construido el acueducto, durante mucho tiempo la administración estuvo en manos de las juntas de acción comunal, proceso que no era del todo eficiente ya que no se llevaba ningún tipo de registro ni control sobre el pago del servicio por parte de los usuarios ni de los gastos generados durante su administración, lo cual generaba dificultades como la entrega clara de informes sobre ingresos y gastos además de prestarse para malos entendidos entre la misma comunidad. Como señala un líder local:

principiaron las juntas de acción comunal y a veces las juntas colocaban a otros para que administraran pero sin ninguna responsabilidad, no como la responsabilidad que hoy tengo a mi cabeza...ellos cobraban y entregaban lo que querían. Entonces no había ningún control de recursos

Esta situación hacía que la transparencia en el manejo y disponibilidad de recursos económicos para los procesos de mantenimiento y mejora no fueran suficientes, hecho que conducía a falencias en el suministro permanente de agua; era una constante el corte del servicio en horas de la mañana para permitir que los tanques de almacenamiento llenaran de nuevo su capacidad; solo en horas de la tarde se reanudaba. A su vez, no existía ningún tipo de registros sobre pagos realizados por los usuarios ni tampoco se invertía en la mejora de la infraestructura para brindar un servicio de mejor calidad. Hasta el año 2013, en repetidas ocasiones tenían que realizarse suspensiones del líquido para poder garantizar el suministro a todos los usuarios de la cabecera del corregimiento.

En razón a lo anterior, por iniciativa de algunos líderes de la comunidad se decidió emprender un proceso de organización y apropiación del acueducto local desde un órgano independiente a las juntas de acción comunal, suceso que dio como resultado el surgimiento de la Asociación de Servicios Públicos del Plateado. Esta iniciativa permitió una mayor organización y control en el pago por prestación del servicio, a la vez que se han gestionado recursos para la readecuación de infraestructura y el cambio de tuberías.

Hasta el año 2008 el acueducto era manejado por la Junta de Acción Comunal, en este año como presidente de la J.A.C. propuse a mis compañeros de trabajo que se creara un órgano independiente ya que eso generaba mucho trabajo para la misma J.A.C. impidiendo que esta realizara de manera eficiente su labor en la comunidad (...) es así como se convocó a varias organizaciones vivas de la comunidad (...) entre estas las J.A.C. del Barrio El Poblado, el Siete de Agosto, Comité de la Iglesia Católica, Junta Pentecostal Unida de Colombia, Cooperativa de Transporte Plancoop, Comité de Educación, Comité de Veeduría, entre otras (...) inicialmente se proponía crear la figura de la Junta de Acueducto, pero una vez discutido el caso finalmente se optó por conformar la Asociación de Usuarios de Acueducto... (Líder local)

Es de señalar que en la conformación de la Asociación de Usuarios de Acueducto no solo se contó con la participación de la sociedad civil local; también desde la administración municipal se recibió acompañamiento mediante la asesoría por parte de una de las funcionarias quien orientó el proceso de conformación de la Asociación. Ello evidencia que a pesar de existir diferencias en algunos momentos entre la comunidad y la Administración Municipal, ha sido posible establecer puntos de encuentro que finalmente han conducido a la mejora de las condiciones de vida en el corregimiento.

nosotros pedimos asesoría al municipio y entonces nos mandaron a una doctora que se llamaba Ibeth Muñoz (...) era la que nos asesoraba en qué tipo de organización era que íbamos a conformar. (Líder local)

Sin embargo, si bien es cierto que lo que buscaba la comunidad organizada en ese momento era prestar un mejor servicio y dar un uso más transparente a los recursos recaudados, ello también generó al interior malas interpretaciones que condujeron a la oposición desde algunos sectores de la misma comunidad. Para el momento, en el nivel nacional bajo el gobierno de Álvaro Uribe Vélez se venían impulsando los Planes Departamentales de Aguas bajo el argumento de ser una estrategia para garantizar el suministro del líquido a toda la población y así contribuir al logro de los objetivos de desarrollo del milenio; sin embargo, ya desde la ley 142 de 1994 lo que realmente se promovía era un proceso de privatización al señalar que era necesario aumentar la inversión en el sector de agua potable mediante de la transferencia de las municipalidades, incentivar la participación privada con

la excusa de que las empresas públicas no proporcionan calidad ni eficacia; y establecer agencias de regulación autónomas en el ámbito nacional (DDUPA, citado por Mamian et al., 2013). Prueba de ello quedó registrada en uno de los diálogos con uno de los líderes de la localidad:

uno de los grandes problemas que se presentaban en esa época era que había mucha oposición a la J.A.C. por causa de la politiquería (...) algunos miembros de la comunidad decían que nosotros estábamos conformando la asociación de acueducto para acogernos al Plan Departamental de Aguas que era lo que el departamento estaba presentando en esa época (...) se presumía que se iba a vender el acueducto a otras entidades privadas...

Sin embargo, el trabajo y las discusiones comunitarias finalmente permitieron llegar a consensos y acuerdos que luego se materializaron en la Asociación que hoy existe, siendo esto una muestra más de organización y empoderamiento desde los espacios locales que resisten frente a las dinámicas globales de dominación y privatización de lo público. El empoderamiento local se constituye, por tanto, en un escenario de resistencia pero a su vez de aprendizaje en el que día a día las comunidades intentan dar solución a sus problemas y necesidades frente a un Estado que en muchos momentos ha estado ausente.

SOSTENIBILIDAD SOCIAL: ASOCIACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL PLATEADO

Empoderamiento institucional: frente al nivel de empoderamiento a nivel interno de la organización se presenta como crítico el bajo conocimiento que manifiestan tener los usuarios frente a los estatutos de la asociación. A ello se suma la baja asistencia a las reuniones que por un lado se relacionan con la falta de motivación e interés y por otro con las actividades laborales y la no permanencia constante en la localidad de algunos usuarios. A su vez se indica que en muchas de las asambleas se pierde un tanto el orden temático con el que son convocadas lo que hace que se conviertan en espacios extensos de controversia que en muchas ocasiones impide llegar a concertar acuerdos. A lo anterior se suman algunas dificultades en las convocatorias a las asambleas donde un 22,2% de los usuarios encuestados manifestó no ser informados a tiempo permitiendo ello aseverar que desde la Asociación no se realiza un cumplimiento total de los estatutos; en este caso, el no cumplimiento

de los tiempos establecidos en el reglamento de la Asociación frente a las convocatorias. Del mismo modo en relación con los aspectos organizativos no hay existencia de una filosofía, una misión, una visión y unos valores institucionales definidos formalmente, lo cual supone falencias en términos de planificación estratégica institucional (Tabla 1).

Tabla 1.
Resultados de indicadores de empoderamiento interno

Dimensión	Criterio de valoración	Calificación				
		1	2	3	4	5
Autogestión	Reglas y procedimientos claros en los directivos de la Asociación					
	Conocimiento de las normas por parte de usuarios del servicio					
	Valores organizativos y filosofía institucional					
	Asistencia regular a reuniones					
	Proceso de petición de quejas y reclamos (PQR)					
	Estructura organizativa en donde se identifica la división del trabajo con funciones y responsabilidades claras					
Democratización	Selección libre y transparente de los miembros de la junta directiva					
	Nivel de percepción de las mujeres frente a su grado de inclusión					
	Transparencia en el manejo de la información					
	Rendición de cuentas y participación					

Fuente: elaboración propia, 2014

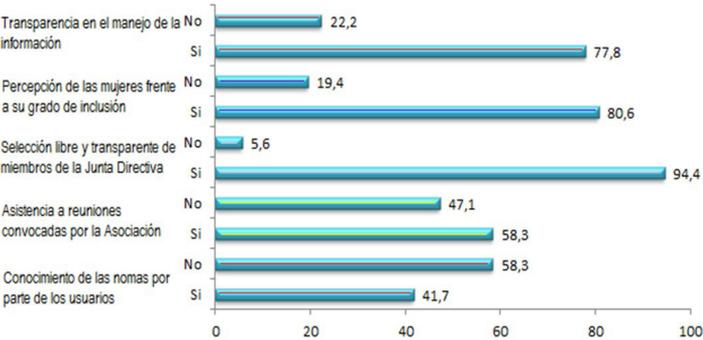
Por otro lado, frente a la existencia de procesos de petición, quejas y reclamos si bien existe una oficina donde se realizan los pagos de la tarifa establecida, en algunos casos los usuarios presentan sus disconformidades de manera verbal para que sean atendidas por el personal administrativo o los encargados de operacionalizar el funcionamiento del servicio de acueducto. Sin embargo, no se puede afirmar que exista un proceso formal de atención a usuarios para tal fin. En lo referente a la estructura organizativa y distribución de funciones, no existe un organigrama definido formalmente, aunque hay claridad en la mayoría de los integrantes de la junta directiva y personal administrativo

sobre sus funciones dentro de la organización.

Del mismo modo, se observó que frente a los niveles de democratización la Asociación ha logrado avances importantes. Un 94,4% de usuarios encuestados indicó estar de acuerdo con las formas en que la junta directiva es constituida. Al respecto, como razón principal surgió como respuesta la selección libre y democrática de representantes de la misma comunidad por medio de espacios de asambleas comunitarias. Sin embargo, producto del dialogo con algunos habitantes y miembros de la junta directiva surgen algunas cuestiones que generan interrogantes frente el aparente bajo interés de los jóvenes de la localidad por querer ser parte de estos espacios de dirección y gestión comunitaria, lo cual plantea algunos retos futuros no sólo desde la Asociación sino desde la comunidad misma frente a la búsqueda de estrategias que permitan una mayor vinculación de los jóvenes en los procesos de empoderamiento local.

Por otra parte, un 80,6% de encuestados (52,8% hombres y 47,2% mujeres) manifestó que las mujeres son consideradas y tenidas en cuenta a la hora de la toma de decisiones por parte de la organización, lo cual representa un avance cualitativo en términos de inclusión de género en la toma de decisiones. Sin embargo, se advierte que desde la constitución misma de la Asociación, las mujeres solo han ocupado cargos en la secretaría, siendo los cargos principales de presidencia, vicepresidencia, tesorería y fiscal ocupados por hombres, lo que plantea retos hacia la comunidad para que sean también las mujeres quienes sean parte de estos cargos dentro de la junta de administración. Por tanto, la igualdad se ha dado en términos de la posibilidad de participación en la elección de representantes, mas no en la toma de los espacios de dirección desde las mujeres mismas (Figura 2).

Figura 2. Indicadores de empoderamiento interno



Fuente: Elaboración propia, 2014

Finalmente, un 77,8% de encuestados manifestó estar de acuerdo con la manera en el manejo y transparencia de la información que desde la misma organización se genera. Quienes manifiestan no estar de acuerdo mencionan como razones la falta de realización de reuniones informativas con mayor frecuencia y la falta de entrega de informes económicos y de actividades ordenados y con los soportes respectivos. Quienes indican estar de acuerdo señalan que los recursos producto del recaudo del servicio son manejados de manera transparente y se ven reflejados en la mejora del servicio para la comunidad.

Por otro lado en segunda instancia a lo externo y con base en la opinión de algunos líderes de la zona, se evidencia un menor avance comparado con los indicadores de empoderamiento interno. Si bien hay comunicación con otras organizaciones locales, esporádicamente se coordinan actividades. Como ejemplos, se pueden citar algunos acercamientos entre la Asociación y la Alcaldía municipal para la gestión de recursos dirigidos al mejoramiento de la infraestructura. Del mismo modo, hay diálogo y comunicación con algunos líderes políticos de la zona, lo cual se constituye en un factor de importancia para la gestión de recursos (Tabla 2).

Tabla 2. Indicadores de empoderamiento externo

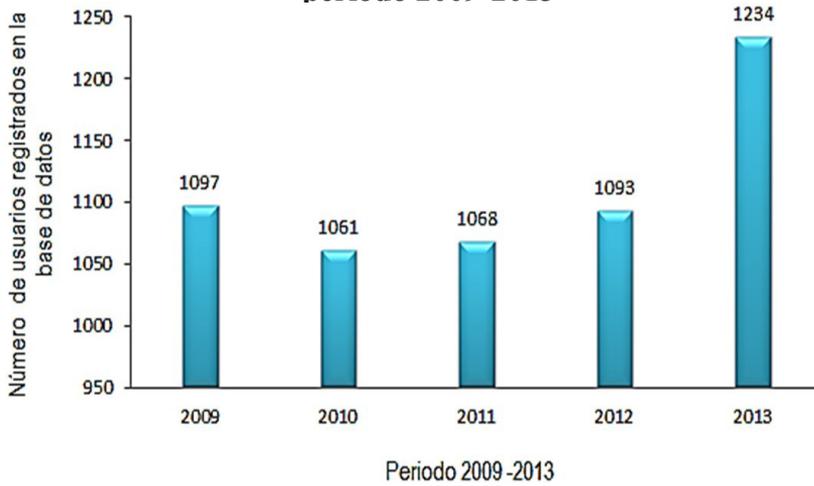
Dimensión	Criterio de valoración	Calificación				
		1	2	3	4	5
Vínculos con otras organizaciones locales y regionales	Establecimiento de contactos y trabajo en redes					
	Vínculo con líderes políticos y entidades estatales					

Fuente: elaboración propia, 2014

Eficacia institucional: incluye los resultados de la variación del índice de cobertura y tiempo en horas de servicio garantizado. En seguida se resumen los resultados.

Variación índice de cobertura: Con base en los registros de usuarios que reposan en archivos de la Asociación, se construyó la gráfica que aparece a continuación.

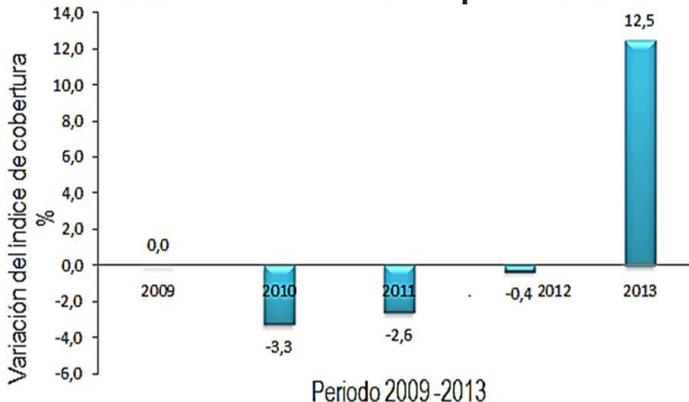
Figura 3. Variación del número de usuarios registrados periodo 2009-2013



Fuente: elaboración propia, 2014

La gráfica anterior muestra que en los años 2010 y 2011 hubo una leve disminución del número de usuarios registrados mientras que para el año 2013 se evidencia un notable aumento, lo cual está asociado a la ampliación de cobertura durante este periodo a raíz de una reestructuración que se realizó en la bocatoma al pasar de un caudal captado de cinco pulgadas cúbicas a doce pulgadas cúbicas de agua. Al realizar un cálculo del índice de variación de cobertura para el periodo 2009-2013 tomando como base el año 2009, se evidencia que durante los años 2010, 2011 y 2012 el índice de cobertura fue decreciente mientras que para el año 2013 mostró un incremento del 12,5% comparado con el año 2009.

Figura 4. Variación índice de cobertura respecto al año 2009



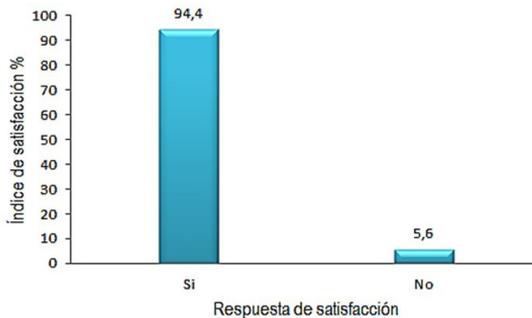
Fuente: elaboración propia, 2014

Los menores índices de cobertura se presentaron durante los años 2010 con -3,3% y en el año 2011 con un índice de -2,6% respectivamente.

Variación del índice de mejora en el tiempo de servicio: se tomó como parámetro de medición el tiempo de servicio del año 2009 comparado con el tiempo de servicio después del año 2013. De acuerdo con lo anterior después del año 2013 se tuvo un incremento significativo de 54%, pasando de un promedio de 11 horas a 24 horas de servicio.

Efectividad institucional: Como indicadores de efectividad, se consideró el índice de satisfacción de los usuarios frente al servicio de acueducto, a su vez la satisfacción frente a las convocatorias que realiza la asociación para las asambleas de carácter informativo o decisorio. Frente al primero, 94,4% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos con el servicio de acueducto prestado, aludiendo como razón principal la permanencia del servicio durante las 24 horas del día. Otras de las razones que manifiestan son la ampliación de la cobertura, la organización, además de considerar que el agua que llega a sus hogares es limpia.

Figura 5. Índice de satisfacción por el servicio



Fuente: elaboración propia, 2014.

Frente al segundo aspecto, 77,8% de los encuestados indica estar de acuerdo con la forma en que son convocadas las asambleas; sin embargo, un 22,2% manifiesta no estar de acuerdo señalando que estas no se hacen según los tiempos establecidos en los estatutos y que a pesar de que se utilizan en gran medida las emisoras locales como medio de divulgación de las asambleas, en muchas ocasiones esta tarea no se realiza con la debida antelación establecida.

Figura 6. Índice de satisfacción frente a las convocatorias a las asambleas

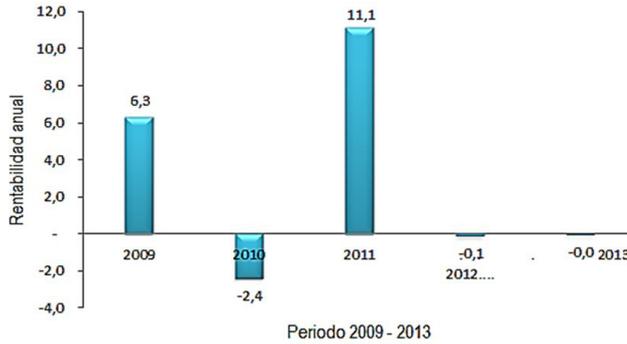


Fuente: elaboración propia, 2014.

SOSTENIBILIDAD ECONOMICA: ASOCIACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL PLATEADO

Eficiencia institucional: Con base en los registros de ingresos que han sido sistematizados, se determinó la rentabilidad anual de la Asociación. Así, para el periodo comprendido entre los años 2009 y 2011, se evidencia un incremento en el índice de rentabilidad que pasa de 6,3% a 11,1%. Sin embargo, durante el año 2010 los egresos superaron los ingresos al presentar así una rentabilidad decreciente de -2,4%. En esta misma línea para el periodo comprendido entre los años 2012 y 2013, se encontró una disminución de la rentabilidad al pasar del 11,1% del año 2011 a -0,1 en el año 2012 y 0,0% para el año 2013, este último asociado a los gastos realizados por la Asociación durante el periodo de ampliación de cobertura del acueducto. Sin embargo, al calcular un índice promedio de rentabilidad para el periodo en cuestión, se tiene que a la fecha la Asociación no presenta ningún déficit presupuestal con un índice del 2,6%. Así, los mayores niveles de ingresos durante el año 2011 han permitido soportar la baja rentabilidad en los años siguientes. En la figura 7 se observa el comportamiento de la rentabilidad anual encontrada en la Asociación para el periodo evaluado.

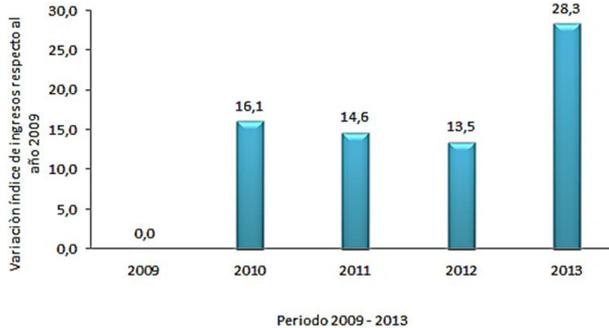
Figura 7. Variación de la rentabilidad anual durante el periodo 2009-2013



Fuente: elaboración propia, 2014.

Al comparar la situación anterior con el índice de ingresos respecto al año 2009 se tiene que para el año 2013 esta muestra un incremento del 28,3%. Por tanto, la nula rentabilidad registrada durante este año no es producto del bajo recaudo, sino más bien del incremento de egresos comparado con años anteriores.

Figura 8. Variación del índice de ingresos anuales 2009 -2013 respecto al año 2009



Fuente: elaboración propia, 2014.

Si a lo anterior se suma el índice de recaudo promedio, se tiene que en lo corrido del periodo evaluado se recauda el 99,2% del monto promedio mensual potencial. Sin embargo, se advierte que es un indicador construido bajo promedios y por este motivo no representa el comportamiento real para todos los meses del año.

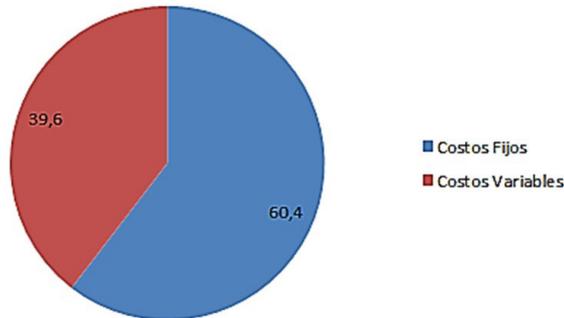
Tabla 3. Índice de recaudo promedio

Indicador	Valor
Ingreso promedio mensual	\$7 187 695
Ingreso promedio mensual potencial	\$7 244 000
Ingreso promedio de recaudo (%)	99,2

Fuente: elaboración propia, 2014

Costos: con base en los registros de gastos suministrados por la Asociación, se estimó el porcentaje destinado de recursos como costos fijos y costos variables y se encontró que la Asociación destina el 60,2% de su presupuesto al cubrimiento de sus costos fijos, mientras que el 39,6% se destina al cubrimiento de costos variables.

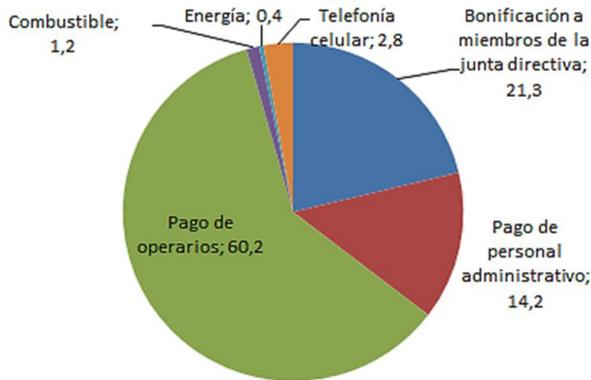
Figura 9. Distribución de costos fijos y variables en la organización



Fuente: elaboración propia, 2014

Posteriormente, se realizó la estimación del porcentaje de gastos de los costos fijos discriminados para cada rubro al cual se destinan los pagos y se encontró que el 60,2% de los costos fijos está destinado al pago de operarios para el funcionamiento de la Asociación. Entre estos se incluyen un fontanero, pago de personal para la recolección de basura y una persona encargada de repartir los recibos de cobro a los usuarios.

Figura 10. Distribución de costos fijos en la organización



Fuente: elaboración propia, 2014.

El segundo monto de los costos está representado por una bonificación que reciben los miembros de la junta directiva, la cual alcanza un total del 21,3%, seguido por un 14,2% para el pago de personal administrativo, en este caso una persona encargada de realizar el recaudo permanente de los pagos.

Gestión administrativa de la organización: Frente a los resultados de este criterio de evaluación, se encontró que entre un 50% y un 70% de los usuarios paga de manera cumplida y frecuente sus facturas. El restante por lo general deja acumular tres meses de pago para hacer efectivo. Frente a la contabilidad y transparencia, se llevan registros de pagos codificados y organizados, no existen facturas de todas las actividades que se desarrollan pero las existentes están ordenadas adecuadamente. Se maneja libro de contabilidad pero este en muchas de sus partes se encuentra desorganizado y la entrega de informes no es permanente. A su vez, no existe una base de datos de suscriptores que se actualice de manera permanente (Tabla 4).

De la misma manera, la organización implementa algunas estrategias para la recuperación de cartera como el envío de comunicaciones escritas para aquellas personas que se atrasan con sus pagos y en casos extremos se realizan cortes de suministro de agua. Finalmente, frente al inventario de materiales, insumos y herramientas existe una bodega para almacenamiento y hay existencia de algunos registros de inventarios mas no son actualizados y la presentación de la información no es completa.

Tabla 4. Resultados de indicadores de gestión administrativa

Criterio de valoración	Calificación				
	1	2	3	4	5
Gestión del pago de asociados por prestación del servicio					
Registro de suscriptores					
Contabilidad y transparencia					
Recuperación de cartera					
Inventario de materiales, insumos y herramientas					

Fuente: elaboración propia, 2014

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL: ASOCIACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL PLATEADO

Gestión Técnica de la organización: la evaluación se dio mediante técnicas cualitativas a partir de la constatación directa en el campo del estado de la infraestructura y medidas de mitigación frente a la posible contaminación por efecto de la aplicación permanente de agroquímicos en la localidad como producto de la actividad económica predominante en el lugar. Frente a lo anterior, para el caso de los primeros tres indicadores (Tabla 5), se les otorgó una ponderación de cuatro con base en los parámetros de calificación definidos en los indicadores utilizados. Al respecto se aprecia en la parte alta de la cuenca una suficiente cobertura por árboles; sin embargo el avance de la frontera agrícola ha sido significativo en la parte baja; además existe el riesgo de la deforestación de más áreas de bosque para el plantío de cultivos de coca en la parte alta de la cuenca, lo cual representa un riesgo inminente para la comunidad puesto que no sólo se afectarían el caudal disponible sino también la potencial contaminación de la fuente por uso de agroquímicos.

No obstante, deben resaltarse actividades conjuntas desde la misma comunidad para la apropiación colectiva de los terrenos donde se ubica la bocatoma del acueducto. En este sentido, una de las últimas acciones definidas desde la organización fue el cobro de una tarifa para todos los usuarios del servicio con el fin de recolectar recursos económicos necesarios para la compra de los terrenos donde se ubica la bocatoma. Esto representa un importante avance en términos del logro de una mayor autonomía y poder de decisión frente a las acciones que se desarrollan en el territorio que abastece el recurso hídrico.

Acciones como estas ya se han desarrollado en otros sectores cercanos del mismo departamento del Cauca y han logrado importantes avances frente a la autonomía territorial y como mecanismo de resistencia frente a estrategias de despojo territorial agenciadas por las transnacionales mineras, a la vez que una estrategia para el desarrollo de actividades conjuntas para la conservación ambiental de las cuencas.

Tabla 5. Resultados de indicadores de gestión técnica

Criterio de valoración	Calificación				
	1	2	3	4	5
Estado de la cuenca que abastece el acueducto					
Tipo					
Línea de conducción					
Tanque de almacenamiento					
Sistema de distribución					
Caudal disponible					
Manejo del recurso hídrico					
Mantenimiento					
Autonomía operativa					

Fuente: elaboración propia, 2014

Frente al tipo y líneas de conducción, el agua de lluvia llega directamente a la bocatoma, pero por haber suficiente cobertura vegetal esta no representa riesgo de arrastre de materiales como suelo y piedras. Las líneas de conducción en general se encuentran en buenas condiciones y presentan fugas muy mínimas durante su recorrido. Frente a las tres variables siguientes evaluadas (tanque de almacenamiento, sistema de distribución y caudal disponible), los tanques de almacenamiento cuentan con la capacidad suficiente para la acumulación de agua para la comunidad; sin embargo, estos solo se hayan aislados por una cerca y no presentan ningún tipo de protección frente a la caída de polvo, animales e insumos químicos. Alrededor de los tanques existen plantaciones de coca y no hay ninguna medida de prevención para evitar que las nubes de químicos producto de las fumigaciones terminen por contaminar el agua de consumo humano. Igual situación se repite en uno de los filtros desarenadores donde se observó a su alrededor la presencia de empaques y recipientes de insecticidas y fungicidas que son utilizados en los cultivos.

en épocas de verano si bien muestra una reducción significativa, garantiza un caudal mínimo de abastecimiento. En lo que respecta al manejo del recurso hídrico en los años anteriores, pocas han sido las actividades dirigidas a la conservación de la cuenca; sin embargo y como ya se anotó, la consecución de recursos colectivos para la compra de los terrenos en donde se ubica la bocatoma es un paso importante para la posterior definición de tareas dirigidas a mantener y ampliar la cobertura arbórea presente en la zona.

Referente a los aspectos de mantenimiento y autonomía operativa, la existencia de personal contratado para el mantenimiento permite que se realicen procesos de limpieza constante de la bocatoma, lavado de tanques de almacenamiento y reparación de daños por fugas y rupturas en el sistema de distribución. Producto del dialogo con la persona encargada de esta actividad, se evidencia que es un trabajo bastante dispendioso que imposibilita que en algunos momentos se realicen los procesos de lavado del tanque a tiempo. A su vez, la existencia de algunas herramientas y materiales permite el cumplimiento oportuno de las funciones como atención a daños en tuberías, limpieza de filtros, tanques y bocatoma. Ello le da a la organización cierto nivel de autonomía operativa.

Eficacia institucional: incluye los resultados de la variación del índice del volumen de agua captada en la cuenca durante el periodo 2009 -2013. En esta medida con las obras desarrolladas durante el año 2013 se mejoró significativamente el servicio. La ampliación de un volumen de cinco pulgadas cúbicas a doce pulgadas cúbicas significó un incremento del 40% del volumen de agua, resultado que ha permitido garantizar el servicio permanente de agua durante las 24 horas del día a los usuarios (Tabla 6).

Tabla 6. Resultados de variación del volumen de agua captada en la cuenca

Indicador	Medida
Volumen de agua captada en pulgadass año 2009	5
Volumen de agua capturada en pulgadas año 2013	12
Incremento de caudal en pulgadas periodo 2009-2013	7
Variación de índice de volumen de agua captada en la cuenca año 2013	40%

Fuente: elaboración propia, 2014

Un elemento de importancia frente a la ampliación de cobertura del acueducto fue el aporte que realizó la comunidad. De acuerdo con una comunicación emitida por la misma Asociación dirigida a la Oficina de Planeación Municipal, la comunidad asumió una cofinanciación aproximada del 20% del costo total de la obra, aporte representado en dinero en efectivo y mano de obra. Sin embargo, debe advertirse que al ampliarse el consumo de agua captado en la cuenca es necesario que se adelanten medidas de carácter ambiental como la siembra de árboles en aquellas áreas que actualmente están cultivadas con coca y que entraron a ser parte de la propiedad colectiva de la comunidad.

CONSIDERACIONES FINALES

La evaluación de los resultados permite concluir que la Asociación se constituye en un importante espacio de gestión y administración del recurso hídrico con destino al consumo humano local al mostrar avances en indicadores de empoderamiento como el nivel de democratización, el cual es percibido por los usuarios como un espacio de amplia participación. Frente a los indicadores de autogestión los avances son menores; aquí se nota como punto crítico el bajo conocimiento que los usuarios tienen de las normas que rigen la organización a la vez que un significativo porcentaje de usuarios que no asisten a las reuniones. Ello obliga a que desde la organización se realicen actividades de socialización de estatutos, a su vez que la búsqueda de estrategias para lograr que el porcentaje de usuarios que asisten a las reuniones sea mayor.

Frente a los indicadores de gestión técnica se resalta el importante avance en la construcción de la infraestructura necesaria para garantizar el servicio, así como que la garantía de un mantenimiento permanente de la bocatoma, limpieza de filtros, tanques de almacenamiento y mantenimiento de la red de conducción y distribución. Por otro lado, son ausentes las medidas tendientes a reducir y evitar los potenciales riesgos de contaminación del líquido por la exposición al contacto con residuos de insumos químicos que son aplicados en los cultivos ubicados alrededor de filtros y tanques de almacenamiento, lo cual se constituye en un riesgo potencial de gran impacto en la salud humana. Las frecuentes alergias, problemas digestivos, entre otros, pueden estar directamente relacionados con el consumo de agua con un alto contenido residual de sustancias tóxicas provenientes de los venenos que se usan en la zona.

Respecto a la gestión financiera es evidente la mejoría que se ha tenido en la administración de los recursos recaudados. En comparación con épocas anteriores cuando las Juntas de Acción Comunal eran las que manejaban el cobro por prestación del servicio, la población encuestada indica estar satisfecha puesto que en los últimos años se ha logrado una mejora en el servicio que no había sido posible en años pasados. Sin embargo, los indicadores de rentabilidad muestran que durante algunos años el balance muestra un déficit que se compensa a lo largo del periodo evaluado con los importantes niveles de rentabilidad de los años 2009 y 2011. A su vez, se observa la destinación de un porcentaje considerable al cubrimiento de costos fijos entre los cuales se encuentra el personal administrativo y operarios. Frente a estos últimos no se da cumplimiento a la normatividad laboral puesto que las contrataciones se dan por medio de prestación de servicios en las cuales los trabajadores no tienen ningún tipo de seguridad social. Por tanto, se está en una notable dificultad de nivel administrativo.

Los valores alcanzados por los indicadores de efectividad muestran el alto nivel de satisfacción que percibe un gran porcentaje de usuarios. Por otro lado, en aspectos como convocatorias a las asambleas la tendencia es hacia un menor nivel de satisfacción porque no se realizan las convocatorias en los términos de anticipación establecidos en los estatutos de la organización.

Acciones como la apropiación colectiva de los terrenos en donde se ubica la bocatoma son estratégicas para la comunidad puesto que le permitirá una mayor autonomía y control sobre el manejo del recurso hídrico y forestal de la zona; no obstante, es necesaria una mayor coordinación con otras organizaciones con poder de decisión como las Juntas de Acción Comunal y Asociación Campesina para definir estrategias y acuerdos conjuntos que permitan evitar el riesgo de contaminación del recurso hídrico con insumos químicos aplicados a los cultivos.

Finalmente, no son evidentes las estrategias desde la Asociación dirigidas a la concientización comunitaria frente a la importancia del cuidado de las fuentes hídricas, como también estrategias dirigidas a la cualificación de los miembros de la junta directiva y socios en aspectos administrativos, financieros y técnicos, entre otros.

REFERENCIAS

- CARRIZO L. y GALLICCHIO E. (2006). Desarrollo local y gobernanza. Enfoques transdisciplinarios, investigación y políticas para el desarrollo en América Latina. Uruguay: Productora Editorial Zelmar Michelini.
- CIVICUS (2014). Materiales de Clase: seguimiento y Evaluación. Maestría en Desarrollo Comunitario, Universidad Nacional de Costa Rica.
- CORPORACIÓN REGIONAL DEL CAUCA CRC (2010). Plan de Ordenamiento y Manejo de la parte alta de la subcuenca hidrográfica del Rio San Juan de Micay. Argelia Cauca: POMCH.
- CORREA H. D. (2006). Acueductos Comunitarios, Patrimonio Público y Movimientos Sociales; notas y preguntas hacia una caracterización social y política. Bogotá, Colombia.
- MACHADO A. (2011). Desarrollo Institucional; el Desarrollo Rural y la institucionalidad. En: http://pnud.org.co/hechosdepaz/64/la_institucionalidad.pdf.
- MAMIAN MUÑOZ C.A., VELARDE B.M., VELASCO, D.L., BURBANO S.X., BEYRA GÓMEZ R. (2013). Prácticas de resistencia de las comunidades campesinas y organizaciones sociales en torno al agua en contexto de la Vega y Sucre, macizo colombiano. Tesis de graduación en Maestría en Educación desde la Diversidad, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Manizales, Colombia.
- SMITS S., TAMAYO S.P., IBARRA V., ROJAS J., BENAVIDEZ A. Y BEY V. (2012). Gobernanza y sostenibilidad de los sistemas de agua potable y saneamiento rurales en Colombia. En: <http://cinara.univalle.edu.co/archivos/pdf/142.pdf>
- ZAPATA, O.M. (s.f.) El Plateado ayer, hoy y siempre, historia de un pueblo.