



**Necesidades y potencialidades de la Juntas de Acueducto Veredal de El Moral, La Holanda,
El Recreo, Los Sauces y San Pablo en Chaparral Tolima en 2022**

Davinson Patiño Diaz

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajador Social

Asesora

Diana Elena Bedoya Bustamante, Magíster (MSc) en Coaching

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
Medellín, Antioquia, Colombia
2022

Cita

(Patiño Díaz, 2022)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Patiño Díaz, D. (2022). *Necesidades y potenciales de las juntas de acueducto veredal de El Moral, La Holanda, El Recreo, Los Sauces y San Pablo en Chaparral Tolima en 2022*. [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decana: Alba Nelly Gómez García.

Jefe departamento: María Edith Morales Mosquera.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexo

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
1. Referente Contextual.....	10
1.1 Marco institucional.....	10
1.2 Referente territorial	11
1.2.1 Historia del agua y de los acueductos	12
2. Configuración del Objeto de Intervención	14
2.1 Intencionalidad	14
3. Referente Teórico y Conceptual.....	16
3.1 Sistema categorial	17
3.1.1 Categorías y Conceptos.....	18
4. Objetivos	20
4.1 Objetivo general	20
4.2 Objetivos específicos.....	20
5. Metodología	21
6. Resultados	22
6.1 Hallazgos Juntas de Acueducto Veredal	23
6.1.1 Cómo están organizadas las JAV	23
6.1.2 Cómo se están gestionando los acueductos	24
6.1.3 Cómo se relacionan interna y externamente.	26
6.1.4 Análisis de debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.....	27
6.1.5 Árbol de problemas.....	29
7. Recomendaciones	32

7.1 Recomendaciones para fortalecer las Juntas de Acueducto Veredal	32
8. Ruta de fortalecimiento para las Juntas de Acueducto Veredal	35
8.1 Conozcamos nuestras organizaciones	35
8.1.2 Marco normativo.....	36
8.2 Pensemos en nuestras organizaciones	37
8.2.1 Planeemos estratégicamente	38
8.2.2 Cómo tomar decisiones.....	40
8.2.3 Definamos roles y funciones.....	41
8.3 Ejecutemos acciones para mejorar las organizaciones.....	41
8.3.1 Organicémonos para administrar los acueductos.....	42
8.3.2 Organización financiera	43
8.3.3 Protejamos el medio ambiente, cuidemos el agua y los acueductos veredales.....	44
8.3.4 Cuidemos y protejamos las microcuencas	44
8.3.5 Recorramos nuestros territorios	45
8.4 Capacitémonos	46
8.5 La institucionalidad	47
Referencias	48

Lista de tablas

Tabla 1 Sistema categorial	17
Tabla 2 Tabla resumen organización de los acueductos	25
Tabla 3 Plantilla para censo comunitario	36

Lista de figuras

Figura 1 Encuentro comunitario para elaboración diagnóstico.....22

Resumen

Este informe describe el proceso de práctica profesional II y III de Trabajo Social perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, que se desarrolló en la Empresa ISAGEN S.A. ESP - ISAGEN, con la realización de un diagnóstico social y la elaboración de una ruta de fortalecimiento para los acueductos comunitarios de las veredas El Moral, La Holanda, El Recreo, Los Sauces y San Pablo en Chaparral Tolima en 2022. Además, en este informe se realiza una descripción teórica y metodológica de los elementos que se tuvieron en cuenta para desarrollar los objetivos de la práctica realizada.

Palabras clave: acueductos comunitarios, Junta Administradora de Acueducto Veredal, Isagen, Chaparral-Tolima.

Abstract

This report describes the process of professional practice II and III of Social Work belonging to the Faculty of Social and Human Sciences of the University of Antioquia, which was developed in the ISAGEN Company, with the realization of a social diagnosis and the elaboration of a strengthening route for the community aqueducts of the villages El Moral, La Holanda, El Recreo, Los Sauces and San Pablo in Chaparral Tolima in 2022. In addition, this report provides a theoretical and methodological description of the elements that were taken into account to develop the objectives of the practice carried out.

Key words: meanings, experiences, higher education, participatory budgeting.

Introducción

El presente informe da cuenta de la ejecución y de los resultados del diagnóstico comunitario “Necesidades y potencialidades de las Juntas de Acueducto Veredal de El Moral, La Holanda, El Recreo, Los Sauces y San Pablo en Chaparral Tolima en 2022”, realizado en el marco de la práctica “Diagnóstico y definición de un plan de fortalecimiento de las Juntas Administradoras de Acueductos de las veredas apoyadas por ISAGEN en el mejoramiento o construcción de acueductos de las centrales Miel – Amoyá”. Adicionalmente, se plantea una ruta de fortalecimiento para estas Juntas de Acueducto Veredal.

Con el objetivo de que este informe este basado en criterios profesionales, se realiza un acercamiento al referente teórico y conceptual (se describe el sistema categorial con categorías, subcategorías y observables/descriptores) que se tuvieron en cuenta en la realización del diagnóstico comunitario con las Juntas de Acueductos Veredales – JAV nombradas anteriormente, después, se describe el contexto institucional y de los territorios con los cuales se trabajó de manera conjunta para el logro de los objetivos a través de técnicas participativas y dinámicas.

En el diagnóstico comunitario se utilizó una metodología participativa, en la cual los representantes de dichos acueductos manifestaron a través de los diferentes espacios y talleres, cuáles eran las debilidades, oportunidades, fortalezas o amenazas que veían en sus acueductos veredales; posteriormente a estos talleres se tuvo un momento analítico en el cual se identificaron las causas y los efectos de las problemáticas que aquejaban a las JAV, para definir con base en esta información, diseñar unas estrategias y tipos de Cuidado y Administración de la acueductos, para una adecuada gestión de estos mismos, lo cual se puede encontrar en el último apartado de este informe y pretende sentar las bases para futuras ejecuciones y acciones por parte de las comunidades de estas veredas o cualquier organización ya sea pública o privada que se vincule al proceso de fortalecimiento de dichas JAV.

1. Referente Contextual

1.1 Marco institucional

En este apartado, se realiza un acercamiento institucional a la Empresa ISAGEN, principalmente sobre elementos de interés para este informe institucional, en el marco del marco de las prácticas académicas: “Diagnóstico y definición de un plan de fortalecimiento de las Juntas Administradoras de Acueductos de las veredas apoyadas por ISAGEN en el mejoramiento o construcción de acueductos de las centrales Miel – Amoyá”.

ISAGEN se ubica como la tercera generadora de energía eléctrica del país, cuenta con una capacidad efectiva Neta de 3.186,7 megavatios – MW distribuidos en 2.914,7 MW hidráulicos y 272 MW térmicos, en los departamentos de Antioquia, Tolima, Santander y Caldas, también cuenta con dos proyectos en construcción para la generación energía aprovechado la fuerza de los vientos en la Guajira, los cuales tendrán una Capacidad Efectiva Neta de 32 MW, adicionalmente, la Empresa adquirió en el 2021 dos proyectos de plantas solares en el Meta y uno en el Atlántico, con el objetivo de avanzar en fuentes convencionales de energía renovables, limpias, eficientes y confiables, que diversifique la matriz de generación de energía eléctrica y contribuya al desarrollo sostenible de las regiones.

Ahora, siendo el “crear valor con energía limpia” uno de los objetivos establecidos por la Empresa ISAGEN, desde la gestión ambiental se intervienen las diferentes zonas en las que se construyen los proyectos y operan las centrales, teniendo en cuenta de manera integral las dimensiones bióticas (fauna y flora), física (agua, aire y suelo) y social, con el objetivo promover la sostenibilidad en los territorios, conservar los ecosistemas y el adecuado relacionamiento los grupos poblacionales y organizaciones comunitarias de las áreas de influencia, para aportar al desarrollo de los territorios y a la sostenibilidad del negocio.

Esta gestión ambiental se enmarca bajo dos modalidades, la gestión obligatoria, que da cumplimiento a los requerimientos del gobierno y obligaciones impuestas por la ley, y la gestión de sostenibilidad, que es aquella que realiza la Empresa de manera voluntaria y sin sustituir las obligaciones del Estado. En esta línea de gestión de sostenibilidad, ISAGEN viene implementando acciones voluntarias para apoyar los problemas de abastecimiento de agua en las veredas que se ubican sobre el alineamiento del túnel de la Central Hidroeléctrica Amoyá – La Esperanza; lo

anterior, atendiendo las inquietudes de la comunidad sobre este tema y donde la Empresa realizó un análisis de esta situación, encontrando que las dificultades de abastecimiento identificadas se asocian a factores multicausales como el cambio climático, la deforestación, las quemadas, la ampliación de la frontera agrícola y las prácticas agrícolas inadecuadas; sin descartar una incidencia de la construcción de obras subterráneas de la Central Amoyá, factor que técnicamente no se ha comprobado que haya generado una afectación directa.

Sin Embargo, ISAGEN de manera voluntaria priorizó y definió la construcción de acueductos comunitarios en las veredas El Recreo, La Holanda, Los Sauces y San Pablo y apoyó el mejoramiento del acueducto de la vereda El Moral; si bien la Empresa ha construido estos acueductos, la responsabilidad de cuidarlos y administrarlos es de la comunidad en cabeza de la Junta de Acueducto Veredal o Comité de Acueducto.

1.2 Referente territorial

Teniendo en cuenta el diagnóstico comunitario realizado con las Juntas de Acueducto Veredal de El Recreo, La Holanda, Los Sauces y San Pablo del corregimiento de Las Herosas de Chaparral Tolima, a continuación, se describen los principales elementos de la configuración territorial de estas veredas, ligada a su historia del agua, como una manera de acercarse y conocer el trabajo realizado con las Juntas de Acueducto Veredal durante la presente práctica profesional.

Las veredas anteriormente nombradas, se encuentran situadas geográficamente en el corregimiento de las Herosas del Municipio de Chaparral, este se encuentra ubicado en parte del macizo colombiano al sur occidente del departamento del Tolima, a una distancia de 153 km aproximadamente de la capital Ibagué, cuenta con una extensión de 2.124 km², correspondientes al 9,5% del territorio departamental, de los cuales el área urbana cuenta con 6,28 km² de cabecera municipal y 2.117,72 km² correspondientes al área rural, distribuidos en 5 corregimientos: Amoyá, Calarma, El Limón, La Marina y Las Herosas (Alcaldía de Chaparral. SF).

Por su parte, el corregimiento de las Herosas cuyo poblamiento se remonta a partir de 1930, estuvo marcado entre 1960 y 1970 por el auge cafetero de la zona, también tuvo su pasado marcado por la persistencia del conflicto armado colombiano y la violación de derechos humanos entre 1990 y 1910, donde los pobladores tienen una percepción generalizada de la ausencia del Estado, dicha presencia institucional se reduce a la presencia del ICBF, Ejército Nacional, Parques

Nacionales Naturales y eventuales brigadas de salud, acciones que son percibidas como insuficientes.

Sin embargo, a pesar de este panorama negativo, en Las Herosas se identifica integración comunitaria, se presenta un intercambio de identidades culturales entre indígenas Pijaos (hay cuatro cabildos indígenas) y comunidades campesinas, y un alto potencial organizativo, muchas personas participan de las JAC de sus veredas, otras participan de organizaciones y asociaciones, en las cuales hay articulación entre organizaciones, consolidando escenario propositivo de actividades para mejorar calidad de vida de sus pobladores; los habitantes también tienen una fuerte identidad de relación con la tierra, de ella derivan su sustento, con base a ella construyen parte de las relaciones sociales económicas y políticas, su principal fuente económica es la producción agropecuaria, donde el café, el cultivo de alimentos y el ganado lechero son los más destacados (Plan de Desarrollo Sustentable del Corregimiento de Las Herosas 2015 – 2030. 2014).

1.2.1 Historia del agua y de los acueductos

A partir de los relatos de los miembros de las JAV obtenidos en el diagnóstico y siguiendo la pregunta orientadora ¿Cómo era la recolección de aguas en el territorio antes de la construcción del acueducto?, se logró recuperar la historia del agua y de los acueductos de las veredas de El Moral, La Holanda, El Recreo, Los Sauces y San Pablo, las cuales comparten una historia común del agua que se puede dividir en 3 momentos.

El primer momento data de los inicios del poblamiento de las veredas, en donde los habitantes no tenían agua en sus casas y tomaban el agua de las “Manas” (nacimiento o pozo de agua) como ellos mismos lo indican, “las Manas que nos vieron crecer a nosotros”, las cuales ya son como un patrimonio, aunque están algo abandonadas, porque el acueducto ha mejorado las condiciones y no han vuelto a recurrir a ellas.

Inicialmente cargaban el agua al hombro, en ollas, calabazos, timbos, posteriormente empezaron hacer las primeras conducciones de agua artesanales, las cuales las hacían y conducían por canales de guadua o yarumo aprovechando la ventaja de la gravedad; pero cuando oyeron hablar de las mangueras, empezaron a tomar y a transportar el agua por “mangueritas”, aprovechando igualmente la gravedad. Para este tiempo se señala la solidaridad del agua, los vecinos que tenían nacimientos, les regalaban el agua a otros vecinos que no la tenían en su predio,

hacían conducciones caseras desde las fuentes, donde se conectaban hasta 4 o 5 mangueras al mismo tiempo, lo que les acarreaaba en muchas ocasiones ir a “echar el agua” a diario.

El segundo momento se da cuando los habitantes de estas veredas manifiestan que las condiciones empezaron a mejorar con la construcción de los primeros acueductos comunitarios en algunas veredas, por ejemplo, la primera en hacerlo fue la vereda El Moral hace 35 años, en donde con apoyo de una entidad como el Comité de cafeteros y el trabajo de la comunidad lo construyeron, la gente cargaba los materiales al hombro y en mula. Posteriormente, hace alrededor de 25 años que se constituyó la Asociación del Acueducto El Moral, y hace 14 años debido al crecimiento poblacional, se construyó otro acueducto para la parte alta de la vereda y el cual es administrado por la Junta de Acción Comunal.

Igualmente, la construcción del acueducto comunitario de la vereda Los Sauces se dio alrededor de hace 26 años, para dicha construcción se contó con el apoyo de alcaldía municipal de Chaparral, en donde es muy importante resaltar que como la misma comunidad lo manifiestan, por 2 años se gestó la semilla, los habitantes igualmente cargaron al hombro y en mula los materiales. Este acueducto beneficia a otras 3 veredas la idea original fue de la vereda los Sauces. Posteriormente, hace alrededor de 20 años se construyó el acueducto de la vereda San Pablo, debido a que no había carretera, igualmente a los habitantes, les tocó cargar todos los materiales.

La vereda El Recreo también nos manifestó que la Alcaldía dio algunos recursos para construir el acueducto comunitario, pero no se logró construir nada, había situaciones en la que el agua se regaba mucho, los animales dañaban la tubería, se hacían creciente y se tapaba la bocatoma. La vereda La Holanda manifestó, no haber tenido un acueducto antes de que ISAGEN les construyera sus acueductos.

El tercer momento ya corresponde a la actualidad, en la cual la Empresa debido a las condiciones ya mencionadas, inició el mejoramiento de 1 acueducto (El Moral) y la construcción de 4 acueductos, de los cuales ya se entregaron 3, correspondientes a las veredas La Holanda, San Pablo y El recreo, y se encuentra en construcción el acueducto de la vereda Los Sauces.

2. Configuración del Objeto de Intervención

La Empresa inicialmente conocía que algunas veredas tenían mayor experiencia y recorrido en la administración de sus acueductos, pero otras no, por el contrario, presentaban ciertas debilidades y en otras apenas se estaban conformando los comités; por lo cual, en pro de seguir contribuyendo y aportando al desarrollo de las comunidades y del territorio, la Empresa en 2022 decidió levantar un diagnóstico comunitario a través de un practicante del área social en el Equipo Ambiental, ello con el fin de que se proporcionara los elementos e insumos para elaborar una ruta metodológica de fortalecimiento para dichas Juntas o Comités y garantizar el aprovechamiento y la perdurabilidad de estos acueductos construidos.

Por lo cual, el objeto de intervención que se configuró para esta práctica, consistió en conocer las dificultades y/o debilidades que podían tener las Juntas y comités de acueductos veredales para mejorar, gestionar o administrar adecuadamente sus acueductos, teniendo en cuenta aspectos contextuales, organizativos, administrativos y de relaciones interpersonales entre los diferentes participantes, para identificar debilidades organizativas, funcionales y relacionales de las Juntas y Comités de Acueductos Veredales, con el fin de proponer algunas acciones desde de trabajo social, específicamente desde el área de prácticas, que les permitiera mejorar algunos aspectos en cuanto a las relaciones interpersonales, la administración y la gestión de sus acueductos veredales, así como propiciar un empoderamiento comunitario que contribuya a mitigar la falta de conciencia frente al cuidado y uso del servicio.

2.1 Intencionalidad

La intencionalidad de ISAGEN está enfocada en conocer el funcionamiento de las Juntas o Comités de Acueductos Veredales, para poder elaborar una ruta de fortalecimiento que contribuya a una adecuada administración de los acueductos construidos por la Empresa, con el objetivo que dicha inversión sea bien aprovechada por la comunidad y perdure en el tiempo, logrando autogestión de estos acueductos y contribuyendo al buen relacionamiento con los grupos de interés.

En la intencionalidad del practicante estuvo colocar al servicio de este ejercicio de intervención sus conocimientos, en los cuales relacionó teoría y práctica, cumplir con los objetivos

y expectativas de la Empresa y contribuir a potencializar el desarrollo de las comunidades con las que se realizó este trabajo.

El alcance de este ejercicio de intervención estuvo supeditado a la intencionalidad de la empresa y la duración de la práctica, la cual alcanzó una etapa diagnóstica y dejó como producto una ruta metodológica para el fortalecimiento de las Juntas o Comités de acueductos. Si bien la construcción de los acueductos y todo este proceso ISAGEN lo realiza de manera voluntaria, no es su obligatoriedad ejecutarlo completamente; más bien, pretende que la misma comunidad participe activamente del desarrollo y aplicación de esta guía o ruta fortalecimiento o que otros actores se vinculen y aporten a este proceso, como lo puede ser la estructura gubernamental en cabeza de la Alcaldía de Chaparral, quienes si tienen la responsabilidad de garantizar el servicio de agua potable a sus habitantes.

Otros aspectos contextuales que incidieron en el desarrollo de la práctica, fueron la coyuntura político electoral, por lo cual buscando la seguridad del personal de la Empresa, se limitó el desplazamiento de las comisiones a zonas como Chaparral; también la ola invernal que vivía el país afectó la movilidad y el desplazamiento de estas comunidades a reuniones o encuentros, así como a algunas de infra estructuras de estos acueductos que han sido dañadas a causa de deslizamientos y avalanchas producto del invierno.

3. Referente Teórico y Conceptual

Para la realización del diagnóstico comunitario, se tuvieron en cuenta elementos que se plantean dentro del paradigma comprensivo-interpretativo, debido a que facilitaba la vinculación de diferentes actores, también, el generar un acercamiento y propiciar una participación con diferentes grupos poblacionales, ya que este “intenta sustituir las nociones científicas de explicación, predicción y control del paradigma positivista por las nociones de comprensión, significado y acción” (Perea, 2007, p.27).

Dichas concepciones permitieron que, dentro del diagnóstico comunitario se generen lecturas y análisis desde diferentes perspectivas, que facilitaron de manera articulada, identificar algunas de las necesidades más importantes y las potencialidades que tienen las JAV de El Moral, La Holanda, San Pablo, El Recreo y Los Sauces.

Además de eso, el diagnóstico comunitario tuvo un enfoque cualitativo, lo cual permitió tener en cuenta:

La dimensión interna y subjetiva de la realidad social como fuente de conocimiento (...) apunta a la comprensión de la realidad como resultado de un proceso histórico de construcción a partir de las lógicas de sus protagonistas, con una óptica interna y rescatando su diversidad y particularidad (Galeano, 2004).

Lo anterior, da cuenta de elementos dentro del enfoque cualitativo, permitiendo que, en las actividades realizadas en el diagnóstico comunitario, se recolectara y se generara información partiendo de las voces y las experiencias de los miembros de las Juntas de Acueductos Verdales de las veredas El Moral, La Holanda, San Pablo, El Recreo y Los Sauces.

Adicional, en el diagnóstico comunitario, se tomaron en cuenta los aportes teóricos y técnicos planteados desde la etnografía, ya que esta permite según Barbolla tomando las ideas de González y Hernández (2003) “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe” (Barbolla et al.,2010, p. 3).

Estos planteamientos, aportaron elementos para identificar en diferentes momentos, entornos y lugares, las necesidades de información tenían los integrantes de las juntas y permitieron diseñar una ruta de fortalecimiento para dichas veredas teniendo en cuenta el contexto y diferentes actores.

3.1 Sistema categorial

En este apartado, se describe el sistema categorial, en el cual se incluyen las categorías, subcategorías y variables u observables que se tuvieron en cuenta en el diagnóstico comunitario para la generación, recolección y posterior análisis de la información, igualmente, para guiar el proceso en general. Las categorías, aportaron elementos de interés y claves a tener en cuenta para el acercamiento y la comprensión de las realidades específicas de las veredas con las cuales se trabajó.

Tabla 1
Sistema categorial

Categoría	Subcategoría	Variables/observables
Organización	Normatividad	Estatutos. Concesión de aguas. Otros documentos.
	Conformación	Dignatarios, funciones.
Gestión Social	Administración	Gestión de recursos económicos y materiales, humanos.
	Operación del acueducto	Mantenimiento, delegación de funciones.
Relación	Relacionamiento interno	Entre actores de la JAV. JAV y Comunidad.
	Relacionamiento externo	Estructura gubernamental. Otras organizaciones.
	Acueducto	Comunidad y Medio Ambiente. Comunidad, infraestructura y servicio.

*Este fue el sistema categorial utilizado para la intervención del objeto.

3.1.1 Categorías y Conceptos

A continuación, se describe cada una de las categorías principales del diagnóstico comunitario.

Organización: Para esta categoría, por su complejidad conceptual al ser abordada desde diversos enfoques, para los intereses que tuvo el diagnóstico comunitario, se tuvieron en cuenta elementos básicos de dos definiciones que da la RAE sobre Organización, la cual, menciona que: 1. es la “Acción y efecto de organizar u organizarse”; y 2. es “Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines”, con base en lo anterior, por la categoría para el caso específico del diagnóstico comunitario, se entendió como: aquellas acciones llevada a cabo por las Juntas de Acueductos Veredales para llevar a cabo tareas a través de procesos organizados para el logro de sus objetivos. Esta categoría, permitió recolectar, generar e interpretar información sobre aspectos específicos tales como la normativa y la conformación de las Juntas para su acercamiento, comprensión y la generación de propuestas para su fortalecimiento.

Gestión Social: Ahora, para la categoría de gestión social, se tuvo en cuenta los aportes teóricos y conceptuales de Cabrerías, Ramos y otros, quienes mencionan sobre el concepto que:

La gestión social no es más que el proceso de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas. Este proceso implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales, que les permite incidir en los procesos de la toma de decisiones y en la solución de los problemas que los afectan. (Cabrerías, Ramos et al., 2008. S.P.).

Dichos aportes, permitieron tener en cuenta elementos de interés dentro del diagnóstico comunitario para tener un acercamiento al cómo se ha ido llevado a cabo el proceso de administración, operación y gestión de los acueductos veredales, los cual era un tema de interés para generar procesos de mejora junto a los integrantes de las JAV.

Relación: En cuanto a la categoría de relación, para su conceptualización y para las necesidades específicas del diagnóstico comunitario, se tuvo en cuenta una de las definiciones de la RAE, la cual plantea que es una “conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona”, dichos elementos, para el caso particular del ejercicio desarrollado, permitieron entender procesos internos de interacción y de comunicación entre los diferentes integrantes de las Juntas de Acueductos Veredales. Lo anterior, aportó claridades para el acercamiento al tipo de relaciones sociales que se han generado entre estos participantes.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Fortalecer la gestión y administración de los acueductos veredales apoyados por ISAGEN en Chaparral Tolima, de forma participativa en las JAV de El Moral, La Holanda, San Pablo, El Recreo y Los Sauces, a través un diagnóstico comunitario (identificación de necesidades y potencialidades) y la elaboración de una propuesta de fortalecimiento a dichas organizaciones durante el primer semestre del año 2022.

4.2 Objetivos específicos

- Caracterizar las JAV a través de la elaboración de un diagnóstico comunitario participativo, que permita conocer sus estados actuales e identificar y sus necesidades y potencialidades.
- Desarrollar teórica y metodológicamente el diagnóstico comunitario y la propuesta de fortalecimiento las JAV de acuerdo con lo encontrado en los resultados.
- Diseñar una cartilla que permita a los miembros de las JAV conocimientos básicos sobre el cuidado del agua, del medio ambiente y de los acueductos, así como de estrategias de administración para la gestión de sus acueductos.

5. Metodología

Para el diseño metodológico del diagnóstico comunitario, se tuvieron en cuenta elementos del diagnóstico social participativo, adicionalmente se incluyeron diferentes aspectos pedagógicos para que los miembros de las JAV tuvieran una participación activa y protagonista en el desarrollo del diagnóstico comunitario, lo cual permitió que en conjunto, se reconocieran y se identificaran las necesidades de información sobre la administración de los acueductos a través de un diálogo intencionado y dirigido que permitió la articulación de diversas ideas, perspectivas y opiniones que suscitaron momento de reflexión sobre el proceso de administración de estos acueductos en estas veredas (ello complementando la información generada por a través de los rastreos bibliográficos y de la observación participante).

La recolección y generación de información, se realizó a través de cuatro técnicas principales, las cuales fueron: rastreo documental y bibliográfico, observación participante, entrevista semiestructurada y grupo focal, este último, con el objetivo de propiciar una participación por parte de los habitantes y en el cual se aplicaron instrumentos como la matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas y Recomendaciones dadas por la misma comunidad – DOFAR, y la Irisgrafía que permitió que los miembros de las Juntas de Acueducto Veredal, plasmaran la visión de futuro que tienen de estas organizaciones.

Los grupos focales, se realizaron con los miembros de las JAV de las 5 veredas, entre los cuales se contó con la participación de personas representativas e históricas de los territorios y los acueductos, se propició un diálogo articulado en el que se identificaron necesidades y potencialidades de estas juntas y se plasmaron elementos y recomendaciones para la elaboración de la ruta de fortalecimiento.

En cuanto a las entrevistas semiestructuradas, se realizaron vía llamada telefónica a los diferentes miembros de estas JAV, con la finalidad de validar y profundizar sobre información resultante en los grupos focales que quedaba pendiente por ahondar o especificar. Resultante de este proceso de recolección de la información, se pasó a otro momento de análisis de la información y escritura del informe, en donde también se elaboró la “Cartilla Social de los Acueductos Veredales” que sintetiza parte de los resultados y la ruta elaborada en este informe.

6. Resultados

En este apartado se describen los resultados y los hallazgos que arrojó el diagnóstico comunitario tras la aplicación de las metodologías y técnicas descritas anteriormente, en donde se tuvieron en cuenta los referentes, categorías, subcategorías y descriptores planteados; también, se contó con la participación de diferentes actores que con sus aportes permitieron recolectar información que permite fortalecer los diferentes equipos de trabajo en los territorios, los procesos internos-externos y las JAV en general, ya que se describen elementos tales como su organización, las relaciones internas entre los integrantes, debilidades, fortalezas, en general información sobre cómo se están gestionando estos procesos en 2022.

Figura 1

Encuentro comunitario para elaboración diagnóstico



Nota. Fotografía propiedad de ISAGEN S.A. ESP

6.1 Hallazgos Juntas de Acueducto Veredal

6.1.1 *Cómo están organizadas las JAV*

Las JAV en las veredas La Holanda, El Recreo, Los Sauces y San pablo, están conformadas como Comité de Acueductos, pertenecientes a la respectiva Junta de Acción Comunal de cada vereda, tan solo en El Moral se encuentran constituida como Asociación de Acueducto. En este informe se nombran como JAV a estas 5 organizaciones; a continuación, se hace una descripción general de cada una de estas.

El Moral: En cuanto a su topografía se encuentra que es una vereda muy empinada, donde la parte alta siempre ha tenido problemas de sequía. En la actualidad esta vereda cuenta con 2 acueductos, el 1° administrado por Asociación de Acueducto el Moral, que cuenta con 53 familias suscriptoras con un promedio de 250 personas en total, aunque manifiestan que, en temporada de cosecha, la población se incrementa en 100 personas aproximadamente. El 2° construido hace 14 años para la parte alta de la vereda y es administrado por la JAC, del cual no se tienen datos del número de suscriptores.

Su Asociación se encuentra legalmente constituida, cuenta con estatutos, cámara de comercio – personería jurídica y concesión de aguas, cuenta con los dignatarios elegidos, la directiva es organizada, cada uno conoce bien sus funciones y obligaciones, ejercen bien su cargo.

La Holanda: En esta vereda el acueducto consta de 2 ramales, el 1° beneficia a 35 familias de La Holanda y el 2° a 10 familias de la vereda San Pablo. Cuenta con comité de acueducto veredal, el cual vieron la necesidad de impulsarlo y empezar a funcionar, para poder recibir y gestionar y recibir ayudas por los daños causados por la ola invernal. Cuenta con concesión y estatutos de la JAC; el comité de acueducto está conformado, pero como ellos mismos lo manifiestan, no le han dado el impulso necesario, los dignatarios no han estado trabajando.

San Pablo: Esta vereda tenía el comité del acueducto antiguo, pero se fue disolviendo y no volvieron a trabajar, actualmente volvieron a conformar el comité de acueducto, pero manifiestan

que este comité no ha empezado a funcionar como debería; por otra parte, cuentan con los estatutos de JAC y la concesión de aguas está en trámite.

El Recreo: Para el momento de la realización del diagnóstico comunitario, la vereda había recibido recientemente el acueducto por parte de ISAGEN (febrero de 2022) el cual beneficia a familias de 4 veredas, El Recreo 38 familias, San pablo 3, Davis 5, y en La Virginia parte baja 4, para un total de 50 familias. El comité está elegido, cuenta con los estatutos de la JAC y reglamento interno, la concesión de aguas se encuentra en trámite.

Los Sauces: La vereda de los sauces cuenta con la particularidad de que, para la fecha de realización de este diagnóstico comunitario, apenas se está construyendo el acueducto por parte de ISAGEN, por lo cual, para el momento cuentan con un comité establecido del acueducto antiguo y el nuevo apenas se está conformando, en cuanto a la concesión de aguas está en trámite.

6.1.2 Cómo se están gestionando los acueductos

En **El Moral**, la gestión social de los acueductos, tanto en la parte administrativa y operativa, los miembros de la junta de la Asociación de Acueducto manifiestan, que han cogido experticia en el proceso de administración de acueducto, para el mantenimiento tienen dividido un esquema de trabajo por meses, si el mantenimiento es de rutina o algo pequeño, lo hacen ellos mismos, si necesitan hacer algún mantenimiento más grande, buscan la ayuda de los beneficiarios y si es un daño muy grande o grave, se busca ayuda de otras entidades como la empresa ISAGEN. Por otra parte, las decisiones se toman en asamblea, se cita, se debate y se llegan a acuerdos, entre los cuales tienen estipulado una cuota de \$5.000 para gastos de mantenimiento del acueducto.

En **La Holanda**, realizan reuniones periódicamente, cada vez que se requiere, se reúnen cuando hay fallas a evaluar el funcionamiento del acueducto, el mantenimiento se hace cada dos meses o cuando sea necesario, cuando son daños pequeños, recogen y solucionan entre los usuarios del acueducto, cuando han sido daños grandes, han pedido ayuda a ISAGEN que los ha apoyado, porque no cobran el servicio del acueducto; sin embargo, también enuncian que son poquitos los que participan de dichas actividades, son los mismos los que van a hacer los mantenimientos.

En **San Pablo**, algunos líderes califican el servicio como regular, porque a muchas casas no les está llegando el agua, también dicen que el mantenimiento más técnico sólo lo pueden hacer las personas que saben manipular las válvulas, y que en la vereda no hay personal capacitado que sepa realizar estas labores, además manifiesta que hay desinterés de algunas personas al momento de ir a trabajar y cuentan con una cuota de \$2.000 por el servicio.

En cuanto a **El Recreo**, la recolección de recursos en su momento se pensó en colocar una cuota de administración, la gente empezó a quejarse porque les iban hacer un acueducto y les iban a cobrar; pero después, cuando necesitaron hacer un arreglo, vieron la necesidad e implementaron una cuota de \$2.000. trabajan en grupos por ramales cada 2 meses, donde realizan lavado de bocatomas, tanques y tanque de reparto, algunas personas desconocen el sistema de las válvulas y están aprendiendo la idea es que todos aprendan en caso de que se necesite; sin embargo, manifiestan que una de las mayores problemáticas es la falta de conciencia de algunas personas con el acueducto porque “las personas son tercas, buscan dañar las cosas y perjudican a los demás usuarios, en vez de comunicarse con el comité del acueducto.”

En **Los Sauces**, cada mes se paga una cuota para sostenimiento de \$500, por punto de conexión y por derecho de conexión \$1.300.000. El mantenimiento lo realizan por delegación de a 3 o 4 personas cada mes, en donde lavan tanques y hacen arreglos leves, cuando son daños grandes se invita a la comunidad y ya cada año sale toda la comunidad un día a arreglar el camino para ir y llegar hasta la bocatoma – Convite. Aunque también manifiestan que la mayor responsabilidad del cuidado y de arreglo de daños está recayendo sobre el presidente del comité.

Tabla 2

Tabla resumen organización de los acueductos

Acueducto verdal	Organización	Personería	Estatutos	Concesión de aguas	Cuota de servicio
El Moral	Asociación	Si	Si	Si	\$ 5.000
La Holanda	Comité JAC	Si	Si	Si	\$ 0
San Pablo	Comité JAC	Si	Si	En tramite	\$ 2.000
El Recreo	Comité JAC	Si	Si	En tramite	\$ 2.000
Los Sauces	Comité JAC	Por constituir	No	En tramite	\$ 500

* Síntesis de los aspectos encontrados en el trabajo de campo.

Fuente. (Trabajo de Campo, 2022).

6.1.3 Cómo se relacionan interna y externamente.

Internamente, los miembros de las 5 JAV manifestaron tener un buen relacionamiento entre ellos e igualmente con los usuarios de los acueductos y la comunidad en general, el hecho de que personas jóvenes se estén vinculando a estos procesos de los acueductos comunitarios, se ve de manera positiva, porque va a contribuir a que haya un relevo generacional. Sin embargo, el desinterés y la falta de compromiso por parte de algunas personas que no se vinculan a las actividades de los acueductos, como los mantenimientos preventivos, dificulta en algunas situaciones este relacionamiento, en algunos casos, como lo manifestado en la vereda Los Sauces, se ve de manera crítica que parte de la labor de cuidado y arreglos recaiga sobre una sola persona; otra dificultad que se presenta, es la interacción o el trabajo con habitantes de otras veredas que se benefician de los acueductos, porque en ocasiones no concuerdan los intereses.

Externamente, aunque algunas veredas manifestaron haber recibido aportes por parte de la Administración Municipal, se manifestó un relacionamiento distante entre las JAV y la Alcaldía de Chaparral, igualmente, algunos líderes de las JAV ven con recelo, en muchos casos por desconocimiento de los requerimientos o la norma, las visitas del ente territorial en este caso CORTOLIMA. Por el contrario, con la empresa privada, en este caso ISAGEN, manifiestan tener buena relación, ya que la Empresa siempre los ha apoyado cuando han hecho los requerimientos; por último, no se manifestó ningún otro relacionamiento.

Otro aspecto por el cual se indagó en este diagnóstico fue, la relación de la comunidad con el medio ambiente, la infraestructura y el servicio de acueducto, en lo cual se encontraron tanto aspectos positivos como negativos. Por una parte, se manifiesta las dificultades por el desinterés de algunos usuarios por participar en el mantenimiento de los acueductos, y las prácticas inadecuadas en el uso del acueducto, como no cerrar la llave del agua, manipular válvulas sin permiso o conectarse al acueducto sin ningún permiso de la JAV, además de otras prácticas inadecuadas en los trabajos agropecuarios como tala de árboles, quemas o uso de agroquímicos entre otros.

Sin embargo, se manifiesta como aspecto positivo la toma de conciencia sobre el cuidado del agua y las microcuencas, como los mismos miembros de la JAV manifiestan que “siempre ha sido una lucha por concientizar y decirle a la gente que no talen los árboles de los nacederos de agua, esto se le dice a la juventud” e igualmente se han empezado hacer acciones positivas para

remediar esto, no se exporta madera, no se vende, se ha reforestado, la gente ha ido tomando conciencia en este sentido”.

6.1.4 Análisis de debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.

En el ejercicio diagnóstico, dentro de los grupos focales, se aprovechó el espacio para aplicar la técnica de la DOFAR (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas y Recomendaciones), como una forma de poder recolectar, analizar información y qué los miembros de JAV de manera participativa propusieran alternativas de solución para las debilidades identificadas, de esta manera se sintetizó y se caracterizó la información recogida en todos los grupos focales realizados, lo cual se describe a continuación:

Las debilidades encontradas fueron:

- No hay conciencia por parte de algunas personas sobre el cuidado del agua y del acueducto, esto se puede evidenciar con no controlar el gasto de agua al no cerrar la llave, también como se decía anteriormente, con la manipulación inadecuada de la infraestructura de los acueductos y el vertimiento de las aguas de las fincas hacia las quebradas más cercanas.
- Hay desconocimiento técnico y administrativo para el mantenimiento de los acueductos, los líderes manifestaron que solo algunas personas saben cómo realizar un mantenimiento al detalle y manipular las válvulas.
- No hay compromiso por parte de algunos usuarios a la hora de asistir y realizar los mantenimientos; como también se manifestó anteriormente, algunas personas no van hacer los mantenimientos preventivos, no les interesa y la responsabilidad termina recayendo sobre unos pocos.
- Falta gestión de recursos económicos y materiales; una de las principales causas es que en la administración de estos acueductos se tienen estipuladas unas cuotas muy bajas por el servicio y las personas se oponen a dicho cobro, además, tampoco hay una gestión con la institucionalidad para garantizar el buen funcionamiento de los acueductos.
- Falta de legalización y organización de la documentación; 4 de estas JAV se encuentran bajo el marco de las JAC, las cuales están en proceso de legalización, e igual 3 de los 5 acueductos tienen concepción de aguas, las otras están en proceso de solicitud.

- Fallas en la comunicación a la hora de convocar reuniones, en este punto se identificaron fallas en las convocatorias para realizar los mantenimientos, no hay claridad en las funciones de cada uno y tampoco hay un proceso de motivación frente a los compromisos del acueducto.
- Falta de delegación y cumplimiento de funciones; como los mismos miembros de estos comités lo manifestaron, están estancados, no han empezado a funcionar correctamente los comités.
- Débil relacionamiento de las Juntas con la estructura gubernamental. En este aspecto se evidencia una relación distante, falta de gestión y articulación con la Administración Municipal.

Igualmente se identificaron las oportunidades y fortalezas con las que contaban estas organizaciones para superar estas debilidades, las cuales son:

- Contar con el apoyo de la Empresa ISAGEN S.A. ESP.
- La Alcaldía de Chaparral y CORTOLIMA están dispuestos a trabajar.
- Contar con integración comunitaria, algunos comités y juntas están organizadas y comenzando a trabajar, en donde también cuentan con liderazgos comprometidos en el desarrollo de las veredas.
- Por otra parte, se puede decir que hay compromiso por parte de la mayoría de los usuarios en el trabajo de mantenimiento de los acueductos, algunos jóvenes se están vinculando a estos procesos y algunas personas colaboran en la manipulación de las válvulas.
- Por último, se puede decir que estas veredas cuentan con una buena infraestructura de acueductos con un buen recurso hídrico, aunque no es potabilizada, el agua les llega muy limpia, apta para el consumo humano.

Por otra parte, las JAV de acueductos también deben tener en cuenta las amenazas para cuidarse de estas en el proceso de administración de los acueductos, de las cuales se identificaron:

- Los daños ocasionados por desastres naturales causados por lluvias y deslizamientos.

- El deterioro por culpa del abandono y el no mantenimiento periódico por parte de los usuarios.
- los daños ocasionados por el inadecuado manejo del acueducto por parte de algunas personas.
- Escasez del agua, por un inadecuado manejo y cuidado de esta.
- Crecimiento poblacional.
- Los posibles daños que puedan causar animales como el ganado.
- Algunas tuberías e infraestructura de los acueductos antiguos se encuentran deterioradas.

Igualmente, a través de las recomendaciones, los líderes plantearon algunas acciones que se podían realizar para superar las debilidades ya mencionadas, las cuales fueron un punto de partida para elaborar la propuesta de ruta de fortalecimiento:

- Realizar charlas y sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente y del acueducto, sobre los compromisos y deberes que implica pertenecer un acueducto comunitario, en lo cual también se involucre a jóvenes para tener un mejor horizonte de futuro.
- Capacitar sobre el marco normativo y la gestión de los Comités de Acueducto Veredal, además sobre todo el tema de mantenimiento y operación de los acueductos.
- Organizar estatutos y reglamento interno.
- Promover espacios de articulación con autoridades municipales y departamentales para visibilizar las necesidades de sus veredas y de la región.
- Promover y buscar canales de comunicación para mejorar los tiempos y las convocatorias y generar espacios reflexivos sobre la adecuada comunicación entre los miembros del acueducto.

6.1.5 Árbol de problemas

En el mismo sentido de las técnicas realizadas, a través de la técnica del árbol de problemas se analizaron las debilidades, encontrándose que de manera general existen dos problemáticas principales que están afectando a las JAV, las demás debilidades, forman parte de lo que son las

causas y lo efectos o consecuencias de no atender estas problemáticas, como se describe a continuación.

Ante el problema de: Prácticas inadecuadas de la población frente al cuidado del agua y del acueducto, se encuentra que las principales causas son:

- No se evidencia compromiso por parte de algunos miembros de la comunidad frente al cuidado del acueducto.
- Hay poco compromiso por parte de algunos miembros de los acueductos a la hora de asistir y realizar los mantenimientos.
- Existen prácticas culturales arraigadas como no cerrar la llave del agua, además del desconocimiento de las consecuencias de las prácticas ambientales inadecuadas, vertimiento de desechos de las fincas a las quebradas, tala de árboles, las quemas y la expansión de la frontera agrícola.
- Hace falta organización de los comités y acueductos en general, así como también recuperar la historia de los acueductos - sus dificultades y camino recorrido, como forma de sensibilizar y generar sentido de pertenencia en la comunidad sobre el acueducto.

Lo que puede generar los siguientes efectos:

- Afectación en las microcuencas y al medio ambiente, deterioro y abandono de los acueductos.
- Afectación al servicio del acueducto, a la calidad del agua y a la salud de los beneficiarios.
- Desgaste de algunos líderes y lideresas - de interés en trabajar y asumir procesos por el beneficio colectivo.

La otra problemática principal identificada fue: Falta de organización y administración para la gestión adecuada del agua y los acueductos, causada por:

- Falta de legalización y organización de la documentación de las Juntas.

- Desconocimiento sobre el marco de gobierno, en cuanto al cumplimiento de roles y funciones; así mismo como de la gestión estratégica de los acueductos comunitarios, cogestión y autogestión de estos.
- Debilidades en el trabajo en equipo y en resolución de conflictos, ya que no se han establecido estatutos - reglamentos internos claros, con los protocolos y lineamientos acordes a cada contexto, a cada necesidad de la JAV.

Una de las posibles consecuencias que se están presentando por no atender estas problemáticas son las siguientes:

- Falta de gestión de recursos económicos y materiales para atender las necesidades de los acueductos.
- Que haya fallas en la delegación y cumplimiento de funciones, así como fallas en la comunicación a la hora de convocar reuniones.
- Y un débil relacionamiento con la estructura gubernamental.

Con esta base de los resultados del ejercicio diagnóstico a continuación se plantean las recomendaciones y ruta de fortalecimiento a las JAV, tomando dos componentes principales que son el cuidado del agua, preservación del medio ambiente y de los acueductos, y la administración y gestión de los acueductos veredales; también cabe recalcar que este es un insumo y un punto de partida para futuras intervenciones o trabajos con estas JAV.

7. Recomendaciones

En este apartado, se describen una serie de puntos a tener en cuenta y que pueden facilitar el fortalecimiento de las diferentes JAV, para lo cual, se tuvo en cuenta algunas de las necesidades principales y las prioridades identificadas con los diferentes participantes, para ello, se generó contenidos temáticos para la propiciar la adecuada gestión y administración de los acueductos veredales y las relaciones asertivas entre los actores involucrados con la comunidad en general, esto se resume en la Cartilla Social de los Acueductos Veredales que es unos de los productos generados.

En concordancia con lo anterior, se genera una descripción de recomendaciones generales para el fortalecimiento de los equipos de trabajo, de los procesos y de las Juntas de Acueducto Veredal; posteriormente, se propone una ruta de fortalecimiento en la cual se incluye contenido importante sobre los procesos de las JAV, alrededor su estructura y se brindan elementos para fortalecer las relaciones internas entre diferentes actores, las diferentes gestiones llevadas a cabo y las redes de apoyo.

7.1 Recomendaciones para fortalecer las Juntas de Acueducto Veredal

Se recomienda priorizar la generación de equipos de trabajo, lo cual permite contar con más personal disponible (a estos se le deben asignar diferentes roles y tareas) para que inicialmente, se facilite el diseño de diferentes estrategias para el crecimiento y fortalecimiento del grupo, también, para que se fomente el trabajo en red con otras organizaciones y entidades para apoyar a las JAV y la posible generación de ingresos que faciliten la asequibilidad de recursos como fórmula para mejorar las condiciones de vida de la comunidad, y la preservación de las Juntas, igualmente, para que los usuarios de los acueductos tengan mayor interés en participar en este tipo de procesos que son de suma importancia en los territorios.

Consolidar los equipos de trabajo con diferentes integrantes en las JAV, permite lograr legitimación y/o credibilidad por parte de la comunidad, ello mediante una comunicación asertiva entre comunidad y la Junta, esto podrá lograr la priorización, la construcción y desarrollo de estrategias que convoquen e impacten gran parte de los ámbitos y actores de la comunidad, para ello se requiere ampliar los conocimientos o recibir asesoría en planeación, diseño y gestión de

proyectos, para que se puedan consolidar procesos para seguir fortaleciendo la gestión adecuada de los acueductos en estas veredas, lo anterior, con el fin de lograr los objetivos de crecimiento del grupo, a su vez, se considera oportuno que se creen procesos de difusión, de debate y foros de información sobre temas que puedan interesar a la comunidad y a las Juntas de Acueductos Veredales.

Teniendo en cuenta que la necesidad de crecimiento en aspectos tales como integrantes, recursos informativos y económicos, son una de las proyecciones identificadas y que tienen las JAV para su fortalecimiento y preservación en el tiempo, también para mejorar la gestión de los acueductos veredales, se recomienda que se realice de manera transversal y constante, es decir, que en diferentes momentos, se generen estrategias y procesos de articulación y de trabajo en red con diferentes instituciones y entidades no solo para compartir y generar información, sino también, para recibir posibles capacitaciones en temas de interés o apoyo de diferentes personas para fortalecer los procesos internos.

También, se genera esta recomendación y orientación con el objetivo de propiciar estrategias teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, para que se fomente el mejoramiento de las relaciones internas, la transmisión de información y el diseño de proyectos sociales para el crecimiento del grupo y de las juntas desde diferentes enfoques; por lo cual, se recomienda desde los equipos internos y/o con otros apoyos, diseñar procesos que a su vez, fortalezcan la cohesión y las maneras recursivas de solución de conflictos que se encuentran latentes y que pueden poner en riesgo el desarrollo del grupo, a su vez, ello permite cualificar los equipos de trabajo para fortalecer sus dinámicas y a las JAV en general.

Se recomienda utilizar la sistematización de experiencias para que los procesos llevados a cabo y los siguientes, puedan tener una base digital y registrada que se puedan revisar, tener en cuenta o retomar para mejorar los procesos que se tengan o para recuperar información a través del análisis y la reflexión, adelantar registros y dejar memoria de lo realizado, ya que informes como este, generan y producen información importante y relevantes, incluyendo la de tipo histórica, lo cual, enriquece los procesos y las diferentes gestiones que se puedan adelantar desde las JAV, ya que son componentes importantes a tener en cuenta. Por otro lado, se recomienda que cada JAV, pueda guardar este tipo de información de manera digital de forma organizada para facilitar su acceso, igualmente, se recomienda crear una cuenta de correo electrónico en Gmail para tener en Drive, información importante tales como base de datos, informes, proyectos, entre otros.

Ampliar y cualificar los integrantes de los equipos de trabajo de las JAV, lograr más articulaciones y fortalecer las existentes con otras redes de organizaciones e instituciones, acceder y generar nueva información, con la sistematización de experiencias, permite lograr un trabajo conjunto que aporte y fortalezca los procesos y la influencia de la Junta en estos, desde un aporte profesional, desligándose de prejuicios y la desconfianza que existe frente posibles procesos que pueden estar en beneficio de la comunidad; no quiere decir esto, que se deje de tomar las respectivas precauciones al realizar dichos acercamientos y se deje de lado el estudio riguroso esos procesos para mirar el impacto negativo o positivo que pueda generar.

8. Ruta de fortalecimiento para las Juntas de Acueducto Veredal

Esta ruta fue elaborada con el propósito de contribuir al fortalecimiento de las JAV de los acueductos apoyados por ISAGEN en el cañón de Las Herosas – Chaparral Tolima, sin embargo, no quiere decir que sea única e inamovible y solo sirva para esta localidad, por el contrario, pretende que pueda ser retomada por las mismas comunidades, la Empresa ISAGEN o cualquier otra organización que se quiera vincular en el proceso de fortalecimiento a estas JAV; e igualmente puede ser tomada en cuenta para futuros trabajos en otras regiones del país, pues contiene elementos generales, que pueden ser tenidos en cuenta en diferentes contextos a la hora de trabajar con acueductos veredales o comunitarios.

8.1 Conozcamos nuestras organizaciones

El primer paso consiste en conocer las organizaciones, sus antecedentes, cómo están organizadas y cómo están funcionando, para esto ya se realizó el ejercicio diagnóstico que se acaba de describir, el cual ya arrojó algunas necesidades y potencialidades y es un punto de partida para trabajar con estas JAV. Lo que no quiere decir que deba ser el único el proceso de conocimiento se deberá ir actualizando, dependiendo según vayan cambiando las condiciones y la realidad social. Un aspecto técnico que se reconoce que quedó pendiente por realizar y que se deja aquí planteado es la realización de un censo comunitario para tener un conocimiento más detallado de los usuarios de los acueductos pertenecientes a las JAV trabajadas.

8.1.1 Hagamos un censo comunitario

Para poder operar y administrar un acueducto, se debe tener claro el censo de la comunidad y sus características, este censo nos permite saber el número de suscriptores o usuarios para organizar los diferentes grupos de trabajo, definir responsabilidades y llevar un seguimiento de la gestión. Si ya existe un censo, este se puede tomar y actualizar, en caso de que no se tenga uno hecho, este deberá realizarse por la comunidad. A continuación, se deja una plantilla de fácil diligenciamiento con los elementos necesarios que debería llevar este diagnóstico.

Tabla 3*Plantilla para censo comunitario*

Suscriptor	Identificación	Contacto		Beneficiario	Ubicación	Predio	Actividad económica	Uso del agua
Nombre completo	Cédula de ciudadanía	Celular	Correo	# de personas en el lugar	Ubicación de la casa	Nombre y tipo	Ocupación del suscriptor	Para qué se utiliza
Constancio Martínez	CC. 55.555.55	-	-	5	La esperanza baja	Finca la Minita - Posesión	Agricultor	Doméstico y agricultura

**Nota.* Esta plantilla es una sugerencia.

Fuente. (Elaboración propia, 2022).

8.1.2 Marco normativo

En este espacio de conocimiento de las organizaciones, también se debe tener en cuenta la normatividad que rige estas organizaciones, por eso a continuación se dejan las principales normas y lineamientos a nivel nacional, departamental y municipal que deben tener en cuenta las JAV para la gestión de sus acueductos:

- Ley 136 de 1994 (Artículo 3): Administración y prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.
- Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y dictan otras disposiciones, como que cualquier persona o grupo de personas puede prestar uno o varios servicios públicos siempre y cuando siga ciertas normas.
- Ley 373 de 1997: Establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.
- Resolución 844 de 2018: Define la metodología tarifaria para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Ley 2166 de 2021: Ley de organismos de participación ciudadana, disposiciones sobre las Juntas de Acción comunal.

Nota: Con el nuevo periodo presidencial se debe tener en cuenta el nuevo Plan Nacional de Desarrollo que se formule, porque allí seguramente quedarán consignados los lineamientos para trabajar con lo relacionado al agua, servicios públicos y acueductos comunitarios durante los próximos 4 años.

A nivel departamental del Tolima se encuentra la:

- Ordenanza 006 del 31 de marzo de 2020, Plan Departamental de Manejo de Aguas del Tolima.
- Plan Departamental de Desarrollo.

A nivel municipal:

- Plan de Desarrollo Municipio de Chaparral Tolima, “Más progreso para todos 2020 – 2023”.

Es importante también tener en cuenta el Plan Departamental de Desarrollo y el Plan de Desarrollo Municipal, en estos se pueden dictar medidas y disponer recursos para esta temática que pueden ser jalonados para inversión en los acueductos.

8.2 Pensemos en nuestras organizaciones

El segundo paso una vez que se tenga mayor conocimiento sobre las organizaciones, es pensar y plantear como organizaciones de acueductos comunitarios una visión de futuro que quieren tener, para ello a continuación se expone un paso a paso de la planeación estratégica como metodología a implementar para construir y desarrollar esa visión de estas organizaciones.

Hay que empezar por definir estas tres preguntas ¿Qué hace la organización? ¿Por qué es tan importante que exista la organización? ¿Cuáles son los valores que orientan el trabajo y qué los diferencian de otros acueductos? En este ejercicio es importante que se coloque todo lo que los identifica como organización.

Como ejemplo se puede partir de la definición de acueductos comunitarios de quien plantea que son organizaciones comunitarias las que comparten un espacio territorial común, con costumbres, tradiciones y riquezas naturales, cuyo objetivo está enfocado en la gestión social del agua y la administración de un acueducto, sin interés lucrativo del acceso de todas las personas de la comunidad al derecho al agua y el servicio de acueducto (Salazar, 2011).

8.2.1 Planeemos estratégicamente

Para la planeación estratégica es indispensable volver sobre los resultados del ejercicio diagnóstico y:

1. Partir de lo bueno que se tiene, fortalezas y oportunidades. Por ejemplo, una de las fortalezas que se tienen es que el agua de los acueductos es muy limpia y es apta para el consumo humano sin necesidad de ser tratada.

2. Reconocer las cosas que se tienen por mejorar, debilidades y cuidarnos de las amenazas.

3. Visualizar a futuro cómo se proyecta la organización.

- Proponer objetivos
- Plantear metas
- Tomar decisiones
- Implementar y hacer seguimiento a su plan de trabajo.

4. Siguiendo la definición y las preguntas orientadoras podemos plantear la Misión y visión de la organización:

Misión: Lo que somos, nuestra razón de ser.

Visión: Lo que quieren llegar a ser.

Para esto se debe soñar con un futuro mejor, una vez definido lo anterior, se debe pensar y visualizar cómo se sueñan la organización y los acueductos en los siguientes componentes: en lo social y comunitario; en lo económico y administrativo; en el cuidado del agua y la preservación del medio ambiente; en lo operativo, mantenimiento y servicio de agua.

Se pueden construir sueños como:

- Sacar adelante la legalización de la concesión de aguas.
- Estar legalizados y funcionando correctamente como Junta.
- Que la comunidad esté más concienciada y comprometida con el cuidado del acueducto.
- Construir el archivo de documentos de la junta.
- Realizar periódicamente el mantenimiento a los acueductos.

Estos sueños se convierten en objetivos a realizar, para lo cual habrá que **definir prioridades, metas y responsables**.

1. Partir de lo que ya tienen realizado, es decir las acciones o sueños que ya estén realizando actualmente.

2. Construirle metas a cada objetivo propuesto y priorizar cuales se deben empezar a desarrollar primero.

3. Definir compromisos y cuáles van a hacer los responsables de cada actividad.

En este caso se le debe definir la estrategia o las acciones que se van a realizar para cumplir con los objetivos o sueños construidos:

- Dependiendo del objetivo se define la estrategia.
- Se planean las actividades y el cronograma de trabajo con fechas y horas.
- Se hace seguimiento y evaluación a la estrategia implementada.

Ejemplo: Si el objetivo es realizar periódicamente el mantenimiento a los acueductos. Se puede implementar los convites o un fontanero como estrategia; sí definen la estrategia del convite, deben definir las fechas y cómo lo van a realizar. Las estrategias se pueden ir ajustando se requiere, pero jamás los objetivos, es decir, sus sueños.

Recuerda, si la estrategia no funciona, no significa que el ejercicio quedó mal, pues la planeación estratégica es una guía más no una camisa de fuerza, en este caso, habrá que mirar si la convocatoria o qué otra cosa estuvo mal e hizo que no se cumpliera el objetivo. Este ejercicio va a funcionar en la medida en que se lo piensen, lo interioricen y lo realicen, sin archivarlo como un simple papel; para recordar lo planeado se puede pegar en la escuela o lugar donde se reúne el comité.

8.2.2 Cómo tomar decisiones

La toma de decisiones es un proceso mediante el cual hay que elegir entre dos o más alternativas, definiendo cual es la que nos ofrece mejores resultados. En las organizaciones comunitarias existen básicamente dos tipos de decisiones, las administrativas que permiten funcionar a las organizaciones y las cuales se pueden tomar al interior de los comités; y las generales que son las que pueden afectar a todos los habitantes del territorio o usuarios de los acueductos, estas ya se deben tomar en consenso comunitario, en instancias como la Asamblea; en cualquiera de los dos casos se debe tener en cuenta:

1. Analizar o identificar el problema o situación a decidir.
2. Identificar criterios de decisión, mirar qué riesgos, consecuencias positivas o negativas trae cada opción.
3. Definir prioridad para atender el problema y elegir la que les traiga mejores resultados.
4. Argumentar y evaluar las alternativas que se tienen.
5. Elegir y poner en marcha la mejor alternativa.
6. Evaluar si fue acertada o no, si se está cumpliendo o no con los objetivos, si hay que darle más tiempo a esa alternativa o si no funciona, para volver a empezar este ejercicio de toma de decisiones.

No todas las decisiones son necesarias tomarlas en asambleas, para ello se nombra un comité o grupo de trabajo y recuerde que las decisiones se deben tomar con argumentos y el consenso de la mayoría, una de las claves para trabajar en comunidad es tomar decisiones de forma participativa.

8.2.3 Definamos roles y funciones

A continuación, también se dejan tips de un paso a paso para el proceso de definir roles y funciones, lo cual va a contribuir en una toma de decisiones acertada, y en la definición de estrategias para los objetivos propuestos:

1. El primer paso para definir roles y funciones es determinar qué se debe hacer, las tareas que deben realizarse en el acueducto; para lo que habrá que hacer un listado de las tareas para tenerlas presentes.

2. Segundo, mirar qué tareas se vienen realizando y cuáles se tienen pendientes e identificar qué responsabilidades tiene cada persona del comité o del equipo, si las han venido realizando o no.

3. Asignar roles y funciones dependiendo de la capacidad, experiencia y disponibilidad, delegar responsabilidades. Es importante asignar un solo responsable por actividad para evitar confusiones, en caso de ser tareas grupales, una persona será la encargada de liderarla. Se deberá asignar un suplente para que este se haga cargo en caso de que el responsable no pueda; también se deberá asignar un encargado de supervisar dicha actividad o velar por el cumplimiento de esta.

4. Escuchar comentarios, es importante que todos los miembros del comité puedan opinar y dar sus opiniones acerca de los roles y las funciones asignadas.

Esta es una forma de cumplir con los objetivos y estructurar los equipos de trabajo, conseguir mejores resultados en el tiempo, optimizar el tiempo y recursos económicos, generar motivación y sentido de pertenencia en la organización.

8.3 Ejecutemos acciones para mejorar las organizaciones

Una vez se hayan pensado y planeado las estrategias para lograr los sueños y los objetivos propuestos, se deben empezar a ejecutar esas acciones para seguir mejorando como organizaciones, a continuación, se proponen algunas acciones y estrategias en pro de contribuir a superar las problemáticas identificadas en el árbol de problemas.

8.3.1 *Organicémonos para administrar los acueductos*

Aunque algunos Comités o la Asociación de Acueducto, tienen sus estatutos definidos, se hace necesario, actualizarlos o construirlos y ponerlos en práctica como una forma de estructurar las organizaciones, dar los lineamientos y tener claro las reglas de juego de todos sus integrantes; a continuación, se da una sugerencia de modelo de estatutos y ítems reglamentarios que deben tener unos estatutos según la Ley 2166.

Los estatutos de forma horizontal. En este modelo todos los órganos que toman decisiones están a un mismo nivel, esto garantiza mayores niveles de participación de las y los asociados y que la toma de decisiones se haga de manera colectiva, democrática y participativa.

Los estatutos deben pensarse cómo llegar a consensos, acuerdos y evidenciar cómo quieren que se organicen asuntos administrativos y operativos, como componentes propios para la participación y relación con las nuevas organizaciones. Deben partir y tener en cuenta las implicaciones, las particularidades territoriales y no condicionar las acciones de los acueductos.

Para tener en cuenta, la Ley 2166 en el artículo 15 de los estatutos dice que cada junta o comité puede tener objetivos principios y fundamentos autónomos, mientras que no vayan en contravía de los principios de la Ley y la Constitución. Según esta ley los estatutos deben contener:

- Generalidades: denominación, territorio, domicilio, objetivos y duración.
- Afiliados: calidades para afiliarse, impedimentos, derechos y deberes, suspensión y desafiliación.
- Órganos: integración de los órganos, régimen de convocatoria, periodicidad de las reuniones ordinarias y funciones de cada uno.
- Dignatarios: calidades, formas de elección, período y funciones, así como las garantías y el debido proceso para la remoción del cargo.
- Régimen económico y fiscal: patrimonio, presupuesto, disolución y liquidación.
- Régimen disciplinario en lo que respecta a los conflictos organizativos.
- Composición, competencia, causales de sanción, sanciones y procedimientos. Procedimientos internos para tramitar la conciliación.
- Libros: clases, contenidos, dignatarios encargados de ellos.
- Impugnaciones: causales y procedimientos.

- Comisiones de trabajo o secretarías ejecutivas: elección, identificación y funciones.

8.3.2 Organización financiera

Algunos de los objetivos propuestos en el paso anterior pueden requerir dinero para realizarlos, además en el diagnóstico se evidencio la necesidad de recursos financieros y materiales para la administración, operación y mantenimiento de los acueductos.

Existen algunos costos que se pueden estimar u omitir en la administración de los acueductos, lo importante es que el comité los sepa identificar, priorizar y decida los que van a cubrir con dinero o trabajo comunitario. Para ello es indispensable definir cómo y cuánto se va a cobrar por el acueducto.

Ejemplo, el comité se debe reunir y listar todos los gastos del acueducto:

- Gastos administrativos, como viáticos de los dignatarios cuando estén haciendo labores del acueducto, papelería, entre otros.
- Pagos de Tasa de Uso de Agua a la autoridad ambiental, gastos bancarios si tienen cuenta.
- Gastos operativos, reparación de tuberías, válvulas o llaves.
- Pago de fontanero si lo tienen, entre otros gastos si los tienen.

Una vez definido esto, se debe calcular cuánto se debe cobrar por el servicio de acueducto, para lo cual se deben calcular los costos y gastos de los acueductos durante todo el año, este valor se divide en los 12 meses del año y el resultado se divide por el número de usuarios o suscriptores del acueducto y ese valor sería el costo fijo para cobrar.

Formula: $(\text{Costos anuales} / 12) / \# \text{ Usuarios}$.

Es importante ser conscientes que no se está cobrando por el agua, sino por el servicio, que no es con ánimo de lucro, sino del sostenimiento y beneficio del acueducto para todos, si con el recaudo de los usuarios no se cubren los costos y gastos totales de la operación de los acueductos, habrá que buscar otras alternativas para cubrir estos valores. También se deben tener en cuenta el

recaudo, registro, asignación de presupuesto y rendición de cuentas a todos los usuarios del acueducto.

8.3.3 Protejamos el medio ambiente, cuidemos el agua y los acueductos veredales

El otro componente para tener en cuenta y fortalecer que se evidenció en el diagnóstico fue el cuidado del agua, del medio ambiente y de los acueductos, por eso, en esta parte se dejan acciones y estrategias que desde ya se pueden empezar a implementar para fortalecer esta parte.

Cuidar el agua y proteger el medio ambiente permite garantizar la perdurabilidad de los acueductos y que todos los usuarios cuenten con el recurso hídrico, ya que este tipo de acueductos construidos por ISAGEN están diseñados para el uso doméstico y no para uso agrícola o pecuario, es por esto que se debe ser conscientes y responsables con el servicio que se tiene, para ello una forma es controlar el uso de la llave de agua y el gasto de la misma. A continuación, se plantean algunos tips para hacer uso eficiente del agua en las casas:

- Cerrar siempre las llaves del agua cuando no requieran su uso.
- No jugar ni desperdiciar el agua.
- Recolectar el agua lluvia y reutilizar el agua de otras labores, para actividades de aseo y riego de las plantas de la casa.
- Revisar las conexiones de agua en la casa para que no haya fugas y evitar el goteo.

Además de contribuir a un buen servicio del acueducto, hay que recordar que las asociaciones o comités deben elaborar un documento denominado Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (P.U.E.A.A), en el que se define las acciones que la comunidad va a implementar para hacer un uso eficiente y racional del agua; dicho documento debe dar cumplimiento a la normatividad y a los términos de referencia que contemple la Corporación Autónoma Regional.

8.3.4 Cuidemos y protejamos las microcuencas

Para garantizar un buen servicio, también se deben proteger y cuidar las microcuencas porque de allí proviene el agua que abastece a los acueductos y de ser alterada o contaminada, no

solo puede causar desabastecimiento, sino que puede afectar la salud y el bienestar de todos los usuarios del acueducto.

Para esto se les debe hacer mantenimientos preventivos y correctivos a las microcuencas, el cual permitirá tener una adecuada fuente de abastecimiento para el acueducto. Es por esta razón que periódicamente se deben hacer recorridos, para detectar algunas irregularidades (descargas de aguas residuales, actividades de minería, cultivos cercanos, deforestación, presencia de animales en la fuente hídrica, entre otros aspectos) y reportar al comité, este hará la respectiva denuncia por los daños causados a las autoridades competentes (Inspección de Policía, Personería, Unidad de Gestión Ambiental – UGAM, Unidad Municipal de Asistencia Técnica – UMATA).

Entre las actividades claves para evitar afectaciones a la fuente hídrica abastecedora en la zona de la captación son:

- Gastos operativos, reparación de tuberías, válvulas o llaves.
- Pago de fontanero si lo tienen, entre otros gastos si los tienen.
- No talar árboles ni expandir la frontera agrícola en estas áreas.
- Evitar la utilización excesiva de agroquímicos en las labores agrícolas
- Evitar descargar aguas residuales, ni arrojar basuras o algún contaminante a ellas.
- Manejar adecuadamente el suelo cuando se practiquen actividades como la ganadería o la siembra de cultivos.

8.3.5 Recorramos nuestros territorios

En este apartado se plantean los recorridos territoriales por los acueductos y las microcuencas como una estrategia para profundizarla recuperación de la memoria del agua que se dejó esbozada en el diagnóstico, como un eje aglutinador, motivador y concienciador sobre el cuidado de los acueductos y el medio ambiente.

Estos recorridos se pueden realizar con las JAV o la comunidad en general, los cuales van a generar encuentros que favorezcan la comunicación e identificar lugares estratégicos donde históricamente las comunidades han gestionado el agua para recuperar esa historia del agua y de los acueductos e intercambiar experiencias y hacer partícipe a todas las personas de los procesos del acueducto, observando y participando de las actividades.

Aprendamos a caminar en el territorio con los siguientes pasos:

1. Paso: Definir qué se quiere conocer, los bosques, microcuencas, manas o nacimientos o identificar qué problemáticas o riesgos de los acueductos se quieren ver.

2. Paso: Identificar junto con las personas que conocen el territorio (mayores, responsables del agua) los lugares importantes para recorrer.

3. Paso: Planear la ruta a recorrer, tener en cuenta los tiempos, la dificultad de la ruta, la personas que van y los recursos necesarios (agua, botas, machete, linterna, etc.). Elaborar preguntas temáticas u orientadoras de tópicos a observar o actividades a desarrollar durante la actividad.

4. Paso: Se puede hacer en grupos, teniendo claro el objetivo y que puedan cumplirlo. Es necesario que las personas puedan registrar lo que ven, oyen y sienten, ya sea con elementos que puedan escribir, tomar fotografías o grabar audios con su celular para después ser analizado y tomar acciones de lo identificado.

5. Paso: Es indispensable cerrar el recorrido con un momento de reunión que permita compartir lo que se vivió en recorrido y lo que el territorio tiene para decirnos.

8.4 Capacitémonos

El cuarto paso para trabajar con las JAV son las capacitaciones, aunque en esta ruta no se dejan los temas desarrollados si se recogen los 4 componentes que se deben tener en cuenta a la hora de realizar ciclos de formación con las organizaciones de acueductos en cualquier parte del territorio colombiano y son:

- La gestión comunitaria del agua, toda la parte organizativa y administrativa que deben tener estas organizaciones.
- La protección y cuidado del medio ambiente, todo lo relacionado con el cuidado del agua y las microcuencas.
- La gestión comunitaria del riesgo, todo el componente de prevención de riesgos humanos y naturales en la operación de los acueductos.
- Sostenibilidad de infraestructura y tecnología, para seguir mejorando la calidad del servicio.

Algunos de temas que se identificaron para trabajar en las JAV fueron:

- Modelo de gestión horizontal.
- Constitución y legalización de organizaciones comunitarias.
- Marco de gobierno y toma de decisiones.
- Gestión y cogestión financiera de los acueductos.
- Empoderamiento y apropiación del acueducto.
- Resolución de conflictos.

8.5 La institucionalidad

Este informe deja contenidos e insumos teóricos y metodológicos de manera general, que sirven para trabajar con acueductos veredales o comunitarios y pueden ser retomados como guía para desarrollar trabajos e intervenciones en cualquier territorio independiente de la ubicación geográfica. Por lo tanto, este informe, esta ruta con estas temáticas planteadas para trabajar con las JAV y las cartillas elaboradas son una propuesta tentativa que queda como resultado del proceso de prácticas para que sea apropiada e implementada de manera articulada por estas organizaciones y por la institucionalidad, en este caso, Alcaldía de Chaparral, empresa ISAGEN u otra organización que se vincule al trabajo con estas JAV.

Si bien, esta ruta está sujeta a modificaciones en el transcurso de su implementación, se espera que este diagnóstico y la ruta realizada se implementen de manera articulada, ya que los procesos de cogestión siempre generaran mayores impactos y mejores resultados que los procesos que se hacen de forma independiente, es clave articular el sector público, la empresa privada y la comunidad, para lograr objetivos más eficientes y optimizar los recursos.

Referencias

- Alcaldía de Chaparral. (2022). *Mi municipio*. <http://bit.ly/47b72IM>
- ASOHERMOSAS (2014). *Plan de Desarrollo Las Hermosas*. Javegraf. <https://bit.ly/3MJifrT>
- Barbolla, C., Benavente, N., López, T., Almagro, C., Perlado, L., Serrano, C. (2010), *Investigación etnográfica*. (3 ed). Universidad Autónoma de Madrid.
- Alcaldía de Chaparral. (2022). *Mi municipio*. <https://bit.ly/47c7p5P>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Universidad de Bolonia.
- Galeano, M. (2004). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada*. La Carreta Editores.
- Hincapié, L. (2012). *Estrategias para rastrear, ordenar y analizar fuentes documentales*. Universidad de Antioquia.
- Packer, M. (2013). *La ciencia de la investigación cualitativa*. Universidad de los Andes, Ediciones Unidades.
- Perea, C. (2007). *Módulo paradigmas de la investigación social*. Universidad Nacional abierta y a distancia.
- RAE. (S.F). *Organización*. Real Academia Española. <https://bit.ly/47vfqTc>
- RAE. (S.F). *Relación*. Real Academia Española. <https://bit.ly/47rULz6>
- Rodríguez, A., Sanabria, G., Álvarez, S., Gálvez, I., Rojo, N. (2008). La gestión social como vía para mejorar la salud sexual y reproductiva de los adolescentes. *Revista Cubana Salud Pública* 34 (3).