

# PARA QUE NUESTRA OCSAS EMPIECE A TRABAJAR, SE DEBE ORGANIZAR

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL MANEJO DE NUESTRO ACUEDUCTO

## Cartilla 1



Serie “Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales”

Guías para prestadores de servicios comunitarios de agua y saneamiento en áreas rurales

# PARA QUE NUESTRA OCSAS EMPIECE A TRABAJAR, SE DEBE ORGANIZAR

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL MANEJO DE NUESTRO ACUEDUCTO  
**Cartilla 1**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Embajada de Suiza en Colombia  
Ayuda Humanitaria y Desarrollo (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”

Guía para prestadores de servicios comunitarios de agua y saneamiento en áreas rurales

### EQUIPO TÉCNICO

ASOCIACIÓN DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS  
PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA  
Y SANEAMIENTO DE COLOMBIA – AQUACOL

Yadira Gutiérrez González,  
Presidenta

Anyela Patricia Torres Paz,  
Dir. Ejecutiva

Shirley Paola Tamayo Andrade, Asesora  
Johanna Vidal Gómez, Asesora

EMBAJADA DE SUIZA EN COLOMBIA -  
AYUDA HUMANITARIA Y DESARROLLO  
(COSUDE)

Luz Ángela Bernal,  
Jefe Adjunta

Viviana Angulo Quisoboni,  
Coordinadora ASIR-SABA

Tania Marinela García,  
Asesora en Fortalecimiento

### EQUIPO EDITORIAL

#### PRODUCCIÓN DE LA SERIE

Shirley Paola Tamayo Andrade  
Anyela Patricia Torres Paz  
Yadira Gutiérrez González

#### EDICIÓN, CORRECCIÓN DE ESTILO Y DIRECCIÓN CREATIVA DEL DISEÑO

Johanna Vidal Gómez

#### ILUSTRACIONES

Yair Moreno Escobar “YAMORE”

#### DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

John Rivera Loaiza

#### Primera Edición, Septiembre de 2017.

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.

#### Para citar la fuente:

Asociación de Organizaciones Comunitarias Prestadoras de Servicios Públicos de Agua y Saneamiento de Colombia – AQUACOL

Cartilla 1. PARA QUE NUESTRA OCSAS EMPIECE A TRABAJAR, SE DEBE ORGANIZAR  
Serie “Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales”

Cali, Colombia. 2017



## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	4
APROPIEMOS CONCEPTOS: PALABRAS CLAVE PARA GESTORES Y GESTORAS COMUNITARIAS DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO .....	5
DEFINIENDO LAS CARACTERÍSTICAS DE MI OCSAS: LA VISIÓN, LA MISIÓN Y LOS VALORES .....	6
Y, ¿CÓMO CONSTRUIMOS LA IMAGEN DE NUESTRA ORGANIZACIÓN? .....	8
AHORA SÍ, ¡A TRABAJAR EN LA PLANIFICACIÓN! .....	10
APRENDAMOS UN PROCESO BÁSICO DE PLANIFICACIÓN: EL PASO A PASO .....	14
LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	26
BIBLIOGRAFÍA .....	28
ANEXOS .....	29



## PRESENTACIÓN

Esta Cartilla 1 de la Serie acompañará a nuestra OCSAS a definir sus elementos de Direccionamiento estratégico. Este direccionamiento no es otra cosa que declarar cuál será la Visión, Misión y los principios que guiarán el trabajo de nuestra OCSAS, así como la definición y elaboración de un logo como elemento de identidad.

Además, en esta cartilla conoceremos, de manera introductoria, algunos procesos administrativos y acciones de organización, dirección y control, que trabajaremos detalladamente en las siguientes Cartillas 2, 3 y 4, donde se describen las tareas desde lo administrativo, comercial y financiero que debe llevar a cabo nuestra OCSAS.

Finalmente, encontraremos unas sugerencias que apoyarán el proceso de rendición de cuentas de la OCSAS, como un mecanismo de creación de lazos de confianza, sentido de pertenencia y apropiación del acueducto por parte de la comunidad.



Amigo y amiga, líder y lideresa comunitaria, esta cartilla nos acompañará a reconocer la importancia del proceso administrativo de Planificación, como una expresión ordenada de las acciones, tiempos, recursos y actores que se deben plantear en todo el proceso de gestión de los servicios de agua y saneamiento, mediante un método o camino sencillo y práctico para elaborar Planes de trabajo.

**¡SIGAMOS RECORRIENDO ESTE CAMINO POR LA GESTIÓN COMUNITARIA DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO!**

## APROPIEMOS CONCEPTOS: PALABRAS CLAVE PARA GESTORES Y GESTORAS COMUNITARIAS DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO

- A ACTIVIDADES:** las acciones a desarrollar para ejecutar la estrategia y lograr los objetivos.
- C CONTROL:** Se refiere al seguimiento y evaluación propia que la OCSAS realiza para determinar qué aspectos debe mejorar o cambiar en pro de cumplir satisfactoriamente la prestación del servicio.  
**CRONOGRAMA:** decisión del tiempo o momento en que se realizaran las actividades
- D DIRECCIÓN:** Son las acciones de guía, orientación y el estilo de liderazgo que utiliza un OCSAS para llevar a cabo sus funciones. En este proceso son claves las herramientas de comunicación.
- E ESTRATEGIAS:** la manera o el cómo vamos a lograr esos objetivos.
- I INDICADOR:** Expresión para hacer seguimiento al logro de un objetivo.
- L LOGO:** Expresión visual, imagen, icono o representación gráfica que identifica la OCSAS.
- M MISIÓN:** Describe el rol que desempeña actualmente la OCSAS para el logro de su visión; es la razón de ser de la OCSAS, para lo que fue creada.
- O OBJETIVOS:** los logros que se quieren obtener con el camino elegido para superar una situación.  
**ORGANIZACIÓN:** Definición de la manera en que se organizaran los recursos (humanos, económicos, técnicos) para que la OCSAS pueda desarrollar sus funciones. División del trabajo, asignación de responsabilidades.
- P PLANEACIÓN:** Proceso donde se define un curso de acción para lograr un objetivo propuesto.
- R RECURSOS:** lo que se requiere para llevar a cabo las actividades, los recursos pueden ser económicos, técnicos, insumos, talento humano, etc.
- V VALORES:** cualidades que destacan y describen la OCSAS.  
**VISIÓN:** Declaración de aspiración a futuro de la posición que quiere lograr la OCSAS.

## DEFINIENDO LAS CARACTERÍSTICAS DE MI OCSAS: LA VISIÓN, LA MISIÓN Y LOS VALORES

Así como cada persona se caracteriza por tener ciertas cualidades y experticias que lo hacen diferenciarse de otras, es importante que nuestra OCSAS tenga definido formalmente elementos de su carácter o que den cuenta de para qué fue creada y bajo que principios o valores va a funcionar. A esto se le llama el **Direccionamiento Estratégico** y se materializa en la declaración de los Valores, la Misión y la Visión de nuestra OCSAS.

Los **Principios** o **Valores** de la organización, son esa impronta, filosofía o carácter especial que se quiere oriente el trabajo de nuestra OCSAS. Además, estos Valores representan la forma de sentir, reflexionar y actuar de nuestra organización; son como los rasgos de personalidad que van a orientar nuestra toma de decisiones.

Para definir nuestros Valores, debemos pensar entonces en cuáles son esos rasgos que nos caracterizan como organización, desde dónde orientamos nuestras acciones y qué perseguimos con esas acciones.

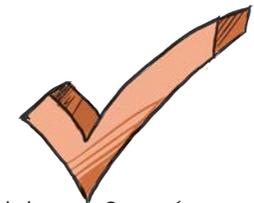
Veamos ejemplos de algunos Valores o Principios que podemos elegir para nuestra OCSAS:



Una vez definidos nuestros Valores, tendremos mayor claridad para desarrollar los pasos siguientes. El primero, es plantearnos **la Misión**, la cual describe el rol que desempeña actualmente nuestra OCSAS; es la razón de ser, para lo que fue creada.

Existen unas preguntas frecuentes que nos permiten elaborar la Misión:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué buscamos? ¿Qué hacemos?
- ¿Dónde lo hacemos?
- ¿Por qué lo hacemos?
- ¿Para quién trabajamos?
- ¿Con quién trabajamos?
- ¿Cuál es la esencia de la gestión comunitaria del agua? ¿qué necesidad satisfago en mi comunidad como gestor del agua? ¿cómo aportamos a la comunidad desde lo que hacemos?



Con las respuestas a estas preguntas, podremos construir nuestra Misión. Veamos un ejemplo de una Misión elaborada para la OCSAS AGUASANITA:

### Misión de la Asociación de Usuarios del Acueducto Agua Sanita - AGUASANITA

AGUASANITA presta el servicio de acueducto con potabilización de agua a la vereda Agua Sanita, con condiciones de calidad, continuidad y cobertura, y llevando a cabo las acciones necesarias para administrar de manera eficiente los recursos comunitarios, motivando siempre la participación de los usuarios y contando con personal comprometido y cualificado para la gestión del servicio prestado.

Ya tenemos claros los Valores que rigen nuestras acciones así como el rol que desempeñamos en nuestras comunidades. Ahora, con claridad, podremos pensar en la gran meta de nuestra OCSAS. Ahí es cuando debemos pensar en **la Visión** que, denominada también como **el sueño de nuestra organización**, es una declaración de aspiración a futuro, ya sea a mediano o largo plazo.

**La Visión** es la expresión de cómo deseamos que sea nuestra OCSAS más adelante. Tener una Visión es tener una guía de lo que se quiere lograr o alcanzar a futuro, el estado deseado.

Las preguntas frecuentes que debemos tener en cuenta para elaborar la Visión son las siguientes:

- ¿Cuál es la imagen deseada de nuestra OCSAS? ¿cómo queremos que nos vean?
- ¿Cómo seremos en el futuro? ¿qué queremos llegar a ser y para quién?
- ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?

Ahora veamos un ejemplo de Visión:

### Visión de la Asociación de Usuarios del Acueducto Agua Sanita - AGUASANITA

AGUASANITA en el 2020 quiere ser reconocida a nivel regional como una organización comunitaria referente, por su buen manejo y prestación del servicio de acueducto, con calidad, continuidad y cobertura en toda nuestra vereda, incidiendo en el mejoramiento de la calidad de vida y la salud de sus habitantes.

Otro elemento clave dentro del direccionamiento estratégico, además de los Valores, la Misión y la Visión, es la construcción de una **imagen** que defina nuestra organización y garantice el reconocimiento tanto de los usuarios de nuestros servicios como de todo aquel que se interese por conocer nuestra experiencia.

## Y, ¿CÓMO CONSTRUIMOS LA IMAGEN DE NUESTRA ORGANIZACIÓN?

Es necesario que nuestra OCSAS pueda contar con un elemento gráfico que la represente y pueda diferenciarla de otras organizaciones que existan en la localidad. Además, que con la definición de dicho elemento se pueda entender e interpretar el trabajo que realiza nuestra OCSAS por la comunidad.

Este elemento, que marcará la identidad visual de nuestra organización, es el denominado Logo o Logotipo, una imagen que en ocasiones se acompaña de texto y que permitirá el fácil reconocimiento de nuestra OCSAS.

Veamos a continuación un paso a paso que nos ayudará a definir nuestro logo:

## Definición de nuestro Logo: pasos y recomendaciones

1 Recordemos que el Logo va a representar el quehacer de nuestra OCSAS y los valores o principios que tenemos como organización comunitaria. Es importante que la construcción o definición se haga de manera participativa para lograr varias ideas

2 Pensemos en una figura sencilla, que la comunidad o el público que lo observe pueda asociar rápidamente a los servicios que prestamos. Una idea con el tema de acueducto pueden ser elementos asociados como: gotas de agua, ríos, montañas, figuras que representen el medio ambiente, o elementos con reconocimiento en la localidad: un árbol, una especie vegetal o animal

3 Si tienen varias ideas sométalas a votación con quienes participen en la definición del Logo. Incluso, podemos hacer un concurso en la comunidad para definir la idea inicial del logo. Para esto, podemos vincular a las instituciones educativas y motivar a los niños, niñas y jóvenes a conocer el trabajo de nuestra OCSAS

4 Pensemos en los colores que se pueden utilizar para nuestro Logo. Generalmente, como la figura o imagen está asociada al agua y al medio ambiente, se utilizan tonos azules y verdes. Se sugiere no utilizar más de tres colores para no sobrecargar la figura elegida y facilitar la impresión del Logo en membretes u otros elementos de publicidad (boletines, pendones, etc.)

5 El Logo deberá acompañarse del nombre o sigla de nuestra OCSAS. Para ello, elijamos un tipo de letra sencilla y fácil de leer que también a futuro sea fácil de utilizar en elementos de publicidad de nuestra OCSAS.



## AHORA SÍ, ¡A TRABAJAR EN LA PLANIFICACIÓN!

Una vez hemos concluido la construcción de los elementos que marcan la identidad de nuestra OCSAS, es importante que continuemos el proceso con **La Planificación**.

**La Planificación** hace parte de uno de los cuatro elementos básicos del proceso administrativo, los otros son: **la Organización, la Dirección y el Control**. Todos estos elementos corresponden a etapas importantes cuando se lleva a cabo una tarea o actividad. En la siguiente figura veremos los conceptos del proceso administrativo:

PLANIFICACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL
Proceso donde se define un curso de acción para lograr un objetivo propuesto	La manera en que se organizarán los recursos (humanos, económicos, técnicos) para que nuestra OCSAS pueda desarrollar sus funciones. División del trabajo, asignación de responsabilidades	Son las acciones de guía, orientación y el estilo de liderazgo que utiliza nuestra OCSAS para llevar a cabo sus funciones. En este proceso son claves las herramientas de comunicación	Se refiere al seguimiento y evaluación propia que realiza nuestra OCSAS para determinar qué aspectos debe mejorar o cambiar en pro de cumplir satisfactoriamente la prestación del servicio

Fuente: Elaboración propia con base en definiciones del documento de Blank (1993).

**Planificación, Planificación, Planificación.  
¡La improvisación es un riesgo!**

La palabra se compone de dos elementos:

PLAN



ACCIÓN

**Planificación** es definir unas acciones que nos van a llevar a lograr un objetivo o meta. Es una actividad que realizamos frecuentemente para tomar una decisión. Diariamente en nuestra vida hacemos ejercicios de Planificación: en casa, cuando vamos a preparar una comida especial, pensamos cuál es el evento o motivo de la comida especial, cuál es el presupuesto, cuáles son los ingredientes para la preparación, cómo los conseguiremos, cuánto nos va a costar y dónde debemos comprarlos. Además, a quiénes vamos a invitar a comer, el día, la fecha, hora y lugar, así como todos los detalles alrededor de esta actividad.

Así mismo, planificar nuestra OCSAS implica reconocer la situación-entorno y/o realidad en la que vive la organización (en los aspectos ambientales, organizativos, comunitarios, técnicos). Además, identificar de esa realidad qué queremos y cómo podemos cambiarla; mirar los recursos con los que contamos (humanos, económicos y de apoyo externo) y escoger entre las diferentes posibilidades de acción trazando un camino o ruta a seguir para la consecución de los objetivos.

Entonces la Planificación es una actividad pensada y reflexionada, pero que también debe construirse de manera participativa ya que como vimos en la guía cero, la prestación de servicios de agua y saneamiento debe vincular de manera activa a los usuarios del servicio, recuperar sus necesidades y generar un compromiso frente a las acciones o caminos que se decidan para superar esas necesidades.



Estas son las tres preguntas clave que nos podemos hacer cuando vamos a emprender una actividad de Planificación:

**¿CÓMO ESTÁ MI OCSAS ACTUALMENTE?**

**¿QUÉ HACEMOS, CÓMO LO HACEMOS, CON QUIÉNES Y CON QUÉ, PARA LOGRAR QUE MI OCSAS LLEGUE AL FUTURO ANHELADO?**

**¿QUÉ TENEMOS PARA LOGRARLO Y QUÉ NOS HACE FALTA?**

**¿CÓMO QUIERE ESTAR MI OCSAS A FUTURO, QUÉ SE QUIERE LOGRAR?**



Entonces, un ejercicio de planificación básica o de construcción de **Planes de acción**, como también puede llamarse, incluye la definición de:

- **Objetivos:** los logros que se quieren obtener con el camino elegido para superar una situación
- **Estrategia:** la manera o el cómo vamos a lograr esos objetivos
- **Actores involucrados:** las personas, instituciones u organizaciones que debemos convocar para llevar a cabo la estrategia
- **Actividades:** las acciones a desarrollar para ejecutar la estrategia y lograr los objetivos
- **Responsables de ejecución de las actividades:** quienes se encargarán de comprometerse en la realización de las actividades
- **Cronograma:** decisión del tiempo o momento en que se realizarán las actividades
- **Recursos:** lo que se requiere para llevar a cabo las actividades. Los recursos pueden ser económicos, técnicos, insumos, talento humano, etc.

**¿Y por qué es importante que realicemos Planificación en nuestra OCSAS, y que el proceso sea participativo?**

1. Permite tener un mejor conocimiento de la situación a través de la reflexión conjunta
2. Da la oportunidad a los participantes de aportar ideas
3. Aporta a los participantes una visión integral que los hace partícipes del problema y de su solución. Esto genera sentido de pertenencia sobre la situación de nuestra OCSAS y compromiso por las acciones a realizar

4. Aumenta la autoestima de cada una de las personas que colaboran en el proceso
5. Porque se planifica el futuro y se interviene en las situaciones que ayudan a mejorar el trabajo de nuestra OCSAS, y a desarrollar actividades para mantener lo alcanzado en la prestación del servicio
6. Porque ayuda a asignar de manera eficiente los recursos que se tienen, obedeciendo a las necesidades prioritarias
7. Porque es una toma de decisiones consciente y reflexionada que permite ordenar las actividades para alcanzar el logro de los objetivos.

#### Tipos de Planes y su relación con las funciones de la OCSAS

La Planificación, en cuanto al horizonte de tiempo de las actividades planteadas, puede proponer acciones a:

Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
1 año desde la propuesta del plan	Del año 2 al año 5	Del año 5 al año 10

En el desarrollo de sus funciones, nuestra OCSAS puede hacer varios ejercicios de planificación como por ejemplo:

- **Plan de acción por componentes:** se realizan ejercicios de planificación en las áreas de trabajo específico de nuestra OCSAS, por ejemplo, se puede tener un plan del componente comercial (el cual se explica en la Cartilla 3 de esta serie) donde una estrategia sea mejorar el recaudo de la tarifa. O puede hacerse un plan del componente operativo, donde exista una estrategia para evitar las pérdidas de agua en las redes. Estos planes de acción por componentes pueden ser a corto y mediano plazo.
- **Plan de acción estratégico:** se formula para todo el trabajo de nuestra OCSAS. En este plan se definen las estrategias, objetivos y actividades de manera general y amplia, a corto, mediano y largo plazo. También puede ser desarrollado por componentes del servicio (lo social, lo ambiental, lo administrativo, lo comercial, lo operativo) y o nutrido de los planes elaborados por componentes del servicio.

Existen otros planes que son de requerimiento normativo, como son:

- **Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA):** este plan obedece a las acciones técnicas, sociales y administrativas que debe realizar nuestra OCSAS para reducir las pérdidas técnicas de agua en los sistemas, así

como generar una cultura de ahorro y uso eficiente del agua por parte de los usuarios. La normativa que sustenta este plan es la Ley 373 de 1997.

- **Planes de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo**, reglamentados en la Resolución 0154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. En dicha resolución se encuentra la metodología para elaborar estos planes.



## APRENDAMOS UN PROCESO BÁSICO DE PLANIFICACIÓN: EL PASO A PASO

Para realizar el proceso de Planificación es necesario reconocer y realizar una serie de acciones que permiten construir paso a paso lo que será nuestro Plan de Acción.

Veamos a continuación una propuesta de planificación básica, paso a paso, en la experiencia de AGUASANITA, quienes realizaron el cambio de Junta Directiva. Aunque este ejemplo obedece a la planificación realizada por la nueva Junta al inicio de su periodo de gestión, también aplica para cualquier momento en la vida de nuestra OCSAS.

### Paso 1. El Diagnóstico participativo

El Diagnóstico participativo es una herramienta que permite reconocer el estado actual de la organización en cuanto a la prestación del servicio de acueducto. La información del diagnóstico se recupera en un momento preciso de la vida de nuestra OCSAS y sirve como punto de partida para la planificación.

#### Recomendaciones:

- Con la Junta Directiva y el personal operativo (fontanero, operador) y administrativo (recaudador, auxiliar) de nuestra OCSAS, identifiquemos el tipo de información que recuperaremos en una actividad de diagnóstico participativo.
- La información puede recuperarse de las acciones y el funcionamiento interno de nuestra OCSAS pero también de fuentes externas, como la percepción del servicio que pueden tener los usuarios, la situación ambiental de la fuente abastecedora, entre otras.
- Conforme un equipo para realizar el diagnóstico.
- Defina las actividades a realizar para levantar la información de diagnóstico participativo.

A continuación veremos la guía para hacer un diagnóstico participativo

Aspecto	Forma de recoger la información
<p><b>Para el diagnóstico interno de la OCSAS</b></p>	<p><b>Hagamos una lista</b> de chequeo de lo que nuestra OCSAS debe cumplir en cada componente de trabajo para la prestación del servicio (lo administrativo, lo comercial, lo financiero, la comunicación – ver el ANEXO 1 y chequear las cartillas 2, 3 y 4)</p> <p><b>Hagamos un pequeño formato de entrevista</b> para el personal que trabaja en nuestra OCSAS, para que identifique aspectos a trabajar, mejorar o desarrollar (ver el ANEXO 2)</p> <p><b>Recuperemos información consolidada de datos claves</b> en los distintos componentes como: cantidad de usuarios morosos, fraudes encontrados en los últimos meses, registros de calidad de agua, entre otros, que den cuenta de cómo está funcionando nuestra OCSAS</p> <p><b>Hagamos un recorrido de campo por la infraestructura</b> del sistema, recojamos los datos de cómo está funcionando cada componente y realicemos registro fotográfico.</p>
<p><b>Para el diagnóstico con actores externos</b></p>	<p>Planifiquemos reuniones, talleres o conversatorios con actores clave con los que podamos recoger información de percepción del trabajo de nuestra OCSAS. Convoquemos a líderes de otras organizaciones que también trabajan por el desarrollo de la comunidad, como la Junta de Acción Comunal (JAL), representantes de gremios productivos, grupos ecológicos, grupos de mujeres, tercera edad u otros</p> <p>En las reuniones y talleres permitamos que los participantes expresen sus opiniones y no asumamos una posición de defensa de nuestra OCSAS, ya que la información a recoger puede ser de mucha utilidad. Utilicemos herramientas para recoger la información (cartelera, votaciones, etc.)</p> <p>Una técnica que permite recoger información muy completa es el mapeo social ya que permite, mediante un ejercicio de dibujo, plasmar el estado de la prestación del servicio en todo el territorio (ver el ANEXO 3)</p> <p>Si contamos con tiempo y recursos, podemos hacer una encuesta pequeña en sectores donde identifiquemos que hay mayores situaciones problemáticas (ver el ANEXO 4)</p> <p>Recuperemos información de documentos de entidades que hayan realizado trabajo para el sistema que opera nuestra OCSAS en los últimos años.</p>

La información recuperada puede compilarse en una pequeña ficha de diagnóstico, que la ordene. Veamos un ejemplo

### Ficha de Diagnóstico de la Asociación de Usuarios del Acueducto Agua Sanita – AGUASANITA

Fecha: mayo de 2017

**Población y Aspectos generales:** cantidad de viviendas, tipo de localidad, actividades económicas principales, aspectos sociales, organizaciones e instituciones existentes.

**Abastecimiento de agua:** descripción de los componentes del sistema y su estado. Incluyamos datos de caudales, medidas, operación y mantenimiento de cada una de las estructuras, si se tiene. Incluyamos también fotografías del recorrido.

**Saneario básico:** descripción de las soluciones existentes en la localidad, tanto para el manejo de aguas grises o agua de lavado, cocina y ducha, como de las excretas y de los residuos sólidos.

**Gestión organizativa y administrativa de nuestra OCSAS:** descripción de la situación de la OCSAS en cuanto al cumplimiento de aspectos legales, los procesos administrativos, aspectos comerciales, financieros, y su situación en relación con la atención a los usuarios.

**Gestión de mejoras y proyectos:** menciona los proyectos llevados a cabo por la OCSAS en el último año y los que se están gestionando con otras entidades.

**Percepción del servicio por parte de los usuarios:** descripción de la información obtenida en los talleres y la aplicación de encuestas con los usuarios, si se han realizado.

**Conclusiones:** indica los aspectos que más les llamaron la atención, los más reiterados y mencionados como prioritarios en todo el ejercicio de levantamiento de información de diagnóstico, y que deben ser analizados en el siguiente paso de planificación que es la priorización de necesidades.

### Paso 2. La Priorización de problemas o necesidades

La información recuperada en el diagnóstico puede ser desagregada en un matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). Esta

matriz nos permite evidenciar cuáles son las debilidades y fortalezas de nuestra OCSAS (hacen referencia a situaciones propias o internas) y cuáles son las amenazas y oportunidades que puede tener nuestra OCSAS (se refieren a situaciones externas).

Siguiendo con el ejemplo de AGUASANITA, veamos su matriz DOFA:

Matriz DOFA de la Asociación de Usuarios del Acueducto Agua Sanita – AGUASANITA	
<p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura con vida útil cumplida (bocatoma y tanque de almacenamiento con 40 años) y en regular estado</li> <li>• No se cuenta con una oficina propia y el archivo de la OCSAS está en la casa del Tesorero</li> <li>• La morosidad es del 35% de los suscriptores</li> <li>• No se cuenta con subsidios para la tarifas</li> <li>• Los estatutos de la OCSAS no se actualizan desde hace 10 años</li> </ul>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta participación de los usuarios en las actividades convocadas por la OCSAS</li> <li>• Buen manejo de los recursos económicos que ha permitido resolver los daños y necesidades del acueducto</li> <li>• Junta directiva y personal del acueducto capacitados</li> </ul>
<p><b>Amenazas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las situaciones climáticas de lluvia están afectando la bocatoma y algunos pasos especiales de la conducción</li> <li>• La situación económica de la vereda se ha visto afectada por las lluvias que han desmejorado las cosechas</li> <li>• Mal manejo de residuos sólidos por un sector de la población que los arroja a los ríos y quebradas</li> <li>• Tala de árboles en el nacimiento</li> </ul>	<p><b>Oportunidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se está en un proceso de diálogo con el Municipio para obtener los subsidios</li> <li>• Capacitación para la directiva de la OCSAS y la comunidad por parte de entidades de Cooperación</li> <li>• Se está creando en el Municipio una Asociación para representar los acueductos comunitarios y gestionar proyectos de mejoramiento</li> </ul>

Una vez elaborada la DOFA, podemos asociar las debilidades y amenazas a problemas a intervenir por parte de nuestra OCSAS. Estos problemas se pueden agrupar por componentes del servicio, e identificar su prioridad, mediante un ejercicio de calificación:

Priorización de Problemas de la Asociación de Usuarios del Acueducto Agua Sanita – AGUASANITA			
Componente	Problemas/Necesidades/Línea base	Prioridad	Observaciones
Social	Manejo inadecuado de residuos sólidos generando contaminación de ríos y quebradas	Media	Es solo un sector de cerca de 10 viviendas, se puede trabajar sensibilización y educación ambiental
Ambiental	Tala de árboles cerca del nacimiento de quebrada de la que nos abastecemos	Alta	Se debe informar a la autoridad ambiental para las acciones pertinentes
Técnico	Infraestructura con vida útil cumplida	Alta	Gestionar proyecto ante entidades pues la inversión es cuantiosa para hacerla solo con recursos de la OCSAS
	Bocatoma en riesgo por deslizamientos debidos al invierno	Alta	
Organizativo: administrativo, comercial, financiero	Deficiente manejo del archivo de la OCSAS por no contar con un espacio para el funcionamiento	Alta	Gestionar el espacio para el funcionamiento de la oficina. Se puede alquilar oficina o aprovechar espacio de la JAC
	Índice de morosidad del 35%	Media	Se manejan los costos y gastos con ingresos de tarifas pero no quedan recursos para inversión y/o reposición. Importante gestionar subsidios para ayudar a la comunidad con el pago del servicio y más que en la última época se ha visto afectada por la ola invernal.
	No se cuenta con subsidios a las tarifas por parte del Municipio	Alta	
	Estatuto de la OCSAS desactualizado	Alta	Se deben ajustar los estatutos a la realidad actual de la prestación del servicio, por ejemplo, ampliar el tiempo de la Junta Directiva de 2 a 4 años

Cuando se tiene un dato específico como el de morosidad, podemos trabajar esa necesidad con ese indicador, que también se puede denominar **Línea base**.

Una vez listados los problemas por componentes y definida su prioridad, debemos definir los objetivos a alcanzar y las estrategias. Es importante

que nuestra OCSAS sea consciente de sus posibilidades y recursos para intervenir o gestionar la solución a las necesidades a priorizar.

### Paso 3. Definiendo la ruta para abordar las Necesidades/Problemas: Objetivos, Indicadores y Estrategias

**Los Objetivos** son resultados específicos que queremos lograr para superar el problema o necesidad, o mejorar la condición identificada en el indicador de línea base. Los objetivos deben ser claros, concretos o realizables, medibles y verificables.

**Las Estrategias** indican qué tipo o conjunto de acciones debemos desarrollar para alcanzar los objetivos. La descripción de las estrategias indicará que con su realización vamos a dar un cambio en la situación inicial, necesidad o problema.

Y siguiendo el ejemplo de AGUASANITA, veamos su ejercicio de definición de Objetivos, Indicadores y Estrategias para las necesidades identificadas:

Identificación de Objetivos, Indicadores y Estrategias – Plan de Acción AGUASANITA				
Componente	Problemas / Necesidades / Línea base	Objetivos	Indicadores	Estrategias
Técnico	Bocatoma en riesgo por deslizamientos debidos al invierno	Gestionar el mejoramiento de las condiciones estructurales de la bocatoma y reducir su riesgo por el tema climático	Documento con proyecto formulado para mejoramiento de bocatoma	Formular el proyecto de mejoramiento de la bocatoma
			Proyecto de mejoramiento de bocatoma aprobado por una fuente de financiación (ONG, Municipio, etc.)	Gestionar los recursos para la ejecución del proyecto de mejoramiento de la bocatoma
Organizativo: administrativo, comercial y financiero	Estatuto de la OCSAS desactualizado	Actualizar los estatutos de la OCSAS	Estatuto registrado ante entidad pertinente. Acto administrativo	Desarrollar una propuesta de estatutos y presentarla a la Asamblea general para su discusión, ajuste y aprobación

Los objetivos van acompañados de indicadores que luego nos permiten reconocer su cumplimiento, y que son una expresión del hecho cumplido que espera el objetivo.

#### Paso 4. Identificando los Actores clave para materializar las Estrategias

Para concretar la realización de las Estrategias, es importante identificar cuáles **Actores clave** podemos abordar, cuáles pueden brindarnos apoyo o facilitar procesos. Para ello, podemos consultar el Diagrama de Venn construido con la orientación de la Cartilla 0 de esta Serie.

Identificación de Actores clave - Plan de Acción AGUASANITA					
Componente	Problemas / Necesidades / Línea base	Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actores clave
Técnico	Bocatoma en riesgo por deslizamiento debido al invierno	Gestionar el mejoramiento de las condiciones estructurales de la bocatoma y reducir su riesgo por el tema climático	Documento con proyecto formulado para mejoramiento de bocatoma	Formular el proyecto de mejoramiento de la bocatoma	Junta Directiva de la OCSAS, Municipio, Gobernación (PDA), Autoridad Ambiental, entes de gestión del riesgo
			Proyecto de mejoramiento de bocatoma aprobado por una fuente de financiación (ONG, Municipio, etc.)	Gestionar los recursos para la ejecución del proyecto de mejoramiento de la bocatoma	
Organizativo: administrativo, comercial y financiero	Estatuto de la OCSAS sin actualizar	Actualizar los estatutos de la OCSAS	Estatuto registrado ante entidad pertinente. Acto administrativo	Desarrollar una propuesta de estatutos y presentarla a la Asamblea general para su discusión, ajuste y aprobación	Junta Directiva de la OCSAS, Asamblea general

#### Paso 5. Reconociendo las Actividades para desarrollar las Estrategias que se definieron y asignando responsables

Una vez definidos los Actores clave, podremos concentrarnos en listar las Actividades necesarias para el desarrollo de las Estrategias, para las cuales será necesario identificar las personas que podrán poner en marcha su realización. Estas personas, llamadas Responsables, serán las encargadas de garantizar el cumplimiento de lo planificado.

A continuación veamos los Responsables definidos por AGUASANITA:

Identificación de Actividades y Responsables - Plan de Acción AGUASANITA					
Componente	Problemas / Necesidades / Línea base	Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsables
Técnico	Bocatoma en riesgo por deslizamiento debido al invierno	Gestionar el mejoramiento de las condiciones estructurales de la bocatoma y reducir su riesgo por el tema climático	Gestionar la formulación del proyecto de mejorar la bocatoma	Visitar la administración Municipal y radicar oficios con solicitud de apoyo para el proyecto	Presidente y Tesorero de la Junta Directiva de AGUASANITA
				Visitar las dependencias del PDA y radicar oficios con solicitud de apoyo para el proyecto	
				Identificar entidades de Cooperación y fuentes financiadoras para la formulación del proyecto	
			Gestionar los recursos para la ejecución del proyecto de mejorar la bocatoma	Presentar y radicar la solicitud del proyecto ante tres posibles entidades financiadoras	

Identificación de Actividades y Responsables - Plan de Acción AGUASANITA					
Componente	Problemas / Necesidades / Línea base	Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsables
<b>Organizativo: administrativo, comercial, financiero</b>	Estatuto de la OCSAS desactualizado	Actualizar los estatutos de la OCSAS	Desarrollar una propuesta de estatutos y presentarla a la Asamblea general para su discusión, ajuste y aprobación	Organizar una comisión pro revisión y ajuste de estatutos	Presidente, Secretaria y Fiscal de AGUASANITA
				Revisar los estatutos y proponer los cambios o actualizaciones	
				Convocar y desarrollar la Asamblea para presentar la reforma de estatutos	
				Registrar los nuevos estatutos ante la entidad pertinente	

### Paso 6. Identificando los Recursos para ejecutar las Actividades

Cuando ya tenemos claros los Responsables para las Actividades, debemos pensar en los **Recursos** que se necesitan para poder llevarlas a cabo. Los recursos pueden ser físicos, de talento humano, tecnológicos, económicos u otros. Cuando estos Recursos son de carácter económico, hay que asignarles un valor monetario. Veamos el ejemplo en la **página 23**.

### Paso 7. Asignando tiempo para el desarrollo de las actividades

Después de tener la definición de los Recursos, debemos pensar en el horizonte de tiempo que vamos a necesitar para la realización de las Actividades y plasmarlo en un **Cronograma** o calendario. Recordemos que se deben plantear tiempos reales que permitan cumplir con lo planteado para cada Objetivo.

Sigamos con el ejemplo de AGUASANITA, en la tabla de la **página 24**, quienes definieron como horizonte de tiempo el año 2017.

Identificación de Recursos - Plan de Acción AGUASANITA				
Componente	Estrategias	Actividades	Responsables	Recursos
<b>Técnico</b>	Gestionar la formulación del proyecto de mejoramiento de la bocatoma	Visitar la administración Municipal y radicar oficios con solicitud de apoyo para el proyecto de mejoramiento de la bocatoma	Presidente y Tesorero de la Junta Directiva de AGUASANITA	Papelería, viáticos y recursos para transporte para radicar los oficios y las visitas a las entidades
		Visitar las dependencias del Plan Departamental del agua y radicar oficios con solicitud de apoyo para el proyecto de mejoramiento de la bocatoma		
		Identificar entidades de Cooperación y fuentes financiadoras para la formulación del proyecto de mejoramiento de la bocatoma		
	Gestionar los recursos para la ejecución del proyecto de mejoramiento de la bocatoma	Presentar y radicar la solicitud del proyecto de mejoramiento de la bocatoma ante tres posibles entidades financiadoras		
<b>Organizativo: administrativo, comercial, financiero</b>	Desarrollar una propuesta de estatutos y presentarla a la Asamblea general para su discusión, ajuste y aprobación	Organizar una comisión pro revisión y ajuste de estatutos	Presidente, Secretaria y Fiscal de AGUASANITA	Papelería (impresiones), volantes de invitación, refrigerios para asamblea, salón social, sillas.  Recursos económicos para registro de estatutos
		Revisar los estatutos y proponer los cambios o actualizaciones		
		Convocar y desarrollar la Asamblea para presentar la reforma de estatutos		
		Registrar los nuevos estatutos ante la entidad pertinente.		



### Paso 8. Definiendo la manera de hacer Seguimiento y Control a las Actividades planificadas, la implementación de las Estrategias y el logro de los Objetivos: UN PASO INDISPENSABLE

Un proceso de planificación está incompleto si no se identifican las acciones necesarias para su **Seguimiento y Control**. Una manera de hacerlo es revisar el Plan en un determinado periodo. Por ejemplo, si el Plan se construyó con un horizonte de tiempo de 5 años, podremos hacer una revisión semestral. Dicha revisión puede orientarse a los Indicadores establecidos para los Objetivos, de esta manera veremos el cumplimiento de los mismos y realizar ajustes al Plan, si se requiere.

## LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Una tarea importante en la gestión de nuestra OCSAS es la Rendición de Cuentas ante la comunidad usuaria de los servicios. Esta actividad nos permitirá contar a nuestros usuarios los resultados de la gestión y las acciones que hemos realizado en un determinado periodo de tiempo.

Se sugiere que la Rendición de Cuentas general se realice anualmente, sin embargo, también se puede rendir cuentas parciales cada dos, tres o seis meses

La Rendición de Cuentas no solo se refiere a informar el manejo de los recursos económicos o dinero, es importante que nuestra OCSAS comunique las dificultades y las situaciones positivas vividas, así como la gestión que ha realizado o está realizando para determinados objetivos. El Plan de Acción puede ser una herramienta importante para rendir cuentas de la gestión, pues permite reconocer el nivel de cumplimiento que hemos podido alcanzar.

Existen distintos medios de comunicación que podemos emplear para rendir cuentas: carteleros informativos que se renueven cada mes o dos meses, un folleto, un boletín trimestral, videos, mensajes de radio o comunicados, son algunas de las opciones.

Es importante que identifiquemos cuáles medios son la mejor opción de acuerdo con los hábitos, frecuencia de uso y habilidades de lectura de nuestra comunidad

A continuación veremos unos ejemplos de carteleros donde se socializa el estado de cuenta de los usuarios con la cuota o tarifa del servicio, el plan operativo o de acciones anual y el listado actualizado de usuarios:



### Importancia de la rendición de cuentas:

- Cumplir con la responsabilidad que como gestores tenemos de entregar información clara, precisa y oportuna a la comunidad
- Generar altos niveles de confianza y credibilidad en los usuarios de la OCSAS
- Promover la transparencia de nuestra OCSAS hacia la comunidad
- Involucrar activamente a la comunidad en la gestión de nuestra OCSAS

## BIBLIOGRAFÍA

Blank, L. (1993). La Administración de organizaciones, Cali, Centro Editorial Universidad del Valle.

Cinara (2011). Materiales de Clase. Diplomado Formación de facilitadores sociales para proyectos de agua y saneamiento.

Geilfus, F. (2002) 80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación. San José, C.R.: IICA.

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 desarrollo metodológico) Restrepo, Claudia P. (Actualización). Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Desarrollo Social – MIDES. (2015) Manual de Fortalecimiento para organizaciones sociales. Montevideo, Uruguay.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Aspectos de Evaluación o lista de chequeo para el diagnóstico de las OCSAS

#### HERRAMIENTA PARA AUTOEVALUACIÓN DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO (OCSAS)

Amigo(a) gestor(a) comunitario(a) del agua y saneamiento rural, queremos invitarte a diligenciar esta herramienta de autoevaluación que será útil para reconocer el nivel de gestión en el cual se encuentra nuestra OCSAS.

LO ORGANIZACIONAL		
PREGUNTAS GUÍA		SI/NO
1	¿Existe acta de conformación de la OCSAS?	
2	¿Su OCSAS cuenta con Personería Jurídica (registro ante Cámara de Comercio)?	
3	¿Su OCSAS cuenta con RUT?	
4	¿Cuenta su OCSAS con Estatuto?	
5	¿Cuenta su OCSAS con Misión y Visión?	
6	¿Cuenta con un organigrama?	
7	¿Cuenta su OCSAS con Estatuto actualizado en los últimos 5 años?	
8	¿Cuenta su OCSAS con Reglamento interno?	
9	¿El Reglamento interno ha sido actualizado en los últimos 5 años?	
10	¿Cuenta su OCSAS con Junta Directiva?	
11	¿Existe distribución equitativa de género de los cargos en la Junta?	
12	¿La Junta Directiva es elegida periódicamente por la Asamblea?	
13	¿Se ha realizado la Asamblea en forma anual en los últimos tres años?	
14	¿Se llevan los registros al día en el "Libro de Asambleas"?	
15	¿Se convocan las Asambleas con las formalidades establecidas en el Estatuto?	
16	¿Cada miembro de la Junta conoce los roles y competencias dentro de su OCSAS?	
17	¿La toma de decisiones por parte de la Junta es ágil?	
18	¿La Junta realiza rendición de cuentas ante la Asamblea? (estados financieros, informes de tesorería, balances, etc.)	
19	¿Esta rendición cuenta con la aprobación de la Asamblea?	
20	¿Se elaboran actas de las reuniones de la Junta conteniendo al menos los siguientes puntos: Orden del día, Asistentes, Decisiones tomadas, Análisis y controles realizados?	
21	¿Cuenta su OCSAS con un plan estratégico (Plan de acción)?	

22	¿Se ha socializado el plan estratégico (plan de acción) a la comunidad, donde se detalla con claridad el futuro deseado en plazos?	
23	¿Se hace seguimiento al cumplimiento del plan de acción?	
24	¿Participan los suscriptores y/o usuarios de las reuniones, asambleas u otras actividades convocadas por la OCSAS?	
25	¿Se han realizado o asistido a talleres con el fin de capacitar a los miembros de la Junta para conocer plenamente sus derechos?	
26	¿Existe relación con otras OCSAS cercanas que puedan colaborar en caso de proyectos, situaciones particulares o emergencias?	
27	Actualmente su OCSAS está participando de un proceso de fortalecimiento por parte de otra entidad	

LO ADMINISTRATIVO		
PREGUNTAS GUÍA		SI/NO
1	¿Cuenta con un organigrama?	
2	¿Existe un manual de funciones para todos los cargos, describiendo lo que se espera que realice cada colaborador?	
3	¿Existe un manual de procedimientos?	
4	¿Cuenta su OCSAS con control interno (cargo de fiscal)?	
5	¿Cuenta su OCSAS con los servicios de un Contador Público?	
6	¿La OCSAS cuenta con mecanismos de control en el manejo de dinero o recursos económicos para trámites de pagos, de contratos o compras?	
7	¿Posee su OCSAS una oficina o espacio donde pueda atender a los usuarios y contar con el archivo ordenado de la información de la OCSAS?	
8	¿Cuenta con equipamiento informático como computadores e impresoras necesarios?	
9	¿Cuentan con un inventario de bienes y materiales?	
10	¿Posee su OCSAS la propiedad legal de los predios donde se encuentra instalada la Planta de Tratamiento (si existe) y/o los tanques de almacenamiento?	
11	¿Posee su OCSAS predios propios y legalizados destinados para la conservación de la fuente abastecedora?	
12	¿Cuenta con un plan de Inversiones anual?	
13	¿Cuenta con un Plan de ahorro de recursos para inversión o reposición de la infraestructura del sistema de abastecimiento de agua?	
14	¿Cuenta con el personal básico para fontanería?	
15	¿Cuenta con el personal básico para administración?	

16	¿Posee una política de selección de colaboradores?	
17	¿El personal con el que cuenta su OCSAS está contratado legalmente?	
18	¿Cotiza en forma mensual la seguridad social para sus colaboradores?	
19	¿Están sus colaboradores afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales?	

LO COMERCIAL Y FINANCIERO		
PREGUNTAS GUÍA		SI/NO
1	¿Posee listado de suscriptores actualizado?	
2	¿Cobra el servicio?	
3	¿Se factura a cada suscriptor?	
4	¿Posee un estudio de costos y tarifas con los costos reales del o los servicios prestados?	
5	¿El estudio de costos y tarifas se estructuró conforme la resolución emitida por la CRA?	
6	¿La OCSAS factura conforme las tarifas resultantes del estudio de costos y tarifas?	
7	¿Se facturan tarifas de acuerdo al consumo?	
8	¿Se cobra una tarifa fija para todos los usuarios?	
9	¿La OCSAS accede a subsidios para sus usuarios estrato 1,2 y 3?	
10	¿La facturación se efectúa mensualmente?	
11	¿La facturación se efectúa bimestralmente?	
12	¿La facturación se efectúa trimestralmente?	
13	¿La facturación se efectúa con otra periodicidad diferente a las señaladas anteriormente?	
14	¿Las tarifas aplicadas han sido actualizadas en los últimos 5 años?	
15	¿Los recursos provenientes de tarifas son recaudados en entidad bancaria?	
16	¿Los recursos provenientes de tarifas son recaudados en la oficina de la OCSAS?	
17	¿Los recursos provenientes de tarifas son recaudados en la casa de algún miembro de la Junta?	
18	¿Posee registro de los suscriptores que se encuentran en mora cada periodo de facturación?	
19	¿Posee más de 70% de sus suscriptores con los pagos al día?	
20	¿Posee una política de corte de servicios difundida y aplicada en caso de no pago por los servicios?	
21	¿Cuenta con un mapeo (croquis, cartográfico o topográfico) de todo el sistema?	
22	¿La OCSAS lleva contabilidad?	

23	¿Los registros contables se realizan diariamente y se encuentran al día?	
24	¿La OCSAS cuenta con estados financieros de la vigencia (año) inmediatamente anterior suscrito por Asamblea y Contador?	
25	¿Posee una cuenta bancaria con alguna entidad financiera acreditada?	
26	¿Posee acceso a líneas o fuentes de financiamiento?	
27	¿El 100% de los suscriptores posee micromedidor?	
28	¿Cubre sus gastos y costos operativos?	
29	¿Genera excedentes para reposición de activos y ampliación de cobertura?	
30	¿Cuenta la OCSAS con presupuesto anual?	
31	¿Se realizan control al presupuesto, comparando lo planificado con lo ejecutado?	
32	¿Cuenta con un sistema informático (software) para los procesos de administración, facturación, cobranza, contabilidad?	
33	¿El software cuenta con la licencia de usuario?	
34	¿Cuenta con contrato de condiciones uniformes?	
35	¿Posee sistema de recepción y respuestas de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)?	
36	¿Las PQR son recibidas y atendidas por escrito?	
37	¿Se cuenta con un registro cronológico de las PQR recibidas, con información del trámite adelantado por la OCSAS?	

LA COMUNICACIÓN		
PREGUNTAS GUÍA		SI/NO
1	¿Dentro de las funciones de alguno de sus colaboradores o miembros de la Junta está la responsabilidad de las comunicaciones con los usuarios y público en general?	
2	¿Cuenta con carteleras con avisos institucionales visibles para los usuarios que acuden a la oficina de su OCSAS?	
3	¿Difunde sus actividades periódicamente a través de algún tipo de boletín, comunicados, emisora, u otro medio?	
4	¿Usa algún espacio en su factura para comunicar información oportuna para sus usuarios?	
5	¿Realiza actividades orientadas a mejorar la comunicación con sus usuarios?	
6	¿Considera que existen dificultades con la manera en que se comunica con sus usuarios y público en general?	

## ANEXO 2. Guía para entrevista al personal de la OCSAS para levantamiento de información de diagnóstico

La presente guía es solo un modelo de una encuesta sencilla que puede hacerse al personal de la OCSAS.

Nombre del personal: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Tiempo que lleva vinculado a la OCSAS: \_\_\_\_\_

Por favor identifique los 5 aspectos que considera son las fortalezas más relevantes de la OCSAS:

1
2
3
4
5

Por favor identifique los 5 aspectos que considera son las debilidades más significativas de la OCSAS:

1
2
3
4
5

Qué recomendaciones haría en general para mejorar los aspectos débiles de la OCSAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cuáles serían sus aportes como parte de la OCSAS para superar las debilidades?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### ANEXO 3. Guía para hacer Mapeo Social

**Propósito.** Indagar por el conocimiento que tienen los participantes de su territorio respecto a la infraestructura local así como la relacionada con el agua y el saneamiento básico, resaltando sectores geográficos (zona plana, media y alta), áreas/puntos donde se presenten dificultades para la prestación del servicio, problemas de convivencia, y medios y modos de comunicación (parlantes, recorrido de perifoneo, etc.).

**Materiales:** Papel periódico en pliego, marcadores, lápices, borradores.

#### Metodología

• **Primero.** El (la) facilitador(a) entrega al subgrupo los materiales y le explica el objetivo de la actividad.

• **Segundo.** Les indica a los participantes que en el papel hagan el croquis o la silueta de la localidad y que dibujen en él de acuerdo a los siguientes temas, abordando uno a la vez. Es clave enfatizar en lo específicos que deben ser los dibujos; estos pueden ir acompañados de escritos para complementar la información.

• Paisaje natural:

Estado de fuentes hídricas, fauna y flora.

• Servicios públicos domiciliarios

Fuentes de agua utilizadas comúnmente y complementarios al servicio de acueducto, sitios para la disposición de basuras, aguas residuales y excretas, sectores con deficiencias en la cobertura de los servicios, problemas de presión en la red, tipos de soluciones sanitarias utilizadas en las viviendas para el manejo de aguas residuales y excretas. Manejos de los residuos sólidos (si es necesario dibujarlas aparte). En caso de que haya acueducto dibujar sus componentes. PTAP, PTAR.

• Problemas locales:

Zonas en las que se está más expuesto a problemas de convivencia relacionados con los servicios, zonas riesgos por catástrofes naturales, focos de contaminación por excreta, residuos sólidos y aguas residuales, estancamiento y desbordamientos de aguas residuales y agua lluvia.

**Tercero.** Después de haber registrado la información en el mapa, el (la) facilitador(a) promoverá la recapitulación de éste para corroborar los datos y comprobar que hay consenso en la información entregada. Asimismo, invitará a la reflexión sobre la importancia de recuperar el mapa como una herramienta importante para la planificación de actividades relacionadas con la prestación de los servicios.

### ANEXO 4. Formato para Visita domiciliaria

A continuación se presenta un modelo de visita domiciliaria que puede ser utilizada en el diagnóstico de la OCSAS:

Fecha de realización \_\_\_\_\_ Diligenciado por: \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_ Barrio o sector \_\_\_\_\_

Persona entrevistada \_\_\_\_\_ Hombre ( ) Mujer ( )

Nº Habitantes en la vivienda \_\_\_\_\_ Nº niños menores de 5 años \_\_\_\_\_

Nº de familias que habitan en la vivienda \_\_\_\_\_

#### Tipos de infraestructura en la casa

1. Número de grifos o llaves en la vivienda \_\_\_\_\_

2. Tipo de tecnología de las instalaciones sanitarias al interior de la vivienda  
Aparato convencional \_\_\_\_\_ Aparatos de bajo consumo \_\_\_\_\_

3. Cuenta con tanque de almacenamiento de agua Si ( ) No ( )  
Capacidad aproximada \_\_\_\_\_

#### Funcionamiento de la infraestructura

4. Menciones que puntos de agua constantemente presentan fugas/daños en la vivienda  
\_\_\_\_\_

5. Presión en la vivienda: Alta ( ) Baja ( ) Normal ( )

#### Uso del agua

6. ¿Para qué usan el agua en la vivienda?

• Consumo domestico \_\_\_\_\_

• Agropecuario \_\_\_\_\_ Identifique de que tipo: Alimentación de animales ( )  
Huerta casera ( ) Otro ( ) \_\_\_\_\_

• Comercio \_\_\_\_\_ ¿Qué actividad? \_\_\_\_\_

• Otro(s): ¿Cuál? \_\_\_\_\_

7. Cuando se presentan suspensiones del servicio, ¿cómo se abastecen de agua en su vivienda? \_\_\_\_\_

8. ¿Cuál fue su consumo de agua en último mes? \_\_\_\_\_ No sabe ( ) No se mide ( )

9. ¿Se puede beber el agua que llega por la llave? Si \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Se ha presentado en su hogar problemas de enfermedades por el consumo de agua del acueducto? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

### PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

11. ¿Cuántas horas tiene de servicio de agua al día? \_\_\_\_\_ ¿Cuántos días a la semana? \_\_\_\_\_

12. ¿Qué opina sobre la calidad del agua? Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Mala \_\_\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_

13. ¿Qué opinión tiene sobre la tarifa del servicio de agua?  
Alta \_\_\_\_\_ Adecuada \_\_\_\_\_ Baja \_\_\_\_\_ No se paga \_\_\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_

14. ¿Cuál ha sido su mayor queja respecto al servicio del Acueducto? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. ¿Cómo considera usted la labor de la empresa que administra el Acueducto?  
Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Mala \_\_\_\_\_  
¿Por qué? \_\_\_\_\_

16. ¿Qué mejoraría en la prestación del servicio? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17. ¿Considera que al acueducto ha sido afectado por el cambio climático?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ NS/NR \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD

18. ¿Ha participado en reuniones relacionadas con el servicio de agua y alcantarillado?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Quién cita a la reunión? \_\_\_\_\_

19. ¿Qué hace cuando tiene una queja o inconveniente con el servicio de agua?  
\_\_\_\_\_

Esta serie, denominada “**Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales**”, se desarrolló en el marco del proyecto “*Multiplicación de Aprendizajes A&SB, Organización II Nivel/ASIR-SABA*”, ejecutado por la Asociación de acueductos comunitarios de Colombia AQUACOL, organización de segundo nivel que agremia a acueductos comunitarios de los departamentos del Cauca y Valle del Cauca.

La producción de esta serie es financiada por la Embajada de Suiza en Colombia - Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE) como parte de la implementación del proyecto “Agua y Saneamiento Integral Rural – ASIR SABA” en nuestro país. ASIR SABA hace parte del escalamiento del proyecto SABA, llevado a cabo por la Embajada de Suiza en Perú..