

Guía orientadora y caja de herramientas

Para procesos de fortalecimiento de capacidades a organizaciones comunitarias que gestionan servicios de agua y saneamiento en zonas rurales



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embajada de Suiza en Colombia
Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE)





Guía orientadora y caja de herramientas

Para procesos de fortalecimiento de capacidades a organizaciones comunitarias que gestionan servicios de agua y saneamiento en zonas rurales

Este documento se elaboró en el marco del Proyecto Agua y Saneamiento Integral Rural (ASIR-SABA), como herramienta de apoyo a las personas y entidades que implementen acciones para fortalecer la gestión de servicios de agua y saneamiento en zonas rurales.

Recoge el material que se ha utilizado durante su implementación y lo pone a disposición de las personas interesadas, sin que ello implique que los formatos aquí propuestos sean aplicables a todos los contextos, si no, por el contrario, son documentos indicativos que pueden tomarse como base y deberán ser adaptados a los contextos organizacionales y conforme la evolución normativa.

Parte del material anexo en la caja de herramientas, ha sido construido por los equipos de los socios implementadores del proyecto ASIR-SABA, como Swissaid, Fundación Reto, FUPAD, CIASE y Aquacol.

EQUIPO TÉCNICO

Embajada de Suiza en Colombia - Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE)

Luz Ángela Bernal, jefe Adjunta

Tania Marinela García Méndez, Directora Nacional ASIR-SABA

Aura Ospino Rico, Especialista Institucional y Comunitaria

FOTOGRAFÍAS

Archivo ASIR-SABA

DISEÑO

Equipo de comunicaciones FUPAD

EQUIPO EDITORIAL

Autores:

Diana Guiot Castro

Lucia Vergara Canchila

Tania Marinela García Méndez

Johanna Sánchez Guarquin

Aura Gisela Ospino Rico

Revisión:

Viviana Angulo Quisoboni

La Embajada de Suiza en Colombia - Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE), mediante programas de apoyo, establece alianzas con autoridades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales (nacionales e internacionales) y de la sociedad civil, con el fin de mejorar la protección de la población vulnerable y afectada por el conflicto armado en el país.

Embajada de Suiza en Colombia - Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE). Proyecto ASIR-SABA
Carrera 9 # 74-08, piso 8 Bogotá D. C., Colombia. Teléfono: (57 1) 3497230. www.eda.admin.ch/bogota

Esta publicación fue desarrollada con el apoyo de la Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE). Las opiniones y contenidos aquí expresados no son responsabilidad de la Embajada.



Empst

ASIR-SABA
ASIA Y SAMANESQUE
SISTEMA RURAL COLOMBIA

Rifit

VOCAL 2

empst

SANQUEAL

Santa Marta

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	11
2. Antecedentes. El proyecto ASIR-SABA	12
3. ¿A quién va dirigida esta guía y con qué objetivo?	14
3.1. ¿A quién va dirigida esta guía?	14
3.2. ¿Cuál es el objetivo de la guía?	15
4. Algunos conceptos claves, siglas y acrónimos	16
5. Marco normativo.....	17
6. ¿Cuáles son los posibles escenarios para asegurar la prestación de servicios de agua y saneamiento básico en zonas rurales y a qué organizaciones les es aplicable?	19
7. Planificación de las acciones de fortalecimiento de capacidades para asegurar la prestación o el aprovisionamiento de servicios de A&SB en zonas rurales	21
7.1. Diagnóstico de las condiciones a través de las cuales las comunidades realizan el abastecimiento y la gestión del agua y el saneamiento en su territorio.....	22
7.2. Plan de fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB particular para cada OCSAS	23
8. Componentes para el fortalecimiento de capacidades para asegurar la prestación o el aprovisionamiento de servicios de A&SB en zonas rurales.....	25
8.1. Componente institucional y legal	26
8.2. Componente administrativo y financiero.....	30
8.3. Componente comercial.....	37
8.4. Componente técnico- operativo.....	44
8.5. Componente ambiental y social	46
9. Propuesta para llevar un récord de los procesos de fortalecimiento de capacidades, las relatorías.....	49
10. Propuesta para medir los niveles de apropiación en los procesos de fortalecimiento de capacidades.....	51
10.1 ¿Qué se quiere medir y para qué?	51
10.2. Mecanismos para el seguimiento a los niveles de apropiación	52
10.2.1. Seguimientos individuales.....	52
10.2.2. Juego.....	52
11. Recomendaciones para quien facilite procesos de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB.....	53

12. Anexos caja de herramientas	62
13. Bibliografía y referencias	73

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Cartelera de evaluación (ejemplo)	60
Fotografía 2. Actividades de fortalecimiento.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Fases de implementación del proyecto ASIR-SABA	13
Gráfica 2. Pasos para planificar acciones de fortalecimiento de capacidades para asegurar la prestación o aprovisionamiento del A&SB	21
Gráfica 3. Componentes susceptibles de fortalecimiento en el marco del aseguramiento.....	25
Gráfica 4. Actividades relacionadas con el componente Institucional y Legal.....	26
Gráfica 5. Actividades relacionadas con el componente Administrativo y financiero	30
Gráfica 6. Actividades relacionadas con el componente comercial.....	37
Gráfica 7. Actividades relacionadas con el componente TécnicoOperativo	44
Gráfica 8. Actividades relacionadas con el componente Ambiental y Comunitario.....	46

1. INTRODUCCIÓN

Cuando se publicó el CONPES 3810 de 2014¹ se identificó como uno de los elementos asociados a las brechas existentes en cuanto a la cobertura y la calidad del agua en zonas rurales, la baja capacidad de gestión de algunos prestadores de servicios, incluidas las comunidades organizadas con mayor presencia en las zonas rurales. Como alternativa de respuesta a esta situación, se planteó, entre otras, la necesidad de estructurar esquemas integrales para el suministro de agua potable y saneamiento básico y ajustar y fortalecer programas de asistencia técnica, comprendiendo que el proceso de fortalecimiento de los esquemas de prestación vincula tanto a quienes prestan los servicios de agua y saneamiento, como a quienes son responsables de su garantía y hacen parte del sector público de agua y saneamiento en Colombia. Así mismo, que, el fortalecimiento de las capacidades para gestionar los servicios de agua, junto con otros factores estructurales, contribuiría significativamente a asegurar que las zonas rurales del país pudiesen acceder al agua y saneamiento de calidad, adaptado a sus particularidades territoriales.

En respuesta a este CONPES han surgido diversos instrumentos de política pública para el sector de agua y saneamiento en zonas rurales como el Decreto Nro. 1898 de 2016², del cual se desprende, entre otros, la Resolución Nro. 002 de 2021³, sobre la cual se enmarca la presente guía, que se propone como insumo para los procesos de asistencia técnica y la implementación del Programa Municipal de Fortalecimiento Comunitario, en lo que respecta al Apoyo a los prestadores de servicios y al aprovisionamiento con soluciones alternativas, también como complemento a la guía anexa a la citada resolución “Guía de asistencia técnica y fortalecimiento comunitario para agua potable y saneamiento básico en zonas rurales” y dialogando a su vez con las estrategias propuestas por el Plan Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento Básico Rural expedido por el MVCT mediante resolución Nro. 0076 de 2021.

El proyecto Agua y Saneamiento Integral Rural (ASIR-SABA) en cumplimiento de su objetivo de contribuir a la gestión sostenible del agua y el saneamiento en zonas rurales de Colombia, ha venido trabajando desde el año 2015 procesos para fortalecer las capacidades de gestión y operación de los sistemas de agua y saneamiento, dando un énfasis a los procesos comunitarios de autogestión, promoviendo que estos se den de manera participativa y promuevan el diálogo entre las organizaciones comunitarias, las entidades públicas del sector de agua y saneamiento básico y otros actores presentes en los territorios.

1 Política para el suministro de agua potable y saneamiento básico en la zona rural.

2 Por el cual se adiciona el título 7, capítulo 1, a la parte 3, del libro 2 del decreto 1077 de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 18 de la ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales.

3 Por la cual se definen los lineamientos de asistencia técnica y de fortalecimiento comunitario para los esquemas diferenciales de agua y saneamiento básico en zonas rurales, y se dictan otras disposiciones.

Para estos procesos se ha articulado trabajo con diversas organizaciones públicas, privadas y comunitarias con quienes se ha construido un compendio de material de apoyo, dando como resultado la presente **Guía Orientadora y Caja de Herramientas para procesos de fortalecimiento de capacidades a organizaciones comunitarias que gestionan servicios de agua y saneamiento en zonas rurales.**

El documento inicia señalando brevemente qué es el proyecto ASIR-SABA y cuál ha sido su trabajo en Colombia, para posteriormente avanzar en el objetivo de la guía, el público al cual va dirigida, el marco normativo en el cual se circunscriben las herramientas que acompañan la guía, los componentes en el entramado de acciones para asegurar la prestación de los servicios de agua y saneamiento⁴; diferenciando los aplicables según el esquema de prestación o aprovisionamiento, y elementos orientadores para las personas o entidades que se encarguen de implementar acciones de asistencia técnica a las organizaciones comunitarias que gestionan los servicios de agua y saneamiento (OCSAS) en áreas rurales.

2. ANTECEDENTES. EL PROYECTO ASIR-SABA

El proyecto ASIR-SABA⁵ es implementado por COSUDE, en articulación con las instituciones del sector de agua y saneamiento a nivel nacional; como MVCT, MSPS, CRA, entre otras; a nivel departamental con los PDA, corporaciones ambientales, entre otras, y a nivel municipal con las alcaldías, las comunidades y socios implementadores.

ASIR-SABA promueve la formulación, implementación y validación de un modelo de cogestión para el acceso y gestión del agua y saneamiento básico (A&SB) en las zonas rurales de Colombia, en el cual la planificación de los servicios de A&SB se realicen de manera participativa, involucrando a los diferentes actores comunitarios e institucionales, de tal forma que, por una parte, la comunidad participe de la toma de decisiones sobre la infraestructura que requiere para asegurar el acceso al agua para consumo humano y el saneamiento básico, así como para la definición del esquema organizacional a través del cual se gestione comunitariamente los servicios, y, por otra parte, se fortalezcan capacidades a nivel comunitario e institucional, que permitan que las comunidades gestionen de manera autónoma y eficiente los sistemas de A&SB a su cargo, y las instituciones públicas, lleven a cabo procesos de asistencia técnica a estas comunidades organizadas, de cara a garantizar la gestión sostenible de los servicios, partiendo de la premisa de que si se asegura la participación activa de los diferentes actores

⁴ No se circunscribe únicamente a la prestación de servicios públicos domiciliarios, sino que aborda al universo de organizaciones que, de conformidad con la normativa vigente, se consideran administradoras de abastos, a través del cual se garantiza el acceso al agua y al saneamiento en muchas zonas rurales de Colombia.

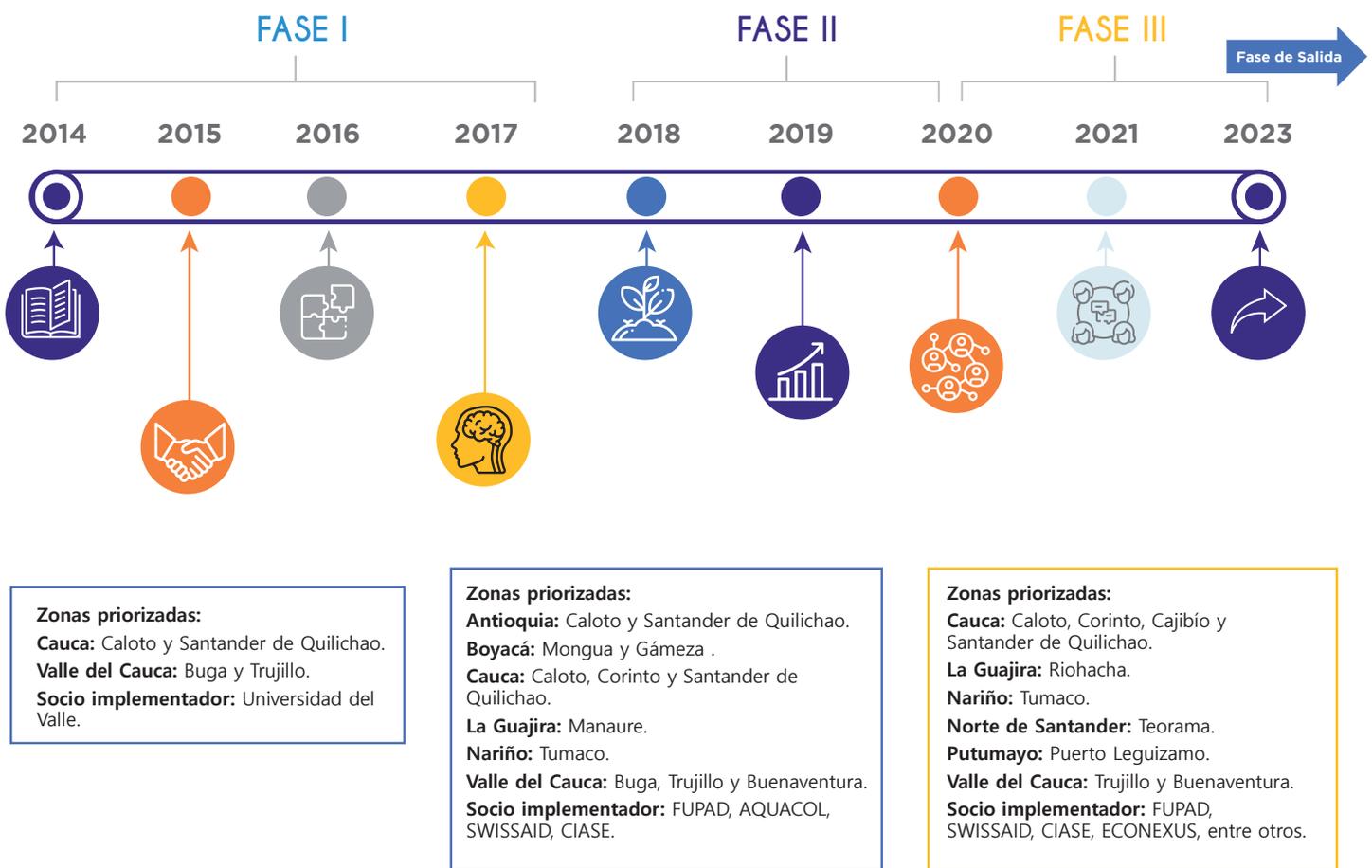
⁵ Para más información del proyecto ASIR-SABA, puede consultarse: <https://asirsaba.com.co>

y su fortalecimiento, es más alta la probabilidad de que las acciones (inversiones, asistencia técnica y gestión de servicios) sean adaptadas a los contextos, respondan a las necesidades concretas de las comunidades rurales, y por ende sean sostenibles en el tiempo.

El proyecto tiene como objetivo “Contribuir a la gestión y gobernanza sostenible del agua y el saneamiento, así como a la salud pública, como aporte a la consolidación de la paz en zonas rurales en Colombia”, e inicia en Colombia en el año 2014, como parte del escalamiento del Modelo de Gestión SABA+ en el Perú⁶, también implementado por la Cooperación Suiza en este país.

Durante estas fases, se ha trabajado con diversos departamentos y municipios, los cuales se señalan en la gráfica 1.

Gráfica 1. Fases de implementación del proyecto ASIR-SABA



⁶ Para más información del Modelo SABA+ en Perú, puede consultarse: <https://proyectosaba.org/>

3. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA ESTA GUÍA Y CON QUÉ OBJETIVO?

3.1. ¿A quién va dirigida esta guía?

La presente guía está dirigida a:

- ◆ Organizaciones comunitarias que gestionan servicios de agua y saneamiento en zonas rurales; pudiendo ser estas categorizadas dentro de la prestación de servicios públicos domiciliarios (Artículo 15 de la Ley 142 de 1994), o como Administradoras de soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de saneamiento básico (Artículo 4 del Decreto 1688 de 2020). Incluyendo comunidad indígena, Concejos Comunitarios, Juntas de Acción Comunal, entre otras.
- ◆ Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en municipios menores y en áreas rurales.
- ◆ Instituciones públicas del nivel nacional como Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, departamental como los gestores de los planes departamentales de agua, secretarías de salud, corporaciones ambientales, gobernaciones, etc. o municipal, como las alcaldías que tienen dentro de sus funciones brindar asistencia técnica a quienes prestan los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo en zonas rurales, y a quienes se autoabastecen o aprovisionan de agua para el consumo humano y doméstico y el saneamiento básico en zonas rurales empleando soluciones alternativas colectivas o individuales.
- ◆ Entidades que asocien a organizaciones comunitarias que gestionan servicios de agua y saneamiento en municipios menores y áreas rurales y que dentro de su misionalidad incluyan la asistencia técnica a sus organizaciones asociadas.
- ◆ Agencias de cooperación, organizaciones de la sociedad civil, personas naturales o entidades privadas del nivel nacional o regional o local que tengan relación con el sector de agua y saneamiento y que dentro de su misionalidad se encuentre brindar asistencia técnica a las organizaciones comunitarias que gestionan servicios de agua y saneamiento en municipios menores y áreas rurales, o implementen procesos relacionados con el fortalecimiento de capacidades para la gestión sostenible del agua y el saneamiento en zona rural.

3.2 ¿Cuál es el objetivo de la guía?

3.2.1 Objetivo General

Contribuir a fortalecer y facilitar los procesos de asistencia técnica a quienes prestan servicios públicos domiciliarios y a quienes se autoabastecen o se aprovisionan de agua para el consumo humano, doméstico y el saneamiento básico en zonas rurales, empleando soluciones alternativas, colectivas o individuales, a través de la compilación de herramientas implementadas en el marco del proyecto ASIR-SABA que se ponen a disposición de los diferentes actores del sector de agua y saneamiento, como mecanismo de transferencia de información, conocimiento y universalización de la información.

3.2.2 Objetivos Específicos

- ◆ Compilar la evolución normativa aplicable al sector de agua y saneamiento para zonas rurales que son de estricto cumplimiento para las organizaciones que gestionan los servicios de agua y saneamiento en zonas rurales.
- ◆ Identificar las obligaciones que las organizaciones comunitarias que gestionan los servicios de agua y saneamiento deben cumplir de conformidad con la normativa que les es aplicable.
- ◆ Proporcionar herramientas que permitan a las organizaciones comunitarias que gestionan los servicios de agua y saneamiento cumplir con sus obligaciones legales, y que contribuyan al mejoramiento de los componentes involucrados en la gestión de los servicios: planeación estratégica, administrativo, legal, financiero, comercial, operativo, ambiental y comunitario.
- ◆ Propiciar el fortalecimiento de capacidades de agentes multiplicadores que realicen la transferencia de conocimiento y promuevan procesos de asistencia técnica, respecto al aseguramiento de la prestación de los servicios de agua y saneamiento.
- ◆ Colocar a disposición del público en general, el compilado de apoyos metodológicos, visuales, formatos, entre otras, construidos y aplicados en el marco del proyecto ASIR-SABA.

4. ALGUNOS CONCEPTOS CLAVES, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Durante esta guía vamos a recurrir a abreviaturas o conceptos recurrentes, por lo que consideramos importante relacionarlos en este aparte, para que facilite la lectura.

Concepto / Abreviaturas	Significado
A&SB	Agua y saneamiento básico
ASIR-SABA	Agua y saneamiento Integral Rural, proyecto implementado por la Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE) en alianza con instituciones públicas del sector de agua y saneamiento en Colombia.
COSUDE	Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo
OCSAS	Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento Este término se emplea para hacer referencia de manera general a las diferentes formas organizativas de base comunitaria; tanto para la prestación de servicios públicos domiciliarios, como para la administración de soluciones alternativas de A&SB, tales como: asociaciones de usuarios, cooperativas, juntas, entre otras. Este es un término utilizado por La Confederación Latinoamericana de Organizaciones Comunitarias Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento (CLOCSAS), por ende, es utilizado tanto en Colombia, como otros países agremiados a CLOCSAS.
Prestador de servicio público domiciliario	Organizaciones autorizadas conformes la Ley 142 de 1994 para prestar servicios públicos domiciliarios en municipios menores, en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.
Administrador de soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de saneamiento básico.	Organización que se encarga de administrar soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de saneamiento básico. Esta podrá ser una comunidad organizada, tales como juntas de acción comunal, asociaciones de usuarios, cooperativas, juntas administradoras de acueductos e incluso, por el municipio, si la comunidad beneficiaria no se hubiese organizado. Art. 4, Decreto 1688 de 2020.
Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB	El Decreto 1425 de 2019, en su artículo 2.3.3.1.5.4 definió el Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB como "(...) el conjunto de acciones operativas, técnicas, administrativas, comerciales, financieras a implementar por los diferentes actores municipales y regionales con competencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que permitan fortalecer las capacidades de los municipios o empresas prestadoras y garantizar, en el mediano y largo plazo, la sostenibilidad de las inversiones y de la prestación de los servicios(...)".
SPD	Servicios públicos domiciliarios
MVCT	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
MSPS	Ministerio de Salud y Protección Social
CRA	Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico

5. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta la evolución del marco normativo asociado a la prestación de los servicios públicos domiciliarios para las zonas rurales y las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento- OCSAS:

NORMA	DISPOSICIÓN
Ley 142 de 1994	Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, así como de las actividades que realicen las personas que los prestan.
Ley 286 de 1996	Que reforma la Ley 142 de 1994 en cuanto al plazo de transformación de las entidades prestadoras de los servicios y de ajuste a las tarifas meta.
Decreto 302 de 2000	Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
Decreto 421 de 2000	Por el cual se reglamenta el numeral 4 del artículo 15 de la Ley 142 de 1994, en relación con las organizaciones autorizadas para prestar los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en municipios menores, zonas rurales y áreas urbanas específicas.
Resolución CRA 151 de 2001	Regulación Integral de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Ley 689 de 2001	Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994. – Régimen de Contratación, Control y Vigilancia.
Decreto 229 de 2002	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de febrero de 2000
Ley 732 de 2002	Por la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado.
Resolución CRA 271 de 2003	Por la cual se modifica el Artículo 1.2.1.1. y la Sección 5.2.1 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001. - Definiciones
Decreto 1013 de 2005	Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
CONPES 3463 de 2006	Por el cual se implementan los Planes Departamentales de Agua y Saneamiento para el Manejo Empresarial de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, PDAS.
Decreto 3137 de 2006	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, creando el Viceministerio de Agua y Saneamiento.
Resolución CRA 364 de 2006	Modifica los Artículos 2.1.1.13, 2.1.1.14 y 2.1.1.6 de la Resolución CRA 151 de 2001 en relación con las excepciones a la micro medición y los programas de micro medición.
Ley 1176 de 2007	Por la cual se desarrollan los Artículos 356 y 357 de la Constitución
Decreto 4715 de 2010	Por el cual se establecen reglas que adicionan la metodología para la distribución de los recursos provenientes de aportes solidarios en el otorgamiento de subsidios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
CONPES 3810 de 2014	Política para el Suministro de Agua Potable y Saneamiento Básico en la Zona Rural.

NORMA	DISPOSICIÓN
Resolución MVCT 154 de 2014	Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1077 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
Decreto 1898 de 2016	Por el cual se adiciona el Título 7, Capítulo 1, a la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 18 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales.
Decreto 1272 de 2017	Por el cual se adiciona el Capítulo 2, al Título 7, de la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 18 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y áreas de prestación, en las cuales por condiciones particulares no puedan alcanzarse los estándares de eficiencia, cobertura y calidad, establecidos en la ley.
Resolución CRA 825 de 2017	Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.
Decreto 1090 de 2018	Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, en los relacionados con el Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua.
Resolución CRA 844 de 2018	Por la cual se modifica y adiciona la Resolución CRA 825 de 2017.
Resolución MVCT 844 de 2018	Requisitos técnicos para los proyectos de agua y saneamiento básico de zonas rurales que se adelanten bajo los esquemas diferenciales definidos en el capítulo 1, del título 7, de la parte 3, del libro 2 del Decreto 1077 de 2015".
Decreto 1425 de 2019	Por el cual se subroga el capítulo 1, del título 3, de la parte 3, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, con relación a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento.
Resolución CRA 873 de 2019	Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones.
Resolución 571 de 2019	Por la cual se reglamenta el plan de gestión para las personas prestadoras de los servicios de acueducto o alcantarillado que deseen acogerse a condiciones diferenciales en zonas rurales.
Resolución CRA 881 de 2019	Por la cual se adicionan unos artículos a la Resolución CRA 825 de 2017.
Resolución MSPS –MVCT 622 de 2020.	Por la cual se adopta el protocolo de inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano suministrada por personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto en zona rural, y se dictan otras disposiciones.
Resolución CRA 906 de 2019	«Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones»
Decreto 1688 de 2020	Por el cual se modifican unos artículos y se adiciona una Sección al Capítulo 1, del Título 7, de la Parte 3, del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 de 2015, reglamentando parcialmente el artículo 279 de la Ley 1955 de 2019 en lo relacionado con la dotación de infraestructura de agua para consumo humano y doméstico o de saneamiento básico en zonas rurales y su entrega directa a las comunidades organizadas beneficiarias, de acuerdo con los esquemas diferenciales definidos por el Gobierno nacional.
Resolución número 0002 de 2021 (MVCT)	Por la cual se definen los lineamientos de asistencia técnica y de fortalecimiento comunitario para los esquemas diferenciales de agua y saneamiento básico en zonas rurales, y se dictan otras disposiciones.

6. ¿CUÁLES SON LOS POSIBLES ESCENARIOS PARA ASEGURAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO EN ZONAS RURALES Y A QUÉ ORGANIZACIONES LES ES APLICABLE?

Asegurar la **prestación de los servicios públicos domiciliarios** es competencia de los municipios o distritos, como lo señala el artículo 5 de la Ley 142 de 1994, así como es su competencia **asegurar el aprovisionamiento con soluciones alternativas, cuando no sea viable la prestación de servicios públicos domiciliarios**, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 279 de la Ley 1955 de 2019.

La normativa del sector de A&SB contempla diferentes escenarios para asegurar la prestación de servicios públicos; desde procesos de **transformación empresarial, hasta revisión de contratos de operación y mantenimiento y procesos de fortalecimiento de capacidades a las entidades prestadoras**⁷. No obstante, considerando que la presente guía nace de la experiencia del proyecto ASIR-SABA, que focaliza sus acciones en zonas rurales, específicamente con organizaciones comunitarias que gestionan los servicios de agua y saneamiento, se concentrará en el **escenario de fortalecimiento de capacidades a estas organizaciones, haciendo énfasis en los procesos sugeridos cuando las organizaciones se categoricen como prestadoras de servicios públicos domiciliarios, o como Administradora de soluciones alternativas** para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de saneamiento básico.

La estrategia de fortalecimiento de capacidades comprende las acciones encaminadas a la asistencia técnica y capacitación de las entidades que gestionan servicios de agua y saneamiento, con el fin de mejorar los procesos relacionados con la gestión institucional y legal, administrativa, comercial, financiera y técnica- operativa.

El fortalecimiento de capacidades también comprende empoderar a la entidad territorial para desarrollar capacidades que les permita supervisar, controlar, priorizar y asegurar la prestación eficiente de los

⁷ Para ampliar información sobre estos escenarios, puede consultarse el Decreto del MVCT 1425 de 2019.

servicios públicos domiciliarios en su jurisdicción, de conformidad con las competencias previstas para tal efecto en la Ley.

Para recordar, y retomando lo dispuesto en las diferentes disposiciones normativas; principalmente la Resolución del MVCT 0002 de 2021, podemos establecer estas diferencias en las organizaciones que gestionan servicios de agua y saneamiento:

Prestadoras de servicios públicos domiciliarios	Administradora de soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de saneamiento básico
Aplica el régimen de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994 y su reglamentación).	No aplica el régimen de servicios públicos domiciliarios. Aplica lo dispuesto en el Decreto 1688 de 2020 ⁸ y el artículo 279 de la Ley 1955 de 2019
Al serle aplicable el régimen de SPD, son vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Al no serle aplicable el régimen de SPD, no son vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Al serle aplicable el régimen de SPD, además de contar con los respectivos estatutos como organización, debe contar con un contrato de condiciones uniformes (CCU), de conformidad con lo regulado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).	Al no serle aplicable el régimen de SPD, los acuerdos para regular la gestión de los servicios que presta podrán ser de manera consensuada con los usuarios o asociados, y no le será aplicable la regulación emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
Al serle aplicable el régimen de SPD, deberá cumplir con los estándares en materia de calidad del agua, de conformidad con los lineamientos de MVCT y MSPS.	Al no serle aplicable el régimen de SPD, no es obligatorio que cumpla con los estándares en materia de calidad del agua aplicable a los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Deberá aplicar los lineamientos que para ello emita el MSPS.
Al serle aplicable el régimen de SPD, puede gestionar subsidios para sus suscriptores de estratos 1,2 y 3.	Al no serle aplicable el régimen de SPD, no puede gestionar subsidios de los recursos públicos para los y las usuarias de sus servicios.

Para establecer la categoría a la que pertenece su organización, o la organización que está acompañando en el proceso de fortalecimiento, recuerde:

Aplicar el Índice de Esquemas Diferenciales – IEDR (resolución MVCT 571 de 2019)

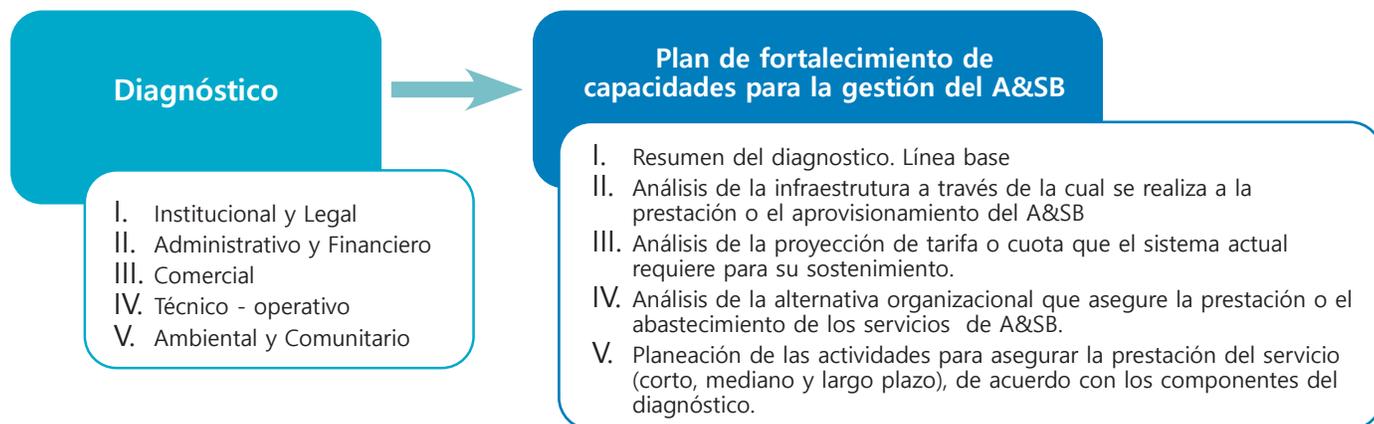
Este análisis es clave, toda vez que permitirá determinar qué aspectos de aseguramiento son obligatorios y cuáles opcionales, según el tipo de organización.

⁸ Que adiciona al Decreto 1077 de 2015, referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales.

7. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA ASEGURAR LA PRESTACIÓN O EL APROVISIONAMIENTO DE SERVICIOS DE A&SB EN ZONAS RURALES

Con el fin de establecer las actividades de asistencia técnica que aseguren el fortalecimiento de capacidades de las organizaciones que gestionan servicios de agua y saneamiento en zonas rurales, es indispensable que se realice: **i) un diagnóstico de las condiciones a través de las cuales las comunidades realizan el abastecimiento y la gestión del agua y el saneamiento en su territorio**, y a partir de este diagnóstico, se elabore un **ii) un Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB** particular para cada OCSAS, que contenga la línea base en cada componente (resumen del diagnóstico), la planeación de acciones en el corto, mediano y largo plazo para cada componente susceptible de asegurar, las alianzas institucionales a establecer para el cumplimiento del Plan y los recursos humanos y financieros requeridos.

Gráfica 2. Pasos para planificar acciones de fortalecimiento de capacidades para asegurar la prestación o aprovisionamiento del A&SB



Es preciso señalar que el Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB se construirá, a partir de la particularidad de cada organización. El numeral II y III podría ser complementado por análisis de tecnologías para potabilización del agua y proyección tarifaria y financiera según estas alternativas; cuando la comunidad se encuentre en proceso de estructuración de estudios y diseños para la infraestructura.

7.1 Diagnóstico de las condiciones a través de las cuales las comunidades realizan el abastecimiento y la gestión del agua y el saneamiento en su territorio

Este ejercicio de levantamiento de información a nivel comunitario debe realizarse de manera participativa, propendiendo porque la información recopilada corresponda a las condiciones reales de las comunidades y las OCSAS. Para esto, se sugiere hacer trabajo coordinado con la comunidad en general y con las diferentes organizaciones comunitarias que existan, tales como JAC, OCSAS, consejos comunitarios, comunidades indígenas, entre otros.

Así mismo, que se realicen convocatorias con tiempo suficiente, en horarios convenientes para los diferentes grupos etarios, según identidad de género y pertenencia étnica y mediante los canales de comunicación adecuados (emisoras, celular, redes sociales, carteleras comunitarias, Altoparlantes, etc.), de tal forma que se asegure una participación masiva que represente significativamente a la comunidad.⁹

Con el fin de tener una visión amplia de la comunidad y su contexto, en el ejercicio de diagnóstico será clave identificar, además de información de las condiciones de acceso al agua y al saneamiento, información respecto de conformación etaria de la comunidad, las identidades de género, la pertenencia étnica, las dinámicas organizacionales, entre otras. Así mismo, hacer partícipes a miembros de la comunidad que vivan en diferentes partes de la comunidad (más o menos cerca de las fuentes de abastecimiento), propendiendo por conocer de fondo a la comunidad y que la propuesta de acciones sea acorde con sus particularidades.

Para este ejercicio, el MVCT ha implementado la aplicación de los cuestionarios del SIASAR, los cuales se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://www.minvivienda.gov.co/viceministerio-de-agua-y-saneamiento-basico/siasar-sistema-de-informacion-de-agua-y-saneamiento-rural>, para esto deberá seguirse la metodología propuesta, incluido los procesos de validación con las gobernaciones, Planes departamentales de agua o Ministerio de Vivienda, Ciudad Territorio.

⁹ Los textos de color azul y en cursiva, son aspectos que se encuentran relevantes para asegurar la inclusión de los enfoques de acción sin daño, inclusión social (no dejar a nadie atrás) y género, para promover el desarrollo territorial y la construcción de paz en los procesos de agua y saneamiento básico.

Por su parte, el proyecto ASIR-SABA también cuenta con unas fichas de diagnóstico, que podrán ser utilizadas en este ejercicio de planificación y que se encuentran disponibles en los archivos que confirman el Anexo 1 del presente documento.

Dentro de las técnicas que pueden aplicarse para la recopilación de información de manera participativa, además del diligenciamiento de las encuestas, está la cartografía social y la línea de tiempo.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	fichas diagnósticas, metodología del diagnóstico y presentaciones sobre este proceso	BIT.LY/3CRAKYQ	

7.2 Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB particular para cada OCSAS

El Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB es un documento que contendrá la siguiente información, dependiendo la situación particular de cada OCSAS:

a. Si la comunidad se encuentra en proceso de elaboración de estudios y diseños para construcción de infraestructura de A&SB

- ◆ Resumen del Diagnóstico. Línea base
- ◆ Análisis de las diferentes alternativas (al menos 3) tecnológicas para garantizar el abastecimiento de agua para consumo humano, incluyendo el análisis de la selección de alternativa, que incluya las condiciones que se requieren para su operación y su mantenimiento, disponibilidad de repuestos localmente, complejidad en la operación, entre otras.
- ◆ Análisis de la tarifa o cuota que cada una de las alternativas de infraestructura requeriría para su sostenimiento.
- ◆ Análisis de la alternativa organizacional que asegure la prestación o el abastecimiento de los servicios de A&SB.

- ◆ Concertación con la comunidad de la alternativa seleccionada.
- ◆ Análisis del cumplimiento ambiental y predial de la alternativa seleccionada.
- ◆ Planeación de actividades para asegurar la prestación del servicio o el abastecimiento (corto, mediano y largo plazo), de acuerdo con los componentes del diagnóstico.
- ◆ Recursos (humanos y financieros) que se requieren para la implementación del plan.

b. Si la comunidad ya cuenta con una infraestructura

- ◆ Resumen del Diagnóstico. Línea base
- ◆ Análisis de la infraestructura a través de la cual se realiza la prestación o el aprovisionamiento del A&SB
- ◆ Análisis de la proyección de tarifa o cuota que el sistema actual requiere para su sostenimiento, o análisis de la cuota actualmente instalada.
- ◆ Análisis de la alternativa organizacional que asegure la prestación o el abastecimiento de los servicios de A&SB.
- ◆ Planeación de actividades para asegurar la prestación del servicio o el abastecimiento (corto, mediano y largo plazo), de acuerdo con los componentes del diagnóstico.
- ◆ Recursos (humanos y financieros) que se requieren para la implementación del plan.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	Formato de Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB	BIT.LY/3CRAKYQ	

8. COMPONENTES PARA EL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA ASEGURAR LA PRESTACIÓN O EL APROVISIONAMIENTO DE SERVICIOS DE A&SB EN ZONAS RURALES

Tanto las Organizaciones que son Prestadoras de servicios públicos domiciliarios como las que son Administradoras de soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de saneamiento básico, deben propender porque su organización cuente con unos procesos consolidados en diferentes componentes, sobre los cuales se planifica los procesos de aseguramiento, específicamente el de fortalecimiento de capacidades:

- I. Institucional y Legal
- II. Administrativo y Financiero
- III. Comercial
- IV. Técnico-operativo
- V. Ambiental y Social

Gráfica 3. Componentes susceptibles de fortalecimiento en el marco del aseguramiento



8.1 Componente institucional y legal

Con los procesos de fortalecimiento de capacidades en el componente legal e institucional, se busca acompañar a las OCSAS en el conocimiento del sector de Agua y Saneamiento Básico al que hacen parte, los actores con los que pueden o deben interactuar, así como establecer el tipo de organización que son (o quieren conformar) y a partir de ello asegurar que se encuentren legalmente constituidas y se cumpla con los requerimientos legales que por la naturaleza del servicio que presta debe cumplir.

En estas actividades, es clave haber identificado si la organización se categoriza como Prestadora de servicios públicos domiciliarios o Administradora de soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de saneamiento básico, toda vez que de ello depende las obligaciones legales que deben cumplir.

Gráfica 4. Actividades relacionadas con el componente Institucional y Legal



Fuente: elaboración propia

A continuación, se describen brevemente algunas de las actividades que pueden realizarse para el fortalecimiento de las organizaciones en este componente. Siguiendo la forma de la gráfica 4, lo que se subraya con **azul claro**, corresponde a actividades aplicables a las dos categorías de organizaciones (prestadoras o administradoras de abasto) y el **azul oscuro**, las que son de aplicación exclusiva a las que se catalogan como prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

a. Constitución legal: Verificar los documentos existentes de la organización; para establecer si se encuentra constituida o se requiere avanzar en su proceso de constitución. En caso de que se encuentre legalmente constituida, revisar la documentación y actualizarla, en caso de que fuese necesario.

Cuando se trate de prestadores de servicios públicos domiciliarios, deberá prestarse especial atención a los requisitos que requiere la Ley 142 de 1994, y demás normativa que le reglamenta.

b. Elaboración o Revisión de estatutos: La elaboración o revisión de este documento consiste en verificar a la luz de la norma si los mismos cumplen con todos los requisitos jurídicos establecidos tales como: la naturaleza de la entidad prestadora, razón social, domicilio, duración, objeto social y sus actividades, los derechos y deberes, el régimen de sanciones de los/as asociados/as o usuarios/as, los órganos para toma de decisiones, entre otras.

Cuando se trate de prestadores de servicios públicos domiciliarios, deberá prestarse especial atención a los requisitos que requiere la Ley 142 de 1994, y demás normativa que le reglamenta. Así mismo, prestar atención de que no se confunda este documento, con el contrato de condiciones uniformes, que se tocará más adelante en el componente comercial.

Para asegurar que los estatutos permitan la participación de todos los miembros de la comunidad, deberá prestarse especial atención en que las instancias de toma de decisiones puedan estar conformadas por diversidad de representantes de la comunidad (respecto de identidad de género, grupos etarios, pertenencia étnica, etc.) y en caso de que la OCSAS esté conformada por más de una vereda, asegurar que haya representatividad de cada una de las veredas que le compone.

Los estatutos deben ser aprobados en Asamblea, por lo que debe propenderse por realizar procesos amplios e incluyentes de convocatoria.

c. Inscripción o actualización de Cámara de Comercio: El trámite en Cámara de Comercio consiste en obtener el certificado de existencia y representación legal de la organización. Esto se realiza ante la sede autorizada de la entidad de acuerdo con la región donde se encuentre. El certificado contiene la matrícula e inscripción del registro mercantil.

d. Inscripción o actualización ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- SSPD: El RUPS es el registro único de prestadores de servicios públicos domiciliarios que se realiza ante la SSPD. La inscripción se realiza una vez las organizaciones que se cataloguen como prestadoras de servicios públicos domiciliarios que se hayan formalizado e iniciado la operación de los sistemas en su área de prestación. Por su parte, la actualización se realiza anualmente con el fin que la organización prestadora reporte las novedades en cuanto a la prestación de los servicios.

e. Cargue de Información al SUI: las organizaciones que se cataloguen como prestadoras de servicios públicos domiciliarios, una vez registradas ante la SSPD (RUPS) deberá cumplir con los reportes de información sectorial que se requieren en el sistema Único de Información – SUI. Para esto, la SSPD emite diversas resoluciones, especificando los tipos de reporte y su periodicidad.

f. Contrato de operación: El contrato de operación es una de las figuras jurídicas utilizada para formalización entre la Administración Municipal y la entidad prestadora, el inicio formal de la operación de la infraestructura de los sistemas de acueducto, alcantarillado o aseo. Este documento aplica cuando la infraestructura destinada para dicho fin es propiedad de la Administración Municipal y se requiera entregar la misma para uso y goce por parte de la organización. En los casos en que la infraestructura sea de la comunidad y, existan documentos que respalden esta situación, no se debe suscribir este documento.

g. Contrato o convenio para la entrega de infraestructura a la comunidad bajo la figura de aporte bajo condición: Siguiendo lo dispuesto por el Decreto 1688 de 2020, se trata de documentos formales¹⁰, mediante los cuales las administraciones municipales podrán hacer entrega a las comunidades organizadas constituidas legalmente, de la infraestructura construida con recursos públicos para la prestación de servicios públicos domiciliarios o el aprovisionamiento.

h. Plan de Gestión- Esquema Diferencial: El plan de gestión es el conjunto de metas, indicadores, plazos, objetivos, acciones que define la entidad prestadora para superar las condiciones diferenciales que dan origen al esquema y alcanzar el cumplimiento de las metas para los estándares diferenciales.

A través de la Resolución MVCT No. 571 de 2019, se reglamentó el plan de gestión para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto o alcantarillado que deseen acogerse a las condiciones diferenciales en zonas rurales. En dicho documento se encuentran las principales condiciones que se deben seguir para la definición de dicho plan.

i. Trámite de subsidios: De conformidad con el numeral 99.8 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994 para asegurar la transferencia de los subsidios a las entidades prestadoras de servicios públicos, firmarán convenios con los municipios, así mismo establece que cuando los Concejos creen los fondos de solidaridad para subsidios y redistribución de ingresos y autoricen el pago de subsidios a través de las entidades prestadoras, pero con desembolsos de los recursos que manejen las tesorerías municipales, la transferencia de recursos se hará en un plazo de 30 días, contados desde la misma fecha en que se expida la factura a cargo del municipio. Para asegurar dicha transferencia, se firmará el convenio con el municipio.

¹⁰ “Para las juntas de acción comunal, se podrá celebrar un convenio solidario y para las entidades sin ánimo de lucro un contrato o convenio de asociación, de acuerdo con el marco normativo aplicable a su naturaleza y con los acuerdos convenidos entre las partes. También podrán celebrarse contratos o convenios de otra naturaleza para la entrega del aporte bajo condición, cuando la comunidad beneficiaria del proyecto así lo autorice”. Tomado del Decreto 1688 de 2020.

De acuerdo con los preceptos referidos, la suscripción de los convenios para asegurar la transferencia de recursos para otorgar subsidios surge de una obligación legal y tiene por finalidad la transferencia de dichos recursos, en beneficio de los suscriptores de estratos 1, 2 y 3 que sean atendidos por la organización prestadora. Adicionalmente, este tipo de acuerdo es una modalidad especial, no tipificada, ni en el derecho público, ni en el derecho privado.

No obstante lo anterior, sobre la suscripción de este tipo de convenios, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en varios de sus conceptos ha sostenido que los municipios y las entidades prestadoras no pueden excusarse en la inexistencia de este tipo de acuerdos para incumplir sus obligaciones constitucionales y legales tendientes al otorgamiento de subsidios, puesto que los subsidios son recursos constitucionalmente protegidos y con destinación específica, razón por la cual si los recursos han sido apropiados por el municipio y el prestador, a través de una cuenta de cobro o una factura le solicita el giro de los recursos, es procedente la entrega de los mismos, aunque no se hubiere suscrito el convenio referido.

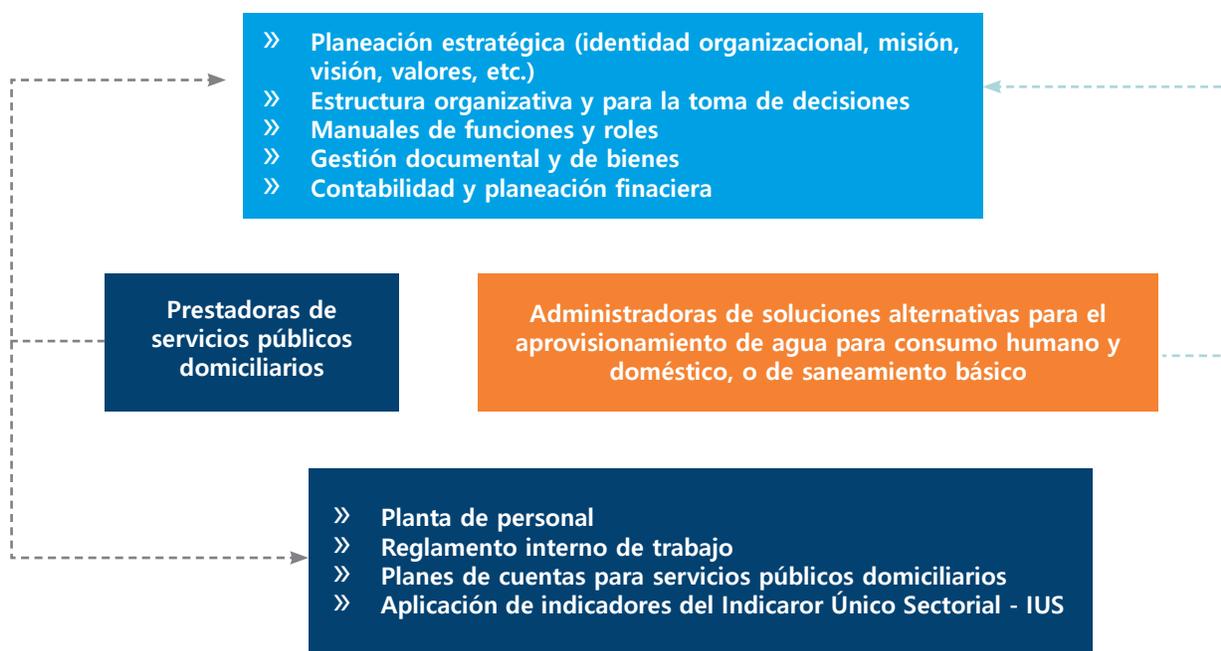
- j. **Trámites Ambientales:** Dependiendo del servicio prestado o el uso que se dé a los recursos naturales, las OCSAS deberán gestionar ante las autoridades ambientales los respectivos permisos, como son concesión de aguas o Programas de uso o ahorro eficiente del agua (superficial o subterránea), permiso de vertimientos, entre otras.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	<p>Cartillas y material para los espacios de construcción y formación colectiva con la organización, requisitos para el registro ante cámara y comercio, resoluciones para registro ante la SSPD (RUPS) y suscripción de planes de gestión con la alcaldía, requisitos para la clasificación como ESAL, guías sobre cómo gestionar los permisos ambientales y gestión predial, así como formatos prototipo (que deberán ser adaptados según corresponda) de: actas de constitución, estatutos, contrato de operación y convenios de transferencia de subsidios.</p>	<p>BIT.LY/3HCB4PS</p>	

8.2 Componente Administrativo y Financiero

Con los procesos de fortalecimiento de capacidades en el componente administrativo y financiero, se busca acompañar a las OCSAS en la consolidación de su misionalidad, generando apropiación por quienes la administran (OCSAS) así como por quienes están asociados/as o reciben sus servicios (usuarios/as), posicionar esa misionalidad y fortalecer los procesos que les permita gestionar de manera organizada los recursos con los que cuenta.

Gráfica 5. Actividades relacionadas con el componente Administrativo y financiero



Fuente: elaboración propia

A continuación, se describen brevemente algunas de las actividades que pueden realizarse para el fortalecimiento de las organizaciones en este componente. Siguiendo la forma de la gráfica No. 5, lo que se subraya con **azul claro**, corresponde a actividades aplicables a las dos categorías de organizaciones (prestadoras o administradoras de abasto) y el **azul oscuro**, las que son de aplicación exclusiva a las que se catalogan como prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

a. Elementos de Planeación Estratégica: La planeación estratégica comprende aquellos aspectos de una organización para definir la visión, misión y estrategias en el corto, mediano y largo plazo para alcanzar los objetivos trazados, así como identificar sus fortalezas y debilidades para mitigar las amenazas y convertirlas en fortalezas.

Debido a lo anterior, es de vital importancia que la organización a fortalecer defina los principales lineamientos que componen esta planeación:

- ◆ **Principios Organizacionales:** Conjunto de posturas o fundamentos que marcan la ruta de trabajo en una organización. Estos principios se convierten en el eje central de lo que se persigue, como una filosofía de trabajo.
- ◆ **Misión:** Son los propósitos de la organización, identificando las tareas y quiénes participan en el cumplimiento de los objetivos trazados.
- ◆ **Visión:** Es la declaración de hacia dónde va o quiere estar la organización en determinado horizonte del tiempo. La visión es la que permite dirigir los esfuerzos para el logro de esta.
- ◆ **Imagen organizacional:** Es la identidad visual de la organización, con la que se dan a conocer o se identifican ante sus usuarios/as y otros actores con los que se relacionan.
- ◆ **Objetivos estratégicos:** Obedecen a los resultados que se quieren lograr al interior de la organización, los cuales permitirán dar cumplimiento a lo señalado en la visión y misión.

b. Estructura organizacional y organigrama: La estructura organizacional es el sistema relacional escogido para gestionar los miembros y los medios de una organización; gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa; identificando el personal y las diferentes áreas creadas para cumplir con la misionalidad.

El organigrama es la representación gráfica de la estructura de la organización, en la cual se muestran los roles necesarios para cumplir con el objetivo misional¹¹.

Para realizar el Organigrama, debe revisarse los estatutos, y complementar el análisis, respondiéndose las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Quién es la máxima autoridad y donde se toman las decisiones más importantes?
- ◆ ¿A quién se delega la autonomía y facultad para tomar algunas decisiones?
- ◆ ¿Quién ejercerá el control y será el representante de la comunidad?
- ◆ ¿Quién apoyará en la parte técnica-operativa?

11 Tomado Cartilla No. 2 Administrando Nuestras OCSAS

- ◆ ¿Quién prestará la atención a los/as usuarios/as y realizará el recaudo?
- ◆ ¿Quién se encargará de comprar los insumos requeridos para funcionar a nivel administrativo y operativo, así como de custodiar los soportes y documentos importantes de la organización?

El organigrama podrá tener cuantos roles sean necesarios para lograr cumplir eficientemente la misión, y eso dependerá de la estructura y disponibilidad financiera con la que se cuente. Una vez definido y elaborado el Organigrama, se debe socializar y aprobar parte del órgano decisor (Asamblea General regularmente), para su respectiva aprobación.

c. Definición de Planta de personal: Esta definición está más orientada a las organizaciones que se catalogan como prestadoras de servicios públicos domiciliarios, quienes deberán vincular laboralmente aparte de los roles definidos en el organigrama (Gerencia, administración, fontanería, entre otros), según la capacidad financiera de la organización.

Para esta definición, la organización deberá analizar los procedimientos y carga de trabajo de acuerdo con la cantidad de usuarios/as atendidos, así como las características y condiciones de la infraestructura que conforma su sistema. Así mismo, es necesario considerar las actividades a cumplir en las diferentes áreas de la entidad prestadora, así como lo establecido en la legislación laboral.

d. Manuales de funciones y procedimientos:

El manual de funciones es el instrumento de administración a través del cual se establecen las funciones de los/as empleados/as que conforman la planta de personal y de los/as directivos/as de una organización, así como los requerimientos exigidos para el desempeño de estos. Se constituye en el soporte que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una organización.

El manual de procedimientos es el documento que, además de indicar las actividades, responsabilidades, la forma y el tiempo cuándo realizarlas, sirven como herramienta de capacitación¹².

NOTA: Si bien los manuales de funciones y procedimientos no son de estricto cumplimiento para las organizaciones que se cataloguen como Administradoras de soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de Saneamiento básico, es recomendable aplicarlo, para contribuir a que cada persona de la organización tenga claro su rol dentro de la organización y la forma en que interactúa con las demás.

¹² Ídem 1.

- e. Contratos laborales y afiliaciones al régimen de seguridad social:** Una vez se cuente con la planta de personal organizada y, los manuales de funciones y procedimientos adoptados, es necesario formalizar la vinculación laboral de los/as empleados/as idóneos para el cargo. Por lo anterior, una vez se surtan los procesos de selección y contratación del personal conforme lo establece el manual de procedimientos, se deben suscribir los contratos laborales y adelantar las afiliaciones al régimen de seguridad social (en los casos que aplique).
- f. Reglamento interno de trabajo:** El reglamento interno es una herramienta de trabajo muy importante, ya que contempla las reglas que regulan el funcionamiento de una organización. Puntualmente, divisa los aspectos que no están expresados en el estatuto y aplica para las organizaciones prestadoras¹³.
- g. Manejo de archivos:** La gestión documental y de archivo se define como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, facilitando su utilización y su conservación¹⁴.

Es por ello por lo que la Ley 594 de 2000, “Por medio del cual se dicta la Ley General de Archivos y Otras disposiciones” estableció las condiciones para realizar las actividades relacionadas con la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos; siendo de suma importancia, dado que:

- ◆ Normaliza la utilización de materiales, utilizando equipos y materiales ecológicos.
- ◆ Facilita recuperación de la información en forma rápida y oportuna.
- ◆ Controla el uso y la circulación de los documentos.
- ◆ Evita la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas.
- ◆ Simplifica los procedimientos.
- ◆ Organiza (clasificar, ordenar y describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y la toma de decisiones.
- ◆ Asegura la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia.
- ◆ Permite la recuperación de información de una forma mucho más rápida, efectiva y exacta.

¹³ Tomado Cartilla No. 2 Administrando Nuestras OCSAS

¹⁴ Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>

- ◆ Logra que los archivos sean vistos dentro y fuera de la organización como verdaderas unidades de información útiles no solo para la administración sino también para la cultura.

Al respecto y de acuerdo con lo señalado por la SSPD, las entidades prestadoras deben acogerse a los preceptos establecidos en dicha norma, contando con personal idóneo para su administración, dotando espacios suficientes y adecuados para la conservación de la documentación y estableciendo mecanismos de seguridad y respaldo de la documentación, atendiendo las normas que el Archivo General de la Nación establezca.

Con relación a la administración de los Recursos Materiales, las entidades prestadoras deben procurar por la correcta disposición de los elementos, herramientas y equipos necesarios para la prestación de los servicios. Esto implica que, en la medida de los recursos humanos y financieros disponibles, se lleve a cabo una adecuada programación de las compras y existencia de inventarios mínimos.

NOTA: Si bien esto no es de estricto cumplimiento para las organizaciones que se cataloguen como Administradora de soluciones alternativas para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico, o de Saneamiento básico, es recomendable aplicarlo.

h. Manejo de inventarios: Esta actividad implica revisar que la organización cuenta con un procedimiento de control y seguimiento para el manejo de los inventarios de producción, de funcionamiento y mantenimiento, así como la programación de compras de acuerdo con las necesidades.

La administración de los inventarios depende del tipo o naturaleza de estos, para el tipo de proceso que se use producción, de funcionamiento o mantenimiento.

En procesos de producción continua y funcionamiento, como es el caso de entidades prestadoras de servicios públicos, las materias primas se adquieren con anticipación y el producto terminado permanece poco tiempo.

En procesos de mantenimiento para los servicios públicos, los repuestos y accesorios se adquieren de acuerdo con estadísticas y programación de los mantenimientos de los diferentes equipos.

Dado que el volumen de materiales en las entidades prestadoras de las zonas rurales es bajo, se recomienda llevar el control en software como el INTEGRIN, el cual tiene un módulo especial para efectuar este seguimiento o, a través de herramientas más sencillas como lo es el Kardex.

i. Capacitación en Gestión de los servicios de agua y saneamiento: Paralelo a todas las actividades, se recomienda adelantar unas jornadas de capacitación con el personal de la organización, con el fin de alinear conocimientos y brindar aclaraciones a todos los procesos y procedimientos

que involucran la gestión a nivel institucional y legal, administrativo, comercial, financiero y técnico-operativo. Esta capacitación consiste en hacer un recuento y reforzar conocimientos de las actividades que se abordan en esta guía de formación y, que permitirán a las organizaciones mejorar sus indicadores y sus estándares.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	Cartillas y material para la realización de espacios de construcción y formación colectiva con la organización en el componente administrativo; incluida la planeación estratégica. Así mismo; formatos para construir organigrama, plantas de personal, reglamento interno, contratos laborales, procesos y procedimientos e inventarios.	bit.ly/3Dilv7N	

j. Elaboración y aprobación del presupuesto: El presupuesto es la planificación que realiza la organización para prever los ingresos y gastos que necesita para garantizar una gestión eficiente de los servicios.

La organización deberá contar con un presupuesto anual debidamente aprobado y ejecutado. Así mismo, deberá realizarle seguimiento de manera periódica.

k. Gestión de la contabilidad: Cada organización, de conformidad con su clasificación según las Normas Internacionales Financieras (NIIF) deberán contar con políticas y procesos contables de las cuales se desprendan los estados financieros anuales de la organización. Esta actividad debe estar orientada por una persona con perfil contable, ya que debe dar fe de la información que se gestiona. No obstante, otros miembros de la organización serán los responsables de asegurar los soportes contables, a partir de las transacciones financieras.

Cuando la organización se catalogue como prestadora de servicios públicos domiciliarios, deberá asegurar que su contabilidad guarde concordancia con el Plan Único de Cuentas de la Superintendencia de Servicios Públicos, así mismo, si presta varios servicios públicos (acueducto, alcantarillado o aseo), la contabilidad deberá llevarse de manera separada para cada servicio.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	Cartillas y material para la realización de espacios de construcción y formación colectiva con la organización en el componente financiero. Así mismo, encontrará formatos de presupuesto que deberán adecuarse a la particularidad de cada organización), acto de aprobación del presupuesto y PUC.	BIT.LY/3DIIV7N	

I. Indicador Único Sectorial: El Indicador Único Sectorial- IUS, es el instrumento que determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras de acueducto y alcantarillado que será publicado anualmente por la SSPD. A través de la Resolución CRA 906 2019 “Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones y se modifican unas resoluciones”, se determinaron las condiciones y la metodología que se utilizará para el cálculo del indicador.

Las condiciones para el cálculo del indicador son las siguientes:

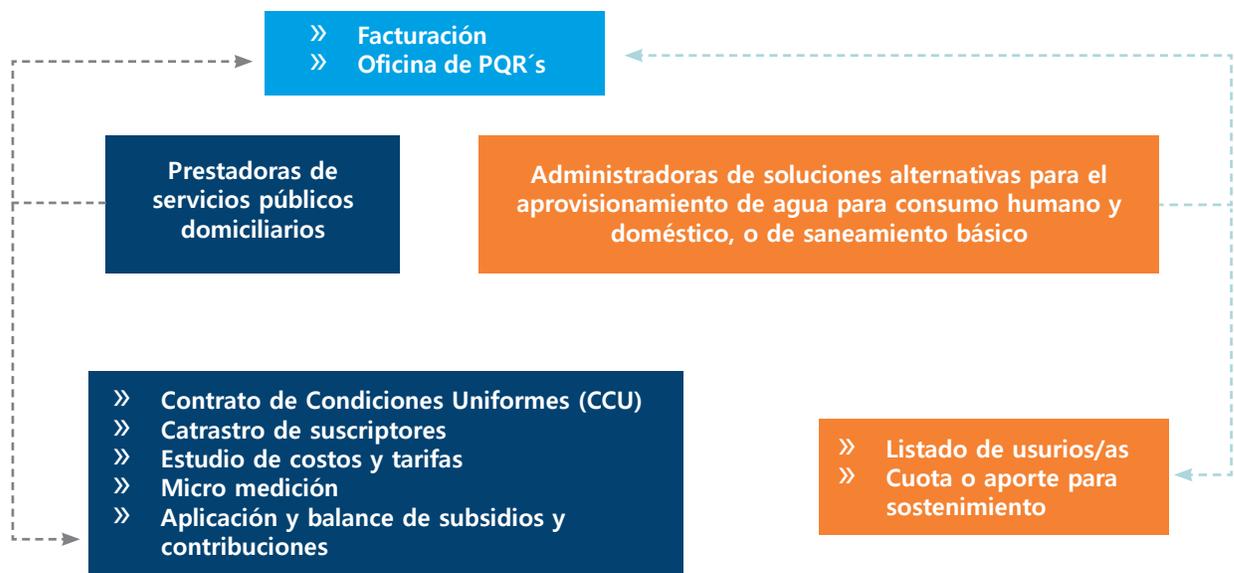
- ◆ Las entidades prestadoras deberán reportar la información para el cálculo del indicador, el cual determinará el nivel de riesgo.
- ◆ La SSPD es la encargada de evaluar la gestión del prestador con base en el IUS, clasificarlos de acuerdo con el nivel de riesgo y publicar los resultados.
- ◆ Las entidades prestadoras están clasificadas por segmentos: Grandes Prestadores, Pequeños Prestadores, Prestadores Rurales.
- ◆ Comenzó a aplicarse a partir del 1.º de enero de 2020, y la primera publicación de los resultados de la clasificación del nivel de riesgo por parte de la SSPD se realizará antes del 30 de junio de 2021.
- ◆ La primera fase de implementación del IUS inició con el período de evaluación del año 2020.
- ◆ A partir del resultado del IUS, obtenido para el período de evaluación, la SSPD identificará la clasificación del nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto o alcantarillado.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	Presentación y resumen acerca del IUS	BIT.LY/3DIIV7N	

8.3 Componente comercial

Con los procesos de fortalecimiento de capacidades en el componente comercial se busca acompañar a las OCSAS en el establecimiento de reglas de juego claras entre la organización y los/as usuarios/as de sus servicios; desde los acuerdos sobre la periodicidad de la cuota o tarifa, su monto, la forma de cobro y de pago, y los derechos y deberes de cada una de las partes.

Gráfica 6. Actividades relacionadas con el componente comercial



Fuente: elaboración propia

A continuación, se describen brevemente algunas de las actividades que pueden realizarse para el fortalecimiento de las organizaciones en este componente. Siguiendo la forma de la gráfica No. 6, lo que subraya con **azul claro**, corresponde a actividades aplicables a las dos categorías de organizaciones (prestadoras o administradoras de abasto), el **azul oscuro**, las que son de aplicación exclusiva a las que se catalogan como prestadoras de servicios públicos domiciliarios y el **naranja**, a las que se catalogan como administradoras de abasto.

a. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Es un contrato de los denominados por la ley “de adhesión” y hacen parte de él no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la entidad prestadora aplica de manera uniforme en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Ley 142 de 1994 y de manera concordante con esta, la Resolución CRA 873 de 2019 así como las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten.

El contrato de prestación de servicios públicos en un contrato de adhesión en virtud del cual la organización como prestadora de servicios públicos domiciliarios, determina las condiciones de la prestación, y el/la suscriptor/a o usuario/a decide adherirse a ellas, previo conocimiento de estas. Ello no implica que la organización tenga poder absoluto para introducir modificaciones unilaterales al contrato, toda vez que atentaría contra la seguridad jurídica que tiene inmersa la suscripción del contrato.

Dentro de las actividades de asistencia técnica, la entidad prestadora debe elaborar o actualizar el CCU conforme lo establece la Resolución CRA 873 de 2019 y deberá gestionar el concepto de legalidad ante la CRA.

b. Catastro de Suscriptores/as (elaboración o actualización): El catastro de suscriptores es un listado de los/as suscriptores/as que atiende la organización como prestadora de servicios públicos domiciliarios. Este listado, además de tener los datos personales, debe contener especificidades de la forma en que se encuentra conectada al sistema, Número Único de Identificación del suscriptor/a, y otros datos relacionados con la ubicación, estratificación, entre otros.

c. Listado de usuarios/as: es un listado mediante el cual la organización que administra servicios de agua y saneamiento cuenta con información de las personas de la comunidad que atiende. Este puede ser similar al catastro de suscriptores.

d. Elaboración y adopción estudio de costos y tarifas: Todas las organizaciones que se cataloguen como prestadoras de servicios públicos domiciliarios que atienden zona rural, deberán calcular las tarifas de acueducto y alcantarillado conforme lo establece la Resolución CRA 825 de 2017 o aquella que la complemente, modifique o sustituya.

Como resultado del estudio de costos y tarifas, se emana la estructura tarifaria, la cual debe ser adoptada por la entidad tarifaria local, que para las organizaciones de base comunitaria corresponden al órgano de dirección como: Consejo de Administración o Junta Directiva.

e. Aporte para sostenimiento de la organización: cuando la organización se cataloga como administradora de abasto, no se le exige la aplicación de la regulación de la CRA. No obstante, a fin de asegurar recursos disponibles para la operación y gestión eficiente del sistema, deberá calcular una cuota, o aporte, que le permita cubrir los costos y gastos en los que incurre para garantizar el suministro de agua para consumo humano y saneamiento básico a su comunidad. Esta cuota es importante que sea aprobada, socializada y cobrada.

Considerando que para el cálculo de la cuota de sostenimiento no existe una regulación específica, va a ser importante considerar, dentro de este cálculo, elementos como: consumos de las viviendas, usos y actividades económicas que desarrollan, entre otros aspectos que aseguren que la cuota responda a las dinámicas locales y sea acorde con la capacidad de pago de la comunidad.

f. Facturación: para el cobro de las tarifas (prestadores de servicios públicos), o cuotas/aportes (administradoras de abasto), las organizaciones deben llevar a cabo un proceso de facturación, para gestionar el cobro por parte de suscriptores o usuarios/as.

Es importante mencionar, que cuando una organización se cataloga como prestadora de servicios públicos domiciliarios, **la factura debe cumplir con unos requisitos mínimos establecidos en la Ley de servicios públicos domiciliarios.**

Para este proceso de facturación, en el caso de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- ◆ Ejecución del proceso de digitación de las lecturas.
- ◆ Revisión, visita y ajustes necesarios de acuerdo con las desviaciones significativas de consumo detectados.
- ◆ Liquidar la factura, teniendo en cuenta los periodos de facturación y entrega de esta.
- ◆ Elaboración de la programación y distribución del personal asignado para la entrega de la facturación.
- ◆ Aplicar los programas y acciones encaminadas al continuo mejoramiento al proceso de la facturación y los correspondientes controles.
- ◆ Registrar y mantener actualizada la base de datos y el catastro de usuarios del proceso de facturación.
- ◆ Llevar con oportunidad los registros de novedades que han de afectar la base de datos en el proceso de facturación y pasar los reportes para su revisión.
- ◆ Coordinar con las áreas el flujo de la información que deban procesarse en la facturación.
- ◆ Elaborar mensualmente el informe de facturación.

- ◆ Revisar las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos, y demás manifestaciones presentadas por la facturación.
- ◆ Corregir las facturas y los procedimientos de acuerdo con las peticiones, quejas y reclamos a favor de los/as usuarios/as.
- ◆ Adelantar los cortes y suspensiones de acuerdo con las políticas del prestador.
- ◆ Llevar un registro de la cartera y cruzarlo con contabilidad.
- ◆ Llevar una base de datos de usuarios por estrato y sector.
- ◆ Se revisará que el prestador haya implementado un proceso de facturación eficiente que garantice al máximo un índice de eficiencia del recaudo no inferior al 85 %.

Este proceso de facturación puede llevarse a cabo de manera sistematizada o de manera manual.

Facturación manual: El proyecto ASIR-SABA ha construido un prototipo de facturación, haciendo uso de los programas de office: Excel y Word, de tal forma que la organización alimente la información correspondiente, y se expida la factura. Si bien está estructurada bajo el esquema del modelo de factura para los servicios públicos domiciliarios, permite el ingreso de menor información, en el caso de que se trate de administradores de abasto.

Facturación y lectura pedagógica Para el caso de las organizaciones que están en inicio de la prestación de los servicios y los/as suscriptores/as no contaban con micromedidores instalados, se recomienda adelantar un proceso pedagógico con el fin de dar a conocer a cada uno de los/as suscriptores/as el consumo que están registrando de acuerdo al ciclo de facturación; lo anterior, con el fin de que conozcan el impacto en el valor total de la factura y se puedan realizar espacios de socialización.

El software INTEGRIN, es la licencia gratuita que otorga el MVCT a las organizaciones que se cataloguen como prestadoras de servicios públicos que atiendan menos de 2.500 suscriptores/a, con el fin de que la organización pueda de organizar y sistematizar la información comercial y financiera; de cara a mejorar los procesos asociados a la facturación, recaudo, toma de lecturas, registro de PQR y, el seguimiento contable y presupuestal.

Para acceder a esta licencia, la entidad prestadora debe remitir la solicitud escrita a la Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial del MVCT, con el fin de que sean revisadas las condiciones del prestador y de este modo otorgar la licencia. Los requisitos que exige el MVCT para el otorgamiento de la licencia son los siguientes:

- ◆ Oficio (con el logotipo de la empresa u organización) indicando la información actualizada de contacto como teléfonos, fax, celular, e-mail y dirección de correspondencia.

- ◆ Copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con una vigencia no mayor a cuarenta y cinco (45) días anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.
- ◆ Para los Prestadores Directos, anexar el acto administrativo expedido por el alcalde Municipal, en la que se evidencie la creación de la Unidad Prestadora de Servicios Públicos.
- ◆ Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) con clasificación de "HASTA 2500 SUSCRIPTORES". Este registro se debe solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) vía internet a través del Sistema Único de Información (SUI). Se debe actualizar anualmente.
- ◆ Para los prestadores constituidos como Administración Pública Cooperativa (APC), se debe allegar copia del contrato de operación firmado entre el municipio y el representante legal de la APC. El contrato debe estar legalizado.
- ◆ Para la Asociación de Usuarios, Juntas Administradoras, Comités de Acueductos y Corporaciones localizadas en la zona rural o urbana o zonas urbanas específicas, anexar una constancia o certificado firmado por el representante legal donde se mencione el día, mes y año de inicio actividades de operación de la empresa comunitaria.
- ◆ Diligenciar ficha de información o formato de solicitud.
- ◆ Número de Identificación Tributaria- "NIT".

La metodología del ejercicio es lograr expedir una factura en la que los suscriptores puedan identificar los aspectos señalados anteriormente, previa lectura de los medidores conforme esté definido el ciclo de facturación.

g. Trámite para cobro de subsidios a la Administración Municipal: Una organización catalogada como prestadora de servicios públicos domiciliarios, que atienda suscriptores/as de estratos 1, 2 y 3, tiene el derecho de cobrar los subsidios a aplicar a dichos suscriptores/as, ante la Administración Municipal, para ello de acuerdo a su ciclo de facturación debe presentar ante la Administración Municipal, la cuenta de cobro junto con el balance de subsidios y contribuciones que respalda el monto cobrado.

Como requisito previo, y de conformidad con la normativa aplicable, la organización deberá realizar un balance de subsidios y contribuciones cada año, y radicarlo ante la administración municipal antes del 15 de julio, de tal forma que esta proyección sea tenida en cuenta para la aprobación del presupuesto de la vigencia siguiente.

Este balance deberá hacerlo teniendo en cuenta información comercial de sus suscriptores/as y el acuerdo municipal mediante el cual se aprueban los porcentajes de subsidios y contribuciones.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, los topes mínimos y máximos para el otorgamiento de subsidios y contribuciones por parte de las entidades territoriales son los siguientes:

- ◆ Estrato 1: Subsidio hasta el 70 %
- ◆ Estrato 2: Subsidio hasta el 40 %
- ◆ Estrato 3: Subsidio hasta el 15 %
- ◆ Estrato 4: Ni subsidio, ni contribución.
- ◆ Estrato 5: Contribución Mínimo 50 %
- ◆ Estrato 6: Contribución Mínimo 60 %
- ◆ Comercial: Contribución Mínimo 50 %
- ◆ Industrial: Contribución Mínimo 30 %

h. Implementación de PQR: Durante el proceso de fortalecimiento institucional, la organización debe revisar la existencia y funcionamiento de un procedimiento para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos presentados por los/as usuarios/as de la entidad prestadora. Como mínimo para el cumplimiento del procedimiento se debe tener:

- ◆ Existencia de la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos.
- ◆ Cumplimiento de la práctica de visitas, inspecciones y pruebas solicitadas por el/la usuario/a en la queja o recurso y causas de negación de estas.
- ◆ Estadísticas de peticiones, quejas y recursos, definiendo las causas más frecuentes, así como las medidas correctivas que haya implementado por la organización para su disminución y sus resultados.
- ◆ Existencia de una relación detallada de todas las quejas y reclamos presentadas que incluya el motivo de la queja o reclamo, la fecha en que se presentó, el medio que se utilizó para presentarla, el tiempo que le tomó a la organización resolver sobre la misma y la respuesta que se dio al suscriptor o usuario/a.
- ◆ Procedimiento para el usuario de las PQR para el pago del servicio no reclamado cuando se facturen servicios conjuntamente.
- ◆ Procedimiento de notificación de la decisión sobre peticiones, quejas y recursos.
- ◆ Publicación de todas las decisiones que la organización adopte en cuanto a los servicios prestados en un diario local, regional, departamental o nacional, cartelera del prestador o comunal; o incluso con volantes o respaldos de facturas.

i. Seguimiento a eficiencia de recaudo: El objeto de esta actividad es validar que la organización tiene los procesos para recibir el pago oportuno de los/as usuarios/as por concepto de la prestación del servicio o abastecimiento. Aplica a todos los pagos en efectivo de los/as suscriptores/as o usuarios/as de la comunidad de influencia para cancelar el servicio recibido. Dentro de los aspectos a considerar tienen:

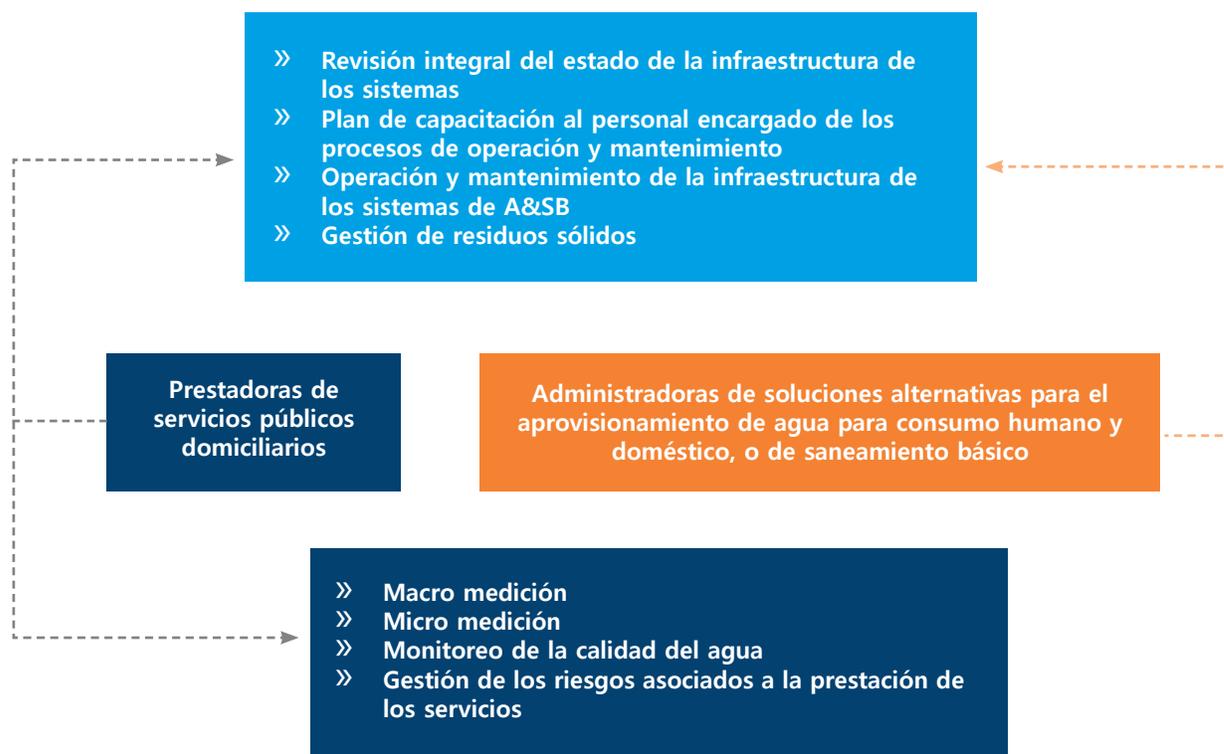
- ◆ Establecimiento de puntos de recaudo.
- ◆ Campañas de sensibilización de los usuarios para el pago.
- ◆ Aplicación de las casuales de corte del servicio que aplica la entidad prestadora.
- ◆ Cumplimiento de dejar constancia escrita de la fecha en que se efectúa la reconexión del servicio.
- ◆ Cumplimiento **de los plazos establecidos en la ley para las suspensiones y cortes y políticas de recuperación de cartera en cuanto al cobro jurídico o al cobro por jurisdicción coactiva.**
- ◆ Procedimiento para acatar el derecho a suspensión concertada del servicio.
- ◆ Restablecimiento del servicio a más tardar a los dos días hábiles siguientes al pago de la reconexión.
- ◆ Se trata de establecer que el prestador cuente con procedimientos eficientes que garanticen un adecuado comportamiento periódico de los recaudos.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	<p>Cartillas y material para la realización de espacios de construcción y formación colectiva con la organización en el componente comercial. Así mismo, encontrará formatos (que deberán adecuarse a la particularidad de cada organización) con sus respectivos instructivos de contrato de condiciones uniformes (CCU), catastro de suscriptores/as, factura; incluido un modelo de combinación por correspondencia usando Word y Excel, estudio de costos y tarifas, formatos para toma de lecturas, manuales de recaudo, opción de PQR, acuerdos de pago y solicitud del servicio.</p> <p>Igualmente, pautas para establecer estrategias de recaudo, procesos de sensibilización sobre la micro medición y la facturación.</p>	<p>BIT.LY/3GLOOWR</p>	

8.4 Componente técnico- operativo

Con los procesos de fortalecimiento de capacidades en el componente técnico operativo se busca acompañar a las OCSAS en la implementación de procesos que les permita garantizar que la infraestructura con la que cuenta para prestar los servicios a cargo se encuentre en buen estado; estableciendo procesos de operación y mantenimiento preventivos y acciones correctivas ante eventualidades, de tal forma que se preste servicio de calidad.

Gráfica 7. Actividades relacionadas con el componente Técnico-Operativo



Fuente: elaboración propia

A continuación, se describen brevemente algunas de las actividades que pueden realizarse para el fortalecimiento de las organizaciones en este componente. Siguiendo la forma de la gráfica No. 7, lo que se subraya con **azul claro**, corresponde a actividades aplicables a las dos categorías de organizaciones (prestadoras o administradoras de abasto) y el **azul oscuro**, las que son de aplicación exclusiva a las que se catalogan como prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

a. Revisión integral del estado de la infraestructura de los sistemas: Con esta actividad, se busca conocer en detalle el estado de la infraestructura con la que cuenta la organización para gestionar sus servicios.

b. Plan de capacitación a las personas encargadas de los procesos de operación y mantenimiento: Con esta actividad, se busca que las personas que se encuentren desarrollando labores técnico-operativas en la organización, cuenten con la experiencia y el conocimiento para su adecuada ejecución.

Para el caso de las organizaciones que se catalogan como prestadoras de servicios públicos domiciliarios, deberán gestionar la emisión del **certificado de competencias laborales emitido por el SENA.**

c. Operación y mantenimiento de cada componente de la infraestructura: Las organizaciones deben tener definidos los procedimientos que se adelantan en el área técnica operativa para asegurar la prestación eficiente de los servicios. Para ello, la recomendación es contar con un manual de operaciones.

d. Macro y micro medición: Las organizaciones que se catalogan como prestadoras de servicios públicos, deben contar con mecanismo de medición: macro y micro, así como contar con los procedimientos y formatos que permitan llevar control del agua producida y el agua comercializada.

e. Calidad del agua: Las organizaciones que se catalogan como prestadoras de servicios públicos y prestan sus servicios en zonas rurales, debe realizar el monitoreo a la calidad del agua, a partir de la Resolución 622 del 20 de abril de 2020 "Por la cual se adopta el protocolo de inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano suministrada por personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto en zona rural, y se dictan otras disposiciones", dirigida a las autoridades sanitarias competentes encargadas de la inspección, vigilancia y control de la calidad del agua y a las personas prestadoras del servicio público de acueducto que suministran agua para consumo humano en área de prestación de servicios- APS en zona rural.

f. Plan de Contingencia y Emergencia: La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse.

Es por ello por lo que las entidades prestadoras deberán construir sus planes de emergencia y contingencia, de conformidad con la normativa vigente al respecto, en especial para mitigar los riesgos asociados al desabastecimiento y al correcto funcionamiento de las infraestructuras asociadas al sistema.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	<p>Cartillas y material para la realización de espacios de formación colectiva con la organización en el componente técnico-operativo. Así mismo, encontrará formatos (que deberán adecuarse a la particularidad de cada organización) para el diagnóstico del estado de la infraestructura, plan de mantenimiento, formato para reporte de actividades de mantenimiento, captura de información de aforos, formato para seguimiento de agua no contabilizada, parámetros de calidad del agua, entre otros.</p> <p>Igualmente, información relevante sobre Planes de Emergencia y Contingencia y la vigilancia diferencial de la calidad del agua.</p>	BIT.LY/3IR2VYZ	

8.5 Componente Ambiental y social

Con los procesos de fortalecimiento de capacidades en el componente Ambiental y Social se busca acompañar a las OCSAS en la implementación de acciones que permitan estrechar el relacionamiento con la comunidad donde se gestiona el servicio y su entorno natural, de tal forma que se contribuya al entendimiento común de las acciones de la organización, el impacto en la vida de las personas y la importancia del trabajo mancomunado y respetuoso del entorno.

Gráfica 8. Actividades relacionadas con el componente Ambiental y Comunitario



Fuente: elaboración propia con imágenes de la página Freepik

A continuación, se describen brevemente algunas de las actividades que pueden realizarse para el fortalecimiento de las organizaciones en este componente.

a. Campañas de ahorro y uso eficiente del agua: estos procesos contribuyen a encontrar alternativas conjuntas entre las organizaciones, comunidades y administraciones públicas para promover el uso consiente del agua.

Por su parte, el MVCT, en el marco de la gestión social de los servicios de agua y saneamiento, ha venido promoviendo el programa de Cultura del agua, con el fin de “Construir una cultura orientada al cuidado, protección y uso racional del recurso, desarrollando procesos educativos de carácter permanente, a través de los cuales las comunidades tengan la posibilidad de reflexionar sobre su realidad local, analizar las consecuencias de sus comportamientos y prácticas individuales y colectivas sobre el entorno y asuman su capacidad para tomar decisiones orientadas a transformar dichos comportamientos en la búsqueda de un desarrollo humano sostenible”.

b. Rendición de cuentas: La rendición de cuentas es el mecanismo mediante el cual una organización da a conocer a sus usuarios/as los resultados de la gestión y todas las acciones que se han adelantado en determinado período de tiempo.

Este aspecto es muy importante, particularmente en los procesos comunitarios, toda vez que le permite a la comunidad en general, conocer los avances de la organización, los desafíos y la gestión que viene realizando de los recursos.

c. Veeduría Ciudadana: Como mecanismo de control social, a través de las veedurías ciudadanas, las comunidades vigilan, fiscalizan y hacen seguimiento a la gestión de proyectos o prestación de los servicios en el marco de la gestión sostenible del agua y el saneamiento. Las funciones de la veeduría ciudadana están enmarcadas en el artículo 15 de la Ley 850 de 2003.

d. Enfoques transversales: En la implementación de proyectos relacionados con la gestión sostenible del agua y el saneamiento, especialmente en las zonas rurales de Colombia que en su gran mayoría se han visto afectadas por el conflicto armado, es importante incorporar los enfoques como desarrollo territorial, acción sin daño, construcción de paz, inclusión social y género, para promover procesos transformadores, que no solo cierren brechas en el acceso a los servicios públicos, sino que promuevan procesos locales inclusivos que articulen a los diferentes actores, que respondan a las necesidades de cada comunidad y sean gestionados colectivamente. En este entendido, el Proyecto ASIR-SABA ha construido una serie de metodologías y material pedagógico para la comprensión de estos enfoques y la incorporación de estos en la prestación de los servicios de agua y saneamiento, como un aporte a la construcción de paz en Colombia.

e. Gestión de conflictos: en todas las relaciones surgen conflictos, y en las relaciones en torno a la gestión del agua y el saneamiento no es la excepción, por ello, es importante ser consciente de esto, y promover procesos y formas pacíficas de gestionarlos, ya que particularmente en procesos

de gestión comunitaria del agua, la relación entre quienes administran y quienes son usuarios/as, es muy estrecha, y debe propenderse por fortalecer este relacionamiento.

f. Educación Sanitaria: “Es un proceso dirigido a promover estilos de vida saludables (hábitos, costumbres y comportamientos) a partir de las necesidades específicas del individuo, la familia o la comunidad. La educación sanitaria comprende un conjunto de actividades educativas desarrolladas en procesos formales e informales que ejecutan permanentemente (educación continua) todos los actores para fomentar o mejorar los estilos de vida saludables en hombres y mujeres, garantizar el adecuado uso y mantenimiento a los sistemas de agua potable e instalaciones para la disposición de excretas y residuos, así como promover o fortalecer la organización comunitaria, de manera que la población asuma un papel más activo en el cuidado de su salud y en la gestión de su desarrollo”.

g. Comunicaciones: Establecer una comunicación permanente con usuarios/as es un factor clave y transversal a todos los procesos de la organización, para asegurar que la información llegue a todos/as y todas de manera oportuna. Este proceso contribuye a divulgar información en el marco de la rendición de cuentas, a tener canales directos entre la organización y los/as usuarios/as, a divulgar información para sensibilizar sobre diferentes aspectos asociados a la gestión de los servicios y otros de interés comunitario.

Además de identificar los canales más efectivos y eficientes de comunicación como carteleras en puntos clave de las comunidades, medios de comunicación locales (periódicos, emisoras, altoparlantes, perifoneo, etc.), redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, etc.), entre otras, es importante crear una estrategia o un plan de comunicación; en el que se recojan las estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, para que pueda realizarse de manera oportuna, y respondiendo a las necesidades de cada organización.

h. Procesos de alfabetización digital: en el contexto actual, el uso de tecnologías facilita, además de la comunicación, la gestión de procesos administrativos propios de la gestión del agua y el saneamiento de manera más eficiente, por lo que los procesos de alfabetización digital buscan promover espacios de formación en el uso de computadores, Tablet, celulares y de los programas de office, de tal forma que se contribuya a la gestión de la organización.

i. Protección de cuencas: en los procesos de gestión del agua y el saneamiento, asegurar la disponibilidad del recurso hídrico es una prioridad, así como propender porque el agua de la fuente de la cual se abastece la comunidad tenga las menores afectaciones en términos de contaminación, por lo que es imperante la realización de acciones para su protección y conservación. Estos procesos pueden ser promovidos por la organización, convocando a la comunidad en general, como mecanismo para sensibilizar a sobre la importancia del uso consiente del agua y de la adecuada gestión de los residuos sólidos.

	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	Cartillas y material para la realización de espacios de formación colectiva con la organización en temas como: rendición de cuentas, veeduría ciudadana, ahorro y uso eficiente del agua, educación sanitaria, gestión de conflictos, comunicación estratégica y enfoques transversales como el género, la inclusión social y la construcción de paz.	BIT.LY/3XOV1PF	
	Material comunicacional en torno a la gestión del agua y el saneamiento en zonas rurales.	BIT.LY/3QQFZLW	

9. PROPUESTA PARA LLEVAR UN RÉCORD DE LOS PROCESOS DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES, LAS RELATORÍAS

Se propone que las personas o entidades que faciliten los procesos de fortalecimiento de capacidades con las OCSAS elaboren permanentemente una relatoría.

¿Qué es una Relatoría?: Instrumento en el que se documenta las acciones que se llevan a cabo con las OCSAS y se consolida los diferentes productos y procesos que se han puesto en marcha, con el fin de contribuir a la gestión de la información de esta OCSAS, asegurando trazabilidad de los procesos ante eventuales cambios organizacionales como cambio den junta, cambio de JAC, entre otras.

Relatoría del proceso de fortalecimiento de capacidades para la gestión del agua y el saneamiento

AGUEDUCTO LAS CASITAS, BUENA VISTA Y LAS DELICIAS –CABUDEL



Cajibío, Cauca



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
ÍNDICE DE IMAGENES.....	3
1. SIGLAS.....	5
2. INTRODUCCIÓN.....	5
3. ANTECEDENTES DEL PROYECTO ASIR-SABA.....	6
3.1. PROYECTO ASIR-SABA.....	6
3.2. PROYECTO ASIR-SABA EN EL MUNICIPIO DE CAJIBÍO.....	7
4.1. HISTORIA.....	8
4.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA OCSAS HOY.....	11
6. PROCESO DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y PRINCIPALES LOGROS.....	14
6.1. LAS PERSONAS QUE HAN VENIDO PARTICIPANDO DE LOS PROCESOS.....	14
6.2. A NIVEL INSTITUCIONAL Y LEGAL.....	15
6.3. A NIVEL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.....	18
6.4. A NIVEL COMERCIAL.....	21
6.5. A NIVEL TÉCNICO OPERATIVO.....	22
6.6. A NIVEL SOCIAL Y AMBIENTAL.....	28
7. LOS EVENTOS EN LOS QUE HEMOS PARTICIPADO.....	31
8. ¿CÓMO NOS ARTICULAMOS CON LA ALCALDÍA?.....	35
9. ANEXOS.....	37

10. PROPUESTA PARA MEDIR LOS NIVELES DE APROPIACIÓN EN LOS PROCESOS DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

10.1 ¿Qué se quiere medir y para qué?

Se quiere medir los niveles de apropiación de las personas participantes en los procesos de fortalecimiento de capacidades, en cuanto a:

- ◆ Conceptos y temáticas
- ◆ Aplicabilidad práctica de los conocimientos adquiridos y
- ◆ Gestión de posibles conflictos

Para promover la sostenibilidad de los procesos de fortalecimiento de capacidades en las OCSAS y tomar las acciones que correspondan según los resultados obtenidos.

Para esto se recomienda:

1. Verifique las temáticas abordadas previamente con cada OCSAS sobre las cuales se requiera realizar seguimiento a los niveles de apropiación.
2. Defina si va a utilizar los **Seguimientos individuales o El Juego** y Clasifique las temáticas e instrumentos según componente a evaluar: institucional y legal, administrativo y financiero, comercial, técnico-operativo y comunitario y ambiental.
3. Aplique los instrumentos en alguno de los espacios programados para el proceso de fortalecimiento de capacidades. **No es necesario realizar nuevos espacios, aprovechar lo que ya están agendados.**
4. **Aproveche para retomar aspectos en los que las OCSAS aún tenga inquietudes.**
5. Sistematice resultados y defina acciones, de acuerdo con los resultados obtenidos.

10.2 MECANISMOS PARA EL SEGUIMIENTO A LOS NIVELES DE APROPIACIÓN

La estrategia para analizar los niveles de apropiación por parte de las OCSAS en el marco de los procesos de fortalecimiento de capacidades contempla los siguientes mecanismos:

10.2.1 SEGUIMIENTOS INDIVIDUALES

Se aplican:

- ◆ De manera individual a las personas participantes.
- ◆ Una vez abordado el componente o previos, si se quiere conocer el nivel de conocimiento de los temas a abordar
- ◆ Pueden crearse nuevos formatos, de acuerdo con los temas abordados

10.2.2 JUEGO

Se aplica:

- ◆ De manera colectiva.
- ◆ Una vez abordado el componente o previos, si se quiere conocer el nivel de conocimiento de los temas a abordar

Ver dentro de las herramientas el juego con las instrucciones de uso y el libro guía para la persona que facilita los espacios de fortalecimiento de capacidades.



	Lo que vas a encontrar	URL	Código QR
Herramientas disponibles	<p>Seguimientos individuales: Conjunto de evaluaciones individuales, construidas según las temáticas de la presente guía, a decir en los componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Institucional y Legal ◆ Administrativo y Financiero ◆ Comercial ◆ Técnico Operativo ◆ Social y ambiental <p>El juego</p> <p>Un juego que podrá imprimir y aplicar.</p>	<p>BIT.LY/3IIFKPB</p>	

11. RECOMENDACIONES PARA QUIEN FACILITE PROCESOS DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA LA GESTIÓN DEL A&SB

En consideración del público al que va dirigida la presente guía, a partir de la experiencia del proyecto ASIR-SABA se presenta la ruta que puede abordarse para la planeación, implementación y seguimiento de los procesos de fortalecimiento de capacidades para asegurar la prestación de los servicios de agua y saneamiento básico en zonas rurales.

1.



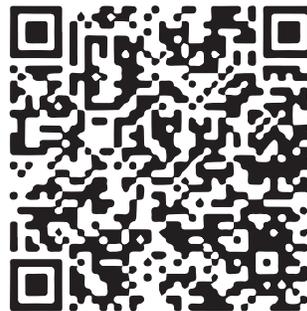
Formular y concertar ruta de acción

1. Si hay estudios y diseños en curso, acompañar las actividades de contratista durante esta formulación.
2. Elaborar un diagnóstico participativo de las condiciones de acceso al agua y al saneamiento de las comunidades priorizadas, considerando los diferentes componentes susceptibles de asegurar.

Si quieres conocer una metodología de diagnóstico, escanea el siguiente código



Si quieres conocer el formato de diagnóstico, escanea el siguiente código



Resultado: Diagnóstico Integral de A&SB



Formular y concertar ruta de acción

3. A partir del diagnóstico establecer si la organización será prestadora o administradora de abasto y planificar acciones del corto, mediano y largo plazo en los diferentes componentes susceptibles de asegurar.

Resultado: Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB

Si quieres ver un formato, escanea este código



NOTA: Es muy importante asegurar la participación de la Organización y concertar con ella, a partir de sus prioridades

2.



Concertar plan de acción

A partir del Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB y de acuerdo con la prioridad de la organización, la disponibilidad de tiempo y el recurso humano disponible, establecer un Plan de Acción (identificando los productos) en el que se prioricen las actividades que se van a realizar en cada uno de los componentes de aseguramiento y los plazos en que se van a realizar.

Resultado: Plan de acción aprobado mediante acta

Si quieres ver un formato, escanea este código



NOTA: Es muy importante considerar los tiempos que requiere cada actividad priorizada con las organizaciones, y verificar que esta no dependa de otras. En este caso, incluir las actividades previas en la planificación.

3.

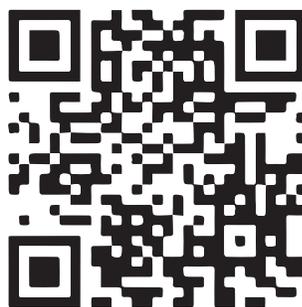


Preparación de metodologías y material de apoyo

De acuerdo con las actividades programadas en el plan de acción, el/la facilitador/a deberá:

1. Revisar la presente guía y su Anexo 8_Matriz_Aseguramiento_ Instrumentos de formación para identificar si se cuenta con material de apoyo previo, asociado al Plan de Acción con cada organización.

Para consultar el material con el que cuenta el proyecto ASIR-SABA, escanea este código y revisa la matriz detalladamente.

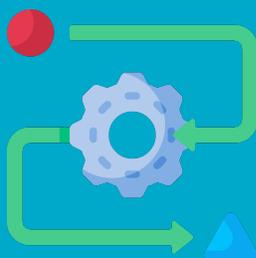


NOTA: En la metodología, debe considerarse, además de lo asociado a los servicios de agua y saneamiento, aspectos relacionados con las reglas de juego del espacio para promover la participación de todas las personas participantes.

2. Preparar la metodología de cada una de las actividades a desarrollar; incluido el material de apoyo (videos, infografías, presentaciones -PPT-, audios, entre otras).

Resultado: Ficha Taller, material de apoyo (PPT), formato para evaluación de niveles de apropiación de los temas y sobre metodología y recursos utilizados por el/la facilitador/a.

4



LOGÍSTICA

Una vez se cuente con el plan de acción, metodologías y material de apoyo, se deben asegurar los aspectos logísticos.

- 1. Convocatoria:** Definir el alcance de la convocatoria, si participará comunidad en general, instituciones educativas, entidades públicas o junta directiva de la OCSAS.

Si la actividad se realizará con comunidad se debe establecer contacto con líderes o lideresas de la comunidad y concertar fecha, hora y lugar para realizar la actividad.

Para actividades con instituciones educativas o entidades públicas, el enlace ATM apoyará la convocatoria y búsqueda del espacio para realizar la actividad.

NOTA: Es muy importante asegurar el uso de medios de comunicación que lleguen a las personas de interés en la convocatoria. Algunas ideas: mensajes de texto, WhatsApp, llamada, perifoneo, altoparlantes, emisora, entre otras.

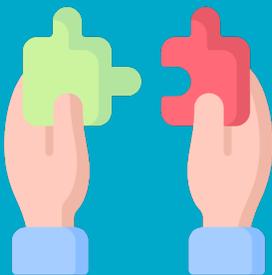
Recuerda que hombres y mujeres tienen horarios diferentes, y debe contemplarse para asegurar una participación igualitaria

- 2. Recursos físicos:** Si se requiere un salón, videobeam, sonido, entre otros, este se gestionará con la alcaldía municipal con anterioridad.
- 3. Medios de verificación de la actividad:** el/la facilitador/a deberá llevar impresos los formatos que se requieren como soporte para la verificación de la actividad, tales como: formatos de evaluación, actas, listados de asistencia, permisos para uso de fotografías y demás requeridos.

NOTA: Además de los medios de verificación, se recomienda fotografías para los procesos de comunicaciones.

- 4. Elementos de visibilidad:** Llevar elementos de visibilidad del proyecto o entidad como: pendón, carné, camisetas, chalecos, entre otros.

5.



Ejecución de la actividad

Para el día de la actividad tenga en cuenta lo siguiente:

- ◆ **Puntualidad:** Revise previamente rutas y tiempos en los que incurre el desplazamiento, se recomienda llegar con 15 a 20 minutos de anterioridad para adecuar el espacio.
- ◆ **Flexibilidad** en la agenda: A pesar de existir una agenda concertada, en los espacios con comunidad se puede presentar que debido a situaciones resientes que generen incertidumbre o inquietud, se utilice el espacio para comentarlas o resolverlas.
- ◆ **Reglas de Juego:** Antes de iniciar cada espacio, se deben establecer las reglas de juego respecto al uso de la palabra, se recomienda escribirlas en un tablero o cartelera, donde se puedan visualizar durante el espacio.
- ◆ **Promoción de la participación:** mantenerse alerta de los niveles de participación, e incentivar de manera adecuada la participación de quienes menos activos se encuentren de los espacios. Analizar las motivaciones por las cuales se puede estar generando una falta de participación, y considerarla para futuros espacios.
- ◆ **Medios de verificación de la actividad:** Recuerde que es vital que exista soporte del desarrollo de la actividad, tales como actas, listados de asistencia, evidencia fotográfica, entre otros.
- ◆ **Evaluación del espacio:** al finalizar el espacio, siempre el/la facilitadora/ deberá proponer una evaluación del espacio; su metodología, herramientas utilizadas, entre otras.
- ◆ **Evaluación de niveles de apropiación:** Es importante conocer si los temas tratados en el espacio fueron asimilados. Se recomienda utilizar actividades lúdicas para hacer preguntas al azar sobre las temáticas tratadas, o aplicar encuestas relacionadas.

Para conocer las herramientas con las que dispone el proyecto ASIR-SABA, escanea este código



NO OLVIDES Todos/as siempre estamos en un constante aprendizaje. No existen puntos de vista únicos, ni únicas formas de abordar las situaciones. Aprender hace parte de los procesos de fortalecimiento de capacidades

6.



Acciones posteriores a la ejecución de actividades

Además de la planeación y la realización de la actividad, es muy importante realizar seguimiento de lo avanzado.

Para ello, el proyecto ASIR-SABA se propone elaborar un documento denominado relatoría.

Resultado: Documento de relatoría.

Para conocer de qué trata la propuesta de relatoría, escanea este código



NOTA Es importante que cada organización tenga copia de las evidencias de las actividades que se desarrollan con ellas, para ello se creó la relatoría de procesos de aseguramiento, para que allí se reseñe cada actividad realizada con la organización, y como anexo los productos que se hayan construido. estamos en un constante aprendizaje.



Protección de cuencas. Trujillo, 2019



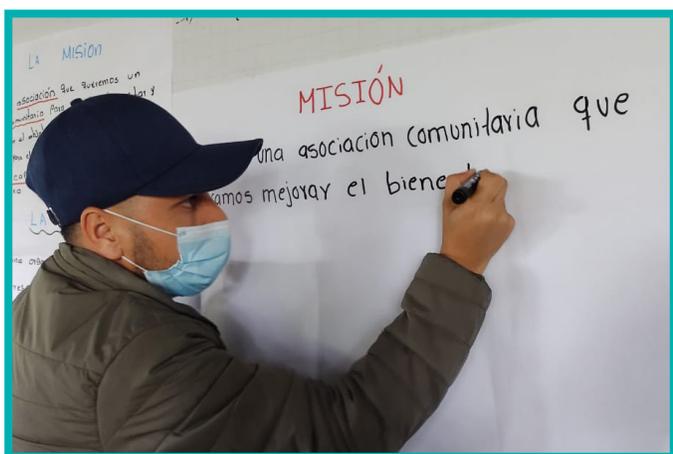
Visita PTAP. Buga 2019



Educación Sanitaria, Buenaventura 2019



Temas contables. Buga, 2019



Planeación estratégica, Cajibío, 2022



Alfabetización digital, Riohacha, 2021

12. ANEXOS CAJA DE HERRAMIENTAS

Anexo 1. Planeación y Plan de Fortalecimiento de capacidades para la gestión del A&SB.

Este anexo cuenta con los siguientes documentos:

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 1. Planeación y Plan de Aseguramiento	1.1_Metodología Diagnostico_ASIR SABA	Documento
	1.1.2_Fichas_Diagnostico_ASIR SABA_VF	Ficha
	1.1.3_Guia al usuario encuesta diagnóstica ASIR-SABA	Documento
	1.2_ Formato Plan Aseguramiento_ASIR SABA.VF	Formato
	1.2.1_ Formato Plan de Acción_OCSAS	Formato
	1.2.2_ Formato Acta Concertación	Formato
	1.3_Cartilla_Gota de Agua	Documento
	1.4_Ficha taller_ajuste	Ficha
	1.5_Listado de Asistencia Comunitario	Formato
	1.6. Orientaciones elaboración Relatorías ASIRSABA	PPT
	1.6.1_ Formato_Documento_Relatoriaw	Formato
	1.7_ Matriz de Indicadores	Formato
	1.8_ Formato de evaluación de taller	Formato

Anexo 2. Componente Institucional y Legal

Este anexo cuenta con los siguientes documentos:

Anexo 2. Componente Institucional y Legal	2. Cartilla_0_Gestión Comunitaria del Agua	Documento
	a) Constitución legal	
	2.1 Presentación Esquemas Legales	PPT
	2.2_Esquemas Legales Autorizados por la Ley	Formato
	2.3 Ficha taller esquema legal	Formato
	b) Elaboración y revisión estatutos	
	2.4_Ficha taller_ Estatutos	Formato
	2.5_Presentación Estatutos	PPT
	2.6_Prototipo_Estatutos Asociación_de Usuarios	Formato
	2.7 Prototipo Acta de constitución	Formato
	c) Inscripción Cámara de Comercio y Trámite ESAL	
	2.8 Trámite Cámara de Comercio	Formato
	2.9 _Capacitación ESAL	Documento
	2.10_Cartilla DIAN ESAL RTE	Documento
2.11_Tramite ESAL	Formato	

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 2. Componente Institucional y Legal	d) Registro RUPS SSPD	
	2.12_Presentación Registro SUI	PPT
	2.13_Resolución SSPD 20181000120515- RUPS	Documento
	2.14_Documentos+inscripcion+y+actualizacion+RUPS+MJHZ+(-17Dic)	Formato
	e) Reporte de Información SUI	
	2.15_Resolucion Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 12 2010	Documento
	f) Contrato de operación	
	2.16 Modelo Contrato de Operación	Formato
	g) Plan de gestión Res 0571	
	2.17_Guion Taller_Plan de Gestion_Resol. 0571	Formato
	2.18_Ppt Taller_Plan de Gestion_Resol	PPT
	2.19_Resolucion_Planes de Gestion_Esq Diferenciales	Documento
	2.20_Socializacion IUS PGR ABRIL 13 2023	PPT
	h) Trámite de subsidios	
	2.21 Presentación_Subsidios	PPT
	2.22_Exposición Motivos Proyecto Subsidios	Formato
	2.23 Modelo_Contrato_Subsidios	Formato
	2.24 Modelo de Informe mensual para presentar alcaldías	Formato
	i) Permisos ambientales y prediales	
	2.25_Guia tramites ambientales	Documento
	2.26_Guía_Tramites_prediales	Documento
	2.27_Guia_PUEA_CAR	Documento
	2.28_Formato_PUEA_CAR	Documento
	2.29_Clase 2_Muchas gotas logran aguaceros	Audio

Anexo 3. Componente Administrativo y Financiero

Este anexo cuenta con los siguientes documentos:

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 3. Componente Administrativo y Financiero	3_Cartilla-2_Lo-administrativo	Documento
	1.Administrativo	
	a) Elementos planeación estratégica	
	3.1_Cartilla 1_Planificación_Estratégica	Documento
	3.2_Mision, Vision, valores OCSAS	PPT
	3.3_Logo y slogan OCSAS	PPT
	3.4_Ficha taller_ Mision, Vision, valores OCSAS	Formato
	3.5_Ficha taller_ Logo y slogan OCSAS	Formato

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 3. Componente Administrativo y Financiero	b) Estructura organizacional	
	3.6_Presentacion Estructura Organizacional	PPT
	3.7_Organigrama	Formato
	3.8_Informacion generales de las áreas para definición de roles	Formato
	3.9_Ficha taller – Organigrama	Formato
	3.10_Manual de Roles Junta Directiva	Formato
	3.10_Manual de Roles Junta Directiva	Formato
	3.11_Manual de Funciones Planta de P	Formato
	3.12_ Resolución Manual de Funciones	Formato
	c) Definición de Planta de personal	
	3.13_Creacion Planta de Personal	Formato
	d) Manuales de funciones y procedimientos	
	3.14_Ficha taller_Manual de Procesos y Procedimiento	Formato
	3.15_PPT Manual de Procesos y Procedimientos	PPT
	3.16_Conceptos claves actividad Manual de procesos y procedimientos	Documento
	3.17_Formato_Manual_Procedimientos_Ejemplo 1	Formato
	3.18_Formato_Manual_Procedimientos_Ejemplo 2	Formato
	e) Contratos laborales	
	3.19 Guía normativa para la gestión del talento humano	Documento
	3.19.1 Sobre seguridad y salud en el trabajo	PPT
	3.20_Modelo Contrato Fontanero_a	Formato
	3.21_Modelo Contrato Contador_a	Formato
	3.22_Modelo Contrato Secretario/a de facturación y PQR	Formato
	f) Reglamento interno de trabajo	
	3.23_Formato_Reglamento_Interno_Trabajo	Formato
	g) Manejo de archivo	
	3.24 Ficha taller - Gestión de Archivo	Formato
	3.25 Formatos archivo	Formato
	h) Manejo de inventarios	
	3.26 Ficha taller_ Capacitacion Inventarios creado	Formato
	3.27 Formato Kardex.	Formato
	3.28_ Aspectos_Administrativos	PPT
	2_Financiero	
	3.29_Cartilla_Aspectos Financieros	Documento
	3.30_Ppt_presupuesto_V Aquacol ASIRSABA	PPT
3.31 Presentación presupuestos y contabilidad	PPT	
3.32_Ppt Contabilidad_V Aquacol ASIRSABA	PPT	
3.33_Generalidades_aspectos financieros	Documento	
3.34_Generalidades_Contabilidad	Documento	
3.35_Concepto sobre contabilización	Documento	

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 3. Componente Administrativo y Financiero	3.36_ PUC_sspd	Formato
	3.37_Actividades_Taller Presupuesto	Formato
	3.38_Formato_Ejecucion Presupuestal	Formato
	3.39_Ficha taller_ Estados Financieros- creado	Formato
	3. Indicador Único Sectorial IUS	
	3.40_Presentacion_IUS	PPT
	3.41_Resumen IUS.	Documento

Anexo 4. Componente Comercial

Este anexo cuenta con los siguientes documentos:

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 4. Componente Comercial	4_Cartilla 3 Aspectos Comerciales	Documento
	4.1_PPT_Gestión_Comercial	PPT
	a) Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)	
	4.2_Ficha taller_ CCU y catastro suscriptores	Formato
	4.3_Presentación CCU	PPT
	4.4_Dinámica_Estructura CCU	Formato
	4.5_Modelo CCU PP AC y AL_Resolucion 873_Esq. Diff	Formato
	4.6_Modelo CCU PP AC y AL_	Formato
	b) Catastro de Suscriptores/as (elaboración o actualización)	
	4.7 Ficha Taller de suscriptores	Formato
	4.8_Ppt_catastro suscriptores_V1	PPT
	4.9_Ppt_catastro suscriptores_V2	PPT
	4.10_Instructivo Formato_catastro suscriptores	Formato
	4.11_Formato_catastro suscriptores	Formato
	c) Estudio de costos y tarifas	
	4.12_Ficha taller_ Costos_Tarifas	Formato
	4.13_Presentación _Costos_Tarifas	PPT
	4.14_Revista CRA_ASIR-SABA_Tarifas PP_Complemento_Cartilla 3	Documento
	4.15_Listado de documentación_Costos_Tarifas	Formato
4.16_Estudio_Costos_Tarifas_Ejemplo_excel	Formato	
4.17_Estudio_Costos_Tarifas_Ejemplo documento	Formato	
4.18_Video_Tarifas_PP_CRA	Video	
4.19_Resumen_Costos_Tarifas	Documento	

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 4. Componente Comercial	d) Cuota de aporte	
	4.20 Ficha taller Cuota familiar	Formato
	4.21_Cuota_Aporte_Documento	Formato
	4.22_Cuota_Aporte_excel	Formato
	4.23_Volante_Cambio_de_Cuota	Formato
	e) Facturación	
	4.24_Presentación Facturación	PPT
	4.25_Instructivo Generar_Factura_Micromedicion	Formato
	4.26_Base de datos_Factura_Micromedicion	Formato
	4.27_Base de datos_Factura_Tarifa Plena	Formato
	4.28_Formato_Toma_Lecturas_Micromedicion	Formato
	4.29_Modelo de Factura_Micromedicion	Formato
	4.30_Modelo de Factura_Tarifa Plena	Formato
	4.31_Formato_usuario_a_consumos y estado micromedidor	Formato
	4.32_Requisitos_Licencia Provisional Software Integrin 2020	Documento
	f) Trámite para cobro de subsidios	
	4.33_Ficha taller_ Subsidios	Formato
	4.34_Presentación_Subsidios	PPT
	4.35_Formato_Carta_Solicitud_Subsidios_OCSAS_sin contribución	Formato
	4.36_Matriz_Balance_Subsidios_OCSAS_sin contribución	Formato
	4.37_Insumos_ante requerimientos no esenciales para acceso a subsidios	Formato
	4.38_Exposición Motivos Proyecto Subsidios	Formato
	4.39_Modelo_Contrato_Subsidios	Formato
	4.40_ Decreto1013de2005	Documento
	g) Implementación de PQR	
	4.41_Ficha Taller PQR	Formato
	4.42_Ppt_PQR_2	PPT
	4.43_PPT Protocolo atención al usuario creado	PPT
4.44_Instructivo y formato de PQR - Acueductos Rurales	Formato	
4.45_Formato_PQR	Formato	
4.46_Formato radicados	Formato	
4.47_Afiche_Proceso PQR	PPT	

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 4. Componente Comercial	h) Recaudo	
	4.48_Ficha Taller Recaudo	Formato
	4.49_Presentación Recaudo	PPT
	4.50_Manuales_Cobro de cartera	PPT
	4.51_Manual de recuperación de cartera	Formato
	4.52_Políticas acuerdos de pago	Formato
	4.53_Estrategias de Recaudo	Formato
	4.54_Formato acuerdo de pago	Formato
	4.55_Estrategias de Recuperación de Cartera Llegando a tu Barrio OCSAS	Formato
	4.56_Concepto SSPD_Solidaridad en el contrato de SPD	Documento
	i) Suspensiones, Cortes, Recocciones y Reinstalaciones	
	4.57_PPT Proceso de Suspensión o Corte – creado	PPT
	4.58_Formato_Corte_Suspensión	Formato
	4.59_Diagramas_Comercial_Ejemplo	Formato
	4.60_Afiche_Sensibilización_Micromedicación	Formato
	4.61_Formato_Solicitud del Servicio	Formato

Anexo 5. Componente Técnico Operativo

Este anexo cuenta con los siguientes documentos:

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 5. Componente Técnico y Operativo	a) Revisión integral del estado de la infraestructura de los sistemas	
	5.1_Ficha taller_ Generalidades sistemas Acueducto_Plan mantenimiento	Formato
	5.2_Formato Bitácora de campo componente técnico y operativo	Formato
	b) Plan de capacitación	
	5.3 Ficha taller Componentes Sistema Acueducto	Formato
	5.4_Identificación de Componentes Sistema de Acueducto	PPT
	5.5_Infraestructura_sistemas de acueductos 1	PPT
	5.6_Infraestructura_sistemas de acueductos 2	PPT
	5.7 Tipos de captación	PPT
	5.8 O y M PTAP Convencional	PPT
	5.9 Desarenador y tanque de almacenamiento	PPT
	5.10 PTAP y redes de distribución	PPT
	5.11 Ficha taller - Operación y mantenimiento de planta	Formato
	5.12 Ficha taller Implementación bitácora	Formato
5.13 Presentación Implementación Bitácora	PPT	

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 5. Componente Técnico y Operativo	c) Operación y mantenimiento	
	5.14_Presentacion_Plan de Mantenimiento	PPT
	5.15_Dx y Plan de Mantenimiento	Formato
	5.16_Ejemplo_Plan de Mantenimiento	Formato
	5.17_Ejemplo_Mantenimiento preventivo y Correctivo	Formato
	5.18_Tratamiento_Formato Retrolavado	Formato
	5.19_Ficha taller O_M PTAP Convencionales	Formato
	5.20_Captacion_Formato de Reporte Actividades de mantenimiento	Formato
	5.21_Formatos de registro Desarenador y tanque de almacenamiento	Formato
	5.22_Formatos de registro mantenimientos correctivos y preventivos	Formato
	5.23_Ejemplo_Manual_Operaciones_Acueducto FIME Culebras / Convencional Curpaq / Compacta Sanquepal / Alaska	Formato
	d) Macro y micro medición	
	5.24_Ficha taller pedagogía micromedición	Formato
	5.25_Macro y micromedición	PPT
	5.26_Ficha taller_ Control_Perdidas	Formato
	5.27_Presentacion_Gestión de Pérdidas	PPT
	5.28_Formato_Agua no contabilizada	Formato
	5.29_Captacion_Instructivo de medición del caudal_TXT	Formato
	e) Calidad de agua	
	5.30_Presentacion_Protocolo_vigilancia diferencial_calidad del agua	PPT
	5.31_Resumen_Protocolo_vigilancia diferencial_calidad del agua	Documento
	5.32_Formato_Parametros_Calidad de Agua	Formato
	5.33_Formato reporte parametros calidad de agua	Formato
	5.34_Metología para monitoreo de la calidad del agua	Documento
	5.35_Instructivo estimación IRCA	Documento
	f) Gestión del Riesgo	
	5.36_Presentacion_PGRDAS_VF	PPT
5.37_Resumen_Gestion del Riesgo	Documento	
5.38_Cartilla_formulación_PGRDAS	Documento	

Anexo 5. Componente Técnico y Operativo	5.39_Lineamientos de política_GRD	Documento
	5.40_Guia_Formulación_PEyC	Documento
	5.41_Cartilla Planes de emergencia y contingencia	Documento
	5.42_Manual aplicativo PEyC	Documento
	5.43_Fichas PEyC	Formato
	5.44_FORMATO PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA LA SIBERIA	Formato
	5.45_FORMATO PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PILA PUBLICA	Formato
	g) Protección de cuencas	
	5.46_Presentacion_Protección de cuencas Riohacha	PPT
	5.47_Formato_Plan de Accion_Protección de cuencas	Formato
	h) Residuos solidos	
	5.48_Ficha talle capacitación separación de residuos en la fuente	Formato
	5.49_Separación de residuos en la fuente	PPT
	5.50_Cartilla_Residuos sólidos Eva	Documento
	5.51_Folleto separación de residuos sólidos en la fuente	Formato
	i) Normatividad y política pública	
	5.52_Infografía Esquemas Diferenciales	PPT
	5.53_Presentación política pública del agua	PPT
5.54_Mecanismos de financiación	PPT	

Anexo 6. Componente Social y Ambiental

Este anexo cuenta con los siguientes documentos:

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 6. Componente Social y Ambiental	6 PPT participación comunitaria	PPT
	a)Derechos y deberes	
	6.1_Fichas Taller - Derechos – Prestación	Formato
	6.2_PPT Derechos y Deberes Parte 1	PPT
	6.3_PPT Derechos y Deberes – Prestación	PPT
	6.4_Dinamica derechos y deberes	Formato
	b)Rendición de Cuentas	
	6.5_Ficha taller_Rendición de Cuentas	Formato
	6.6_La rendición de cuentas_	PPT
	6.7_Actividad Presentación. Fichas refranes	PPT
Anexo	Nombre de los documentos	Tipo

Anexo 6. Componente Social y Ambiental	6.8_Informe Rendición de Cuentas – ajustado	Formato
	6.9_ Lectura El Fotógrafo	PPT
	6.10_ El Puente Levadizo	PPT
	c) Veeduría Ciudadana	
	6.11_Ficha taller_ Veeduría Ciudadana	Formato
	6.12_Presentación Veeduría	PPT
	6.13_Insumos_procesos veeduría	Formato
	d) Gestión de conflictos	
	6.14_Los conflictos una oportunidad	PPT
	6.15_Conflicos_entorno al agua	PPT
	e) Educación Sanitaria	
	6.16_Propuesta_Estrategia_Educación Sanitaria fase III	Documento
	6.17_Ejemplo_Informe final estrategia Buenaventura	Documento
	6.18_Ejemplo_Informe PRAE_ Buenaventura Final	Documento
	f) Campañas Ahorro y uso eficiente del agua	
	6.19_Ficha taller_Ahorro_Eficiente_Uso_Agua	Formato
	6.20_Uso eficiente del agua y aprovechamiento del agua lluvia	PPT
	6.21_Radio novela Abuela Grillo	Audio
	6.22_Ejemplo_Estrategia_Ahorro y uso eficiente del agua	Formato
	6.23_Infografía Ahorro Agua	Formato
	g) Comunicaciones	
	6.24_Ejemplo_Plan Comunicaciones	
	6.25_Infografía Comunicación	
	h) Alfabetización digital	
	6.26_Cartilla_Alfabetizacion_Digital	
	i) Escuela_Formación_Enfoques Transversales	
	1. Sesion 1	Ppt
	11.02.2019_Infografía diálogo	
	11.02.2019_Infografía feminismo	
	8447703207_1_Mujeres_Colombia	Ppt
Feminismo para principiantes	Ppt	
Sousa - Concepción multicultural de DDHH	Ppt	
2. Sesion 2_PAZ	Ppt	
24-11-2016NuevoAcuerdoFinal	Ppt	
Acuerdo_General_para_la_terminacion_del_conflicto		

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 6. Componente Social y Ambiental	Infografía de legislación sobre agua	Ppt
	Infografía legislación inclusión social	Ppt
	Infografía sobre paz	Ppt
	MHM Cartilla	Ppt
	MHM-cartilla-WEB	Ppt
	3. Sesion 3_ASD	Documento
	11.03.2019 Puntos importantes Social Accountability	Documento
	infoasd	
	Infografía ASD concepto	Formato
	Infografía ASD metodología	Ppt
	4. Sesion 4_Interseccionalidad	Ppt
	001 Infografía	Ppt
	Cartilla enfoque diferencial e interseccional	
	Infografía interseccionalidad	Ficha
	subalternidad y privilegio (1) (1)	Documento
	5. Sesion 5_Genero y Agua	Ppt
	Gender Water - COSUDE	Ppt
	Infografía	
	6. Sesion 6_Bateria_Indicadores	Ppt
	Batería de indicadores	Ppt
	cuadro-5c-20ind_37575862 (1)	
	Representación de los indicadores por niveles	Ppt
	Resultados Línea Base	Ficha
	7. CH_ Agua y enfoques transversales	Ficha
	Audios_Cortos	Ficha
	1. Cultura del agua (comunidad)_marca	
	1. Cultura del agua (institucion)_marca	
	1. Cultura del agua (leyes) - marca	Audio
	1. Cultura del agua (ODS) - marca	Audio
	1. Cultura del agua (personal) - marca	Audio
	2. Asociatividad (comunidad) - marca	Audio
	2. Asociatividad (institucion)_marca	Audio
2. Asociatividad (leyes) - marca	Audio	
2. Asociatividad (ODS) - marca	Audio	

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 6. Componente Social y Ambiental	2. Asociatividad (personal) - marca	Audio
	3. Paz (comunidad) - marca	Audio
	3. Paz (institucionalidad) - marca	Audio
	3. Paz (leyes) - marca	Audio
	3. Paz (ODS) - marca	Audio
	3. Paz (personal) - marca	Audio
	4. Territorio (comunidad) - marca	Audio
	4. Territorio (institucionalidad) - marca	Audio
	4. Territorio (leyes) - marca	Audio
	4. Territorio (ODS) - marca	Audio
	4. Territorio (personal) - marca	Audio
	5. Inclusión (comunidad) - marca	Audio
	5. Inclusión (institucionalidad) - marca	Audio
	5. Inclusión (leyes) - marca	Audio
	5. Inclusión (ODS) - marca	Audio
	5. Inclusión (personal) - marca	Audio
	Guía audios cortos 06_10_2019	Audio
	Qué son los ODS - marca	Audio
	Audios_Radionovela	Audio
	Cap 1_Radionovela_De la gota al río	Audio
	Cap 2_Radionovela_De la gota al río	
	Cap 3_Radionovela_De la gota al río	Audio
	Cap 4_Radionovela_De la gota al río	Audio
	Cap 5_Radionovela_De la gota al río	Audio
	Clases Sonoras	Audio
	Cápsula de género	Audio
	Clase 1_El agua viene y va	
	Clase 2_Muchas gotas logran aguaceros	Audio
	Clase 3_Un chorro de gotas	Audio
	Clase 4_Agua que sociega	Audio
	Clase 5_Tantas gotas, todos los visos	Audio
	1. CAJA DE HERRAMIENTAS_CIASE	Audio
	2. CAJA DE HERRAMIENTAS_CIASE	Audio

Anexo 7. Material gráfico_comunicaciones

Este anexo cuenta con los siguientes documentos:

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 7. Material gráfico_ comunicaciones	1. Cápsulas	
	Cápsula No. 1 Cambio Climático_mezcla	Audio
	Cápsula No. 2 Ahorro del agua1	Audio
	Cápsula No. 3 Evitar la propagación del COVID-19 está en las manos de todas y todos_mezcla1	Audio
	Cápsula No. 4 Propagación del COVID 19 y cómo protegernos	Audio
	Cápsula No. 5 Pago al acueducto_mezcla	Audio
	2. Cuñas	
	Comunitarias	
	Cuña No. 1 El agua en casa requiere cuidado_mezcla	Audio
	Cuña No. 2 Cuidemos la naturaleza_mezcla	Audio
	Cuña No. 3 Potabilización_mezcla	Audio
	Cuña No. 4 Cuidar el agua es un asunto de todas las personas	Audio
	COVID-19	
	Cuña 1. El COVID-19 y la importancia de lavarse las manos1	Audio
	Cuña 2. Cuando lavarse las manos, el COVID-19 un asunto de todas y todos1	Audio
	Cuña 3. Conoces de qué manera debes lavar tus manos1	Audio
	Cuña 4. Evitar el contacto directo con las personas...1	Audio
	Ilustraciones_Cartillas ASIRSABA	
	Afiche 1 Aseguramiento	Pieza Gráfica
	Afiche 2 Uso Eficiente Naranja	Pieza Gráfica
	COVID-19-LIMPIE-Y-DESINFECTE_GIF	Pieza Gráfica
	COVID-19-MEDIDAS_GIF	Pieza Gráfica
	COVID-19-PROPAGACIÓN_GIF	Pieza Gráfica
	Infografía Ahorro Agua	Pieza Gráfica
	Infografía Comunicación	Pieza Gráfica

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo
Anexo 7. Material gráfico_ comunicaciones	Infografía Esquemas Diferenciales	Pieza Gráfica
	Infografía Fortalecimiento de Capacidades	Pieza Gráfica
	LAS-TRES-R	Pieza Gráfica
	LAVADO-MANOS_GIF	Pieza Gráfica
	MEDIO-AMBIENTE_GIF	Pieza Gráfica
	Pieza-No.-1-El-agua-en-casa-requiere-gastos	Pieza Gráfica
	Pieza-No.-2-Cuidar-el-agua-es-de-todas-y-todos	Pieza Gráfica
	Pieza-No.-3-Potabilizar-para-el-cuidado-de-la-vida	Pieza Gráfica
	Pieza-No.-4-Cuidar-la-naturaleza-es-cuidar-la-vida	Pieza Gráfica
	REUTILIZAR-AGUA-LLUVIA_GIF	Gift
	TRUCOS-AGUA_GIF	Gift
	TRUCOS-LUZ_GIF	Gift
	VENTAJAS-RECICLAR_GIF	Gift
	Volante Ciclo del Agua	Pieza Gráfica

Anexo 8_Matriz_Aseguramiento_Instrumentos

Anexo 9_Anexo 9. Medición niveles de apropiación

Este anexo cuenta con los siguientes documentos:

Anexo	Nombre de los documentos	Tipo	
Anexo 9. Medición niveles de apropiación	Individuales		
	Institucional_Legal	Una (1) evaluación con la respectiva respuesta.	Word
	Admin_Fin	Tres (3) evaluaciones con las respectivas versiones resueltas-	Word
	Comercial	Dos (2) evaluaciones con las respectivas versiones resueltas-	Word
	Tec_Op	Cuatro (4) evaluaciones con las respectivas versiones resueltas-	Word
	Amb_Com	Dos (2) evaluaciones con las respectivas versiones resueltas-	Word
	Juego		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libreta facilitadora ▪ Instrucciones_Juego ▪ Carton_juego ▪ Tarjetas azules ▪ Tarjetas Naranjas ▪ Tarjetas verdes ▪ Tarjetas violetas 		
	Anexo 9. Medición niveles de apropiación	Didáctico Nivel de apropiación	
		Repasemos sobre lo aprendido	
Matrices Seguimiento Niveles de apropiación			
Seguimiento Niveles apropiación			

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (antes: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial – MAVDT. Viceministerio de Agua y Saneamiento) (2008). Gestión empresarial: Municipios menores, zonas rurales y áreas urbanas específicas. Obando G., Duvan A. (textos y metodológico) Restrepo, Claudia P. (Actualización). Bogotá, D.C, Colombia.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial – MAVDT. Viceministerio de Agua y Saneamiento (2003). Manual de funciones para entidades prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con menos de 2.400 usuarios. Cartilla N.º 6 serie Cultura empresarial. Bogotá, D.C, Colombia.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial – MAVDT. Viceministerio de Agua y Saneamiento (2005). Manual de procedimientos para Municipios menores, zonas rurales y áreas urbanas específicas. Cartilla N.º 7 serie Cultura empresarial acueducto, alcantarillado y aseo. Bogotá, D.C, Colombia.

AQUACOL y COSUDE. Cartilla 0: El mundo de la gestión comunitaria del agua y el saneamiento. Serie: Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales. Guías para prestadores de servicios comunitarios de agua y saneamiento en zonas rurales.

AQUACOL y COSUDE. Cartilla 1: Para que nuestra OCSAS empiece a trabajar, se debe organizar. Planificación estratégica para el manejo de nuestro acueducto. Serie: Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales. Guías para prestadores de servicios comunitarios de agua y saneamiento en zonas rurales.

AQUACOL y COSUDE Cartilla 2: Administrando nuestra OCSAS. Serie: Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales. Guías para prestadores de servicios comunitarios de agua y saneamiento en zonas rurales.

AQUACOL y COSUDE Cartilla 3: Los aspectos comerciales de nuestra OCSAS. Serie: Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales. Guías para prestadores de servicios comunitarios de agua y saneamiento en zonas rurales.

AQUACOL y COSUDE Cartilla 4: Los aspectos financieros de nuestra OCSAS. Serie: Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales. Guías para prestadores de servicios comunitarios de agua y saneamiento en zonas rurales.

REFERENCIAS NORMATIVAS

- **Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**
 - ◆ Resolución 0154 de 2014
 - ◆ Decreto 1898 de 2019
 - ◆ Resolución 527 de 2018
 - ◆ Resolución 622 de 2020 (conjunta con Ministerio de Salud y Protección Social)
 - ◆ Decreto 1688 de 2020
 - ◆ Resolución 0021 de 2021
- **Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico**
 - ◆ Resolución 825 de 2017
 - ◆ Resolución 834 de 2018
 - ◆ Resolución 844 de 2018
 - ◆ Resolución 906 de 2019
 - ◆ Resolución 873 de 2019
 - ◆ Resolución 881 de 2019

Guía orientadora y caja de herramientas

Para procesos de fortalecimiento de capacidades a organizaciones comunitarias que gestionan servicios de agua y saneamiento en zonas rurales



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embajada de Suiza en Colombia
Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE)



“QUE EL AGUA Y EL SANEAMIENTO NOS UNA
SOLIDARIAMENTE Y GENERE PAZ”