

**PROCESO DE SENSIBILIZACION Y ORIENTACION A LOS
ASENTAMIENTOS SUBNORMALES DE BUCARAMANGA Y SU AREA
METROPOLITANA CARENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA
POTABLE.**

MAGDA SOFIA BARAJAS VIRACACHA

ANGELICA MARIA BOLIVAR MUÑOZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2005**

**PROCESO DE SENSIBILIZACION Y ORIENTACION A LOS
ASENTAMIENTOS SUBNORMALES DE BUCARAMANGA Y SU AREA
METROPOLITANA CARENTES DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA
POTABLE.**

MAGDA SOFIA BARAJAS VIRACACHA

ANGELICA MARIA BOLIVAR MUÑOZ

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título
de Trabajadora Social**

**Directora:
BERTHA LUCIA CORREA
Docente**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2005**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. MARCO TEORICO: ECOLOGIA SOCIAL UNA PROPUESTA DEL PRESENTE PARA UN FUTURO POSIBLE...	7
2. MARCO LEGAL	53
2.1 LA LEY DE CREACIÓN DEL MINISTERIO MEDIO AMBIENTE (LEY 99 DE 1993)	58
2.2 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO PLAN DE ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN MARZO 2004 – MARZO 2005	60
2.3 LEY 142 DE 1994: POR LA CUÁL SE ESTABLECE EL RÉGIMEN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.	64
2.4 LEY 373 DE 1997: POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE DE AGUA POTABLE.	66
2.5 DECRETO NÚMERO 302 DE 2000	68
2.6 LEY 388 DE 1997	85
3. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA	93
3.1 ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA	93
3.2 CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA	99
3.3 CONVENIO: COORDINACIÓN DE MERCADEO AMB Y	

	Pág.
CDMB	101
4. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA	105
5. OBJETIVO GENERAL DE LA PRÁCTICA	118
5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	118
6. DIAGNÓSTICO SOCIAL I – PRÁCTICA AMB	120
7. PROCESO METODOLÓGICO	125
8. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	138
9. EVALUACIÓN	155
9.1 INSTITUCIONAL	155
9.2 CONVENIO	155
9.3 INTERVENCIÓN	157
9.4 EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	158
9.5 ACADEMIA	159
10. DIAGNÓSTICO SOCIAL II – PRÁCTICA AMB	160
11. PROPUESTA. MUJER PROVEEDORA DE VIDA, ADMINISTRADORA DE AGUA.	163
11.1 OBJETIVO GENERAL	173
11.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	173
11.3 PROCESO METODOLOGICO	174
12. CONCLUSIONES	175

	Pág.
13. RECOMENDACIONES	178
BIBLIOGRAFÍA	181
ANEXOS	183

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Plan de trabajo convenio CDMB-AMB	183
ANEXO B. Proceso metodológico de la intervención	184
ANEXO C. Material didáctico “Paso a paso el agua obtendrás”	185
ANEXO D. Animación el flash. Material didáctico “Paso a paso el agua obtendrás	

TITULO: PROCESO DE SENSIBILIZACION Y ORIENTACIÓN A ASENTAMIENTOS SUBNORMALES DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA, CARENTES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.*

AUTORAS: MAGDA SOFIA BARAJAS VIRACACHÁ.
ANGELICA MARIA BOLIVAR MUÑOZ. **

PALABRAS CLAVES: Agua potable, Carencia de servicio, abastecimiento, asentamiento subnormal, orientación, Bucaramanga.

DESCRIPCION: A través de la Coordinación de Mercadeo AMB – CDMB, - establecida bajo los parámetros del convenio celebrado entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB) y la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) - se puso en marcha la fase de orientación dentro del proceso de vinculación de nuevos usuarios por medio del grupo de apoyo de Trabajo Social, siendo objeto de intervención los asentamientos subnormales pertenecientes a Bucaramanga y su área metropolitana; donde la carencia del servicio público domiciliario de agua potable y alcantarillado fue el principal motivo de su vinculación a este proyecto; cuya meta fue abastecer de agua potable a mil familias, sobrepasándola en novecientos cincuenta más y de esta forma se contribuyó al mejoramiento de su calidad de vida.

Este proceso de intervención fue orientado bajo los lineamientos de la Ecología Social utilizando como estrategia la visita de campo, que permitió un contacto directo con la población objeto y su problemática, brindando alternativas de solución donde se agilizó este proceso de obtención y legalización del servicio con el objetivo de fortalecer el compromiso ecológico adquirido frente al recurso hídrico por este tipo de comunidades.

Tanto la demanda de servicios básicos como la característica de éstos se relacionan directamente con el tamaño, disminución y ubicación de los asentamientos además la presión que estos ejercen sobre los recursos naturales contribuye al deterioro ambiental y a la vulnerabilidad y el riesgo de los mismos por eventos naturales tales como inundaciones, deslizamientos, y otros fenómenos naturales que hacen que la problemática ambiental adquiera unas especificidades en el territorio donde se encuentran ubicados, debido a la carencia de políticas sociales adecuadas para manejar la realidad de estas poblaciones.

* TRABAJO DE GRADO [resuespa.doc](#)

** FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS. ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL. BERTHA LUCIA CORREA [resuespa.doc](#)

TITLE: PROCESS OF EDUCATION AND ORIENTATION OF MARGINAL SETTLEMENTS, LACKING THE SERVICE OF DRINKABLE WATER* .

AUTHORS: MAGDA SOFÍA BARAJAS VIRACACHÁ
ANGELICA MARIA BOLIVAR MUÑOZ **

KEYWORDS: Drinkable Water, Lack Of A Service, Provide, Marginal Settlements, Orientation, Bucaramanga

Description: Through the Coordinación de Mercadeo AMB- CDMB, - established below the guidelines of the agreement held between the Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB) and the Corporación Autónoma Regional Para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB)- has put in motion the phase of acquisition of new users by means of the social work support group. The marginal settlements pertaining to Bucaramanga and its metropolitan area being the object of intervention; where the lack of public residential services of drinking water and sewers was the principle motive for its being made part of the project: who's goal was to supply drinkable water to a thousand families, but surpassing that number by nine hundred and fifty and in this way contributing to the betterment of their quality of life.

This process of intervention was oriented below the guidelines of Social Ecology using as its strategy visits to the community. These allow direct contact with the object population and their problems, offering alternative solutions which speed up this process of obtaining and legalizing the service with the object of strengthening the ecological obligation assumed by these communities with respect to water.

So much the demand for basic services as well as the characteristics of these, relate directly to the size and location of the settlements. Also in addition to the pressure that they exercise over natural resources, they contribute to the environmental deterioration and their vulnerability to and their risks of suffering natural disasters like floods, land slides and other natural phenomena which make the environmental problem acquire some specificities in the area where they are located, due to the lack of adequate social politics to manage the reality of these populations.

* GRADE PROYECT

** FACUTLY HUMAN SCIENCES. SCHOOL OF SOCIAL WORK. BERTHA LUCIA CORREA

INTRODUCCIÓN

A través de estas páginas se pretende ilustrar la importancia que tiene el agua en el desarrollo de una comunidad y a su vez como de ésta depende la conservación del preciado líquido; consientes de esta situación surge por parte de las empresas prestadoras del servicio público de alcantarillado y agua potable, (Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga) una alianza estratégica (Convenio amb – cdmb) que busca mejorar la relación empresa – comunidad a través de un proceso de orientación y sensibilización abordado por el grupo de apoyo de Trabajo Social, que permitiera beneficiar a un mayor número de familias habitantes de asentamientos subnormales ubicados en Bucaramanga y su área Metropolitana, con el fin de agilizar el proceso de legalización del servicio y brindar alternativas de solución a los obstáculos que se pudieran presentar durante el mismo.

Para iniciar este recorrido, es necesario contextualizar el elemento agua dentro de la realidad humana, estableciendo una relación horizontal hombre – naturaleza pues juntos constituyen la *vida*, por lo tanto se debe cambiar el tipo de relación basada en jerarquías, utilitarismo, explotación y la falsa concepción de poseer como hombres un poder único manifiesto socialmente por la dominación del hombre sobre los recursos naturales, del viejo sobre el joven, del hombre sobre la mujer y del adulto sobre el niño; a una con una conciencia ecológica que permita construir un vínculo capaz de transformar el paradigma de dominación por uno en donde él (hombre) y el otro (naturaleza) se descubran como complemento fundamento de la ecología

social, postura crítica y filosófica que permea como sustento teórico toda la intervención práctica.

La naturaleza parece estar bien allí, en un estadio (estado) de equilibrio sin la intromisión nociva del hombre en donde hay belleza en una roca, en el arroyo perdido en la montaña, en la fragilidad dialéctica de una mariposa que antes fue gusano. Razón por la cuál se hace necesario legislar y limitar el comportamiento humano sobre los recursos naturales y las entidades encargadas de administrarlos, con el fin de preservarlos y de esta forma asegurar el futuro que reclaman las próximas generaciones; escenario contenido en el marco legal del presente escrito.

Fueron los asentamientos subnormales la población objeto de intervención pues representan el mejor ejemplo urbano de explotación natural, por un lado están ubicados en zonas de alto riesgo y por otro no cuentan con el servicio de agua potable obligándolos a obtenerlo de cualquier manera, situación que amerita control y soluciones rápidas en busca de un cambio que les brinde a los habitantes de estos sectores la posibilidad de establecer un equilibrio con su entorno, equilibrio que no ha sido posible debido a la dinámica ocupacional que maneja este tipo de población pues su condición marginal se debe al proceso de migración que ha presentado el país remontada al período de violencia vivido desde los años cincuenta que desencadenó el desplazamiento campo – ciudad, realidad que aun hoy no solo permanece si no que se ha incrementado debido a otros factores como el narcotráfico, el paramilitarismo, las crisis económicas, que han agudizado

la crisis migratoria colombiana desembocando en una “macrocefalia urbana”^{**}.

El agua es considerada como un elemento clave del desarrollo sostenible, indispensable en sus aspectos sociales, económicos y ambientales, esencial para la salud humana, catalogado como un bien económico y social que debe emplearse esencialmente en satisfacer necesidades humanas básicas. No hay nada que pueda sustituir el agua: sin ella perecen los seres humanos y otros organismos vivos, los agricultores no pueden cultivar los alimentos, las empresas no pueden funcionar. La seguridad del abastecimiento de agua es un aspecto clave de la reducción de la pobreza. Muchos consideran que el acceso al agua potable y al saneamiento constituye un derecho humano, por tanto se construyeron objetivos que permitieron direccionar la acción de la intervención que giró en torno al fortalecimiento del compromiso ecológico frente al recurso hídrico por parte de los asentamientos subnormales que inician el proceso de legalización del servicio.

Para abordar la realidad de la población objeto de intervención se realizó un primer diagnóstico que permitió orientar la labor a realizar en el proceso de orientación y sensibilización a éstos asentamientos subnormales, en donde se pudo establecer las razones por las cuáles este tipo de población no había podido acceder al servicio de agua potable. Diagnóstico que fue la base del proceso metodológico que se siguió durante la práctica académica del grupo de apoyo de Trabajo Social, dividido por fases que permitieron el logro de los objetivos tanto de las estudiantes como del equipo interdisciplinario en general, pues por un lado se sobre pasó la meta de

^{**} La macrocefalia urbana es una de los rasgos característicos de la red urbana en los países latinoamericanos, que consiste en la exagerada concentración productiva y demográfica en un solo centro urbano.

vinculación de nuevos usuarios, pero por otro lado por cuestiones de tiempo no pudo cumplirse uno de los objetivos de la intervención enfocado a la educación ambiental en cuanto al cuidado del agua; sin embargo con el fin de darle continuidad a la labor realizada se crea una propuesta con base en un segundo diagnóstico que refleja el daño ambiental causado por los asentamientos subnormales debido a la presión que ejercen sobre los recursos naturales, propuesta que con una perspectiva de género pretende fomentar el cuidado del recurso hídrico, donde la mujer es la protagonista como principal agente socializador.

A través de la descripción de la experiencia práctica en la orientación para la obtención del servicio de agua potable se muestran diferentes tipos de problemáticas que ilustran de una manera más amplia la situación vivida por estos asentamientos; utilizando como herramienta de trabajo la visita de campo con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y activar el proceso metodológico, buscando así un contacto directo con la comunidad que dinamizó el proceso de orientación y sensibilización reflejado en el número de familias beneficiadas.

Después de este recorrido se establecen parámetros de evaluación que permiten tener una idea más clara de los logros obtenidos y de las dificultades que se presentaron durante la experiencia, de la misma forma se realizaron conclusiones y recomendaciones que aspiran establecerse como un antecedente para los futuros trabajos con comunidad y servicios públicos o experiencias afines .

1. Ecología social una propuesta del presente para un futuro posible...

La ecología social busca en las tendencias naturales los principios ordenadores de las relaciones humanas. Según los ecólogos sociales, la historia humana es en su origen tanto historia natural social. “La humanidad es la naturaleza hecha conciencia de sí misma”. Es así que la primera naturaleza (todo lo humano) se proyecta sobre la segunda naturaleza (lo humano y social).

Murphy Bookchin

Hace casi 250 años Rousseau dio a entender que cuando la humanidad se alejó de su hábitat natural, se convirtió en un producto social. Engels^{††} estudió el surgimiento y evolución de las primitivas sociedades como un proceso, partiendo de la necesidad de protegerse y sobrevivir. A la vez el ser humano produce cultura y es producido por ella como ser social. Más allá de la discusión filosófica; que si el ser humano es naturaleza, todo lo proveniente de él también lo es, este salto, gradual y no lineal, ha motivado una nueva adaptación al medio con consecuencias dispares.

Pero para poder analizar esta situación, se debe contextualizar dentro de un marco teórico haciendo pequeños recortes de los procesos históricos. Basados en esto y admitiendo la teoría evolutiva, los criterios de selección se han visto atravesados por la influencia de los procesos sociales. La misma selección natural, los ciclos vitales, la concepción de tiempo y espacio, vienen soportando la presión directa e indirecta de la actividad humana, alterando la estructura biofísica que la naturaleza ha ido adaptando a lo largo del tiempo.

^{††} ENGELS, Federico. El origen de la familia, la propiedad privada y el Estado, Ediciones Génesis, Bogotá.

El estudio de la historia se deja interrogar escasamente por las coyunturas del presente y en ocasiones se sumerge en el pasado como refugio idílico contra las condiciones actuales de existencia.

El retardo del método histórico para dejarse interrogar por la problemática ambiental es común igualmente a la mayor parte de las ciencias sociales o de las disciplinas humanísticas, permaneciendo ancladas en la antigua racionalidad preambiental, que considera la sociedad como una entelequia sin raíces en el entorno. Este retardo se explica igualmente por el reduccionismo ecologista que predominó inicialmente en la formación de la conciencia ambiental. La nueva racionalidad ambiental pretende superar la perspectiva maniquea que concibe al hombre como un conquistador advenedizo y la interpretación biologicista que lo percibe como una especie más del reino animal.^{‡‡}

En los últimos 200 años, con la aparición del capitalismo, el criterio de selectividad, ubicó a los dueños de los medios de producción, en la cúspide de la escala depredadora, denominados supra-especie, que no solo se nutre de sus dominados: esto es, las tres cuartas partes de la población mundial, sino decide por su propia lógica de existencia, quienes sobreviven y quienes no. Cuando se hace mención al término *depredador* se asocia ex profeso a una conducta perjudicial y destructiva, a diferencia del término *predador*, que se ubica dentro de la relación evolutiva natural de algunas especies con las que son predadas.

El ser humano suma la variable social a la palabra ecología y la profundiza

^{‡‡}MAYA, Augusto Ángel. Historia y Medio Ambiente. Memorias del Seminario de Ciencias Sociales y el Medio Ambiente, Universidad Nacional de Colombia. Julio de 1989.

aún más, para concluir que toda ecología es social. La ciencia y la tecnología en el sistema capitalista están al servicio de la acumulación de capital y la máxima ganancia. En un sistema no capitalista, ambas podrían liberarse de esta atadura y desarrollar su potencial para beneficio de la humanidad, proteger la especie y su hábitat, producir al menor costo en términos de daño a los ecosistemas y empezar a superar la brecha entre lo natural y lo social.

En la naturaleza las cosas sencillamente son; no están atravesadas por criterios ni juicios de valor ni de moral, elementos contruidos socialmente como herramienta de sometimiento y dominación de la supra-especie hacia sus congéneres. Esto es fácilmente demostrable siguiendo la teoría evolucionista y aceptando que la tierra tiene una edad aproximada de 4.500 millones de años, la naturaleza ha construido sus propios ciclos sin la presencia humana que surge recién en los últimos dos millones de años. En ella no hay jerarquías sino necesidades que tienen que ver con lo instintivo y la perpetuación de las especies. La vida transita por las delicadas hebras de una red, muchas veces invisible y sujeta a vínculos tan frágiles imposibles de analizar bajo las variables del tiempo humano. Expresiones como abeja "reina", cobran una fuerte carga ideológica, dando así por sentada la división de clases dentro de la propia especie. En realidad, la organización interna, distribución de tareas, etc. queda a cargo de las abejas "obreras", como en una verdadera democracia, a través de la comunicación por olores, siendo la única función de la reina y el zángano la reproducción. Esta situación llevada al plano humano, y afianzada a través de generaciones por los sistemas educativos capitalistas, hace parecer como natural esta división, cuando en realidad, las clases sociales, la división del trabajo, las fuerzas morales, la tradición y el pensamiento mágico reciclado en religiosidad, son una construcción social que culminan con el control ideológico de la población, violando aspectos fundamentales de los derechos humanos y promoviendo

la explotación del hombre por el hombre, negando en consecuencia su derecho a la libertad.

La crisis ecológica es ante todo una crisis social. Por eso los ecólogos sociales no admiten que se los confunda con el extendido "ambientalismo". Para Bookchin, el ambientalismo constituye "una perspectiva mecanicista e instrumental que ve a la naturaleza como un hábitat pasivo, compuesto de 'objetos' como animales, plantas y minerales, que deben administrarse del modo más aprovechable para el uso humano"^{§§}.

Para la ecología social, el ambientalismo no cuestiona la premisa básica de la sociedad actual: los seres humanos dominan y deben seguir dominando la naturaleza. Apenas plantea la necesidad de desarrollar nuevas técnicas para minimizar los peligros de la explotación indiscriminada del medio ambiente.

Puesto que la naturaleza incluye a los seres humanos, la ecología social considera que la ciencia debe examinar el papel que la humanidad juega en el mundo natural. Para esto no puede evadirse del análisis de "la forma, la estructura y el contenido de las relaciones humanas con el mundo natural".^{***}

Los pueblos originarios eran catalogados como ecológicos, porque por ejemplo los Incas cultivaban en terrazas; o porque que en la antigüedad la contaminación no era tan grave como en los últimos doscientos años. Pero esta es una visión histórica muy subjetiva. La misma que el ambientalismo aborda sin cuestionar en nada la grieta profunda entre naturaleza y sociedad; una postura emanada de la jerarquía dominante, sentenciando la naturaleza

^{§§}CARIBONI, Diana. Ecología social, utopía del fin de siglo. Marzo 1996. Visión libertaria de humanidad y naturaleza.

^{***}Marzo 1996 VISIÓN LIBERTARIA DE HUMANIDAD Y NATURALEZA Ecología social, utopía del fin de siglo por Diana Cariboni.

a un rol pasivo y al humano - mediante una especie de ingeniería - sacando, insertando, reemplazando y hasta alterando los ciclos naturales; todo esto, amparado en la frase que a tantos les gusta utilizar como cliché: desarrollo sustentable.

En realidad no sería correcto aplicar el término contaminación en los albores de la humanidad, cuando ésta vivía de frente y no de espaldas a la naturaleza. Los pueblos nómades tiraban los desechos a lo largo de su recorrido, pero al igual que las manadas migrantes, no se puede decir que sus heces contaminaran el suelo. Por el contrario, estas comunidades, aprovechaban integralmente la naturaleza.

Denunciar únicamente el vertido de desechos, es no querer ir a la raíz del problema, es una pantalla del real conflicto en el proceso industrial-contaminador; para la Ecología Social, el análisis transita por otro andarivel^{†††}, pues los aspectos sociales, económicos, laborales, salud, educación, son las variables para determinar un correcto estudio de impacto ambiental y determinar, lo más aproximadamente posible, el camino a lo que podría llamarse el verdadero progreso.

Tal vez, la ecología social represente la teoría más avanzada dentro de la ecofilosofía del siglo XX, pues profundiza sus raíces en una rica infraestructura filosófica que se refleja en sus políticas^{†††}; cuando el ser

^{†††} Cintas o líneas que delimitan la pista de un corredor o un nadador.

^{†††} La expresión política de la ecología social se denomina municipalismo libertario, ya que la política es una práctica degradada a la manipulación masiva y la propaganda y su objetivo es el alcance del poder, el municipalismo libertario busca redefinir la acción política rescatando la tradición de participación local. La política vuelve entonces a una idea de autogestión, con formas que permitan a las personas participar en las decisiones que los afectan. Para esto se requiere la creación de la "esfera pública", es decir la comunidad, superando la alienación y el "desempoderamiento". No importa que estas experiencias al principio sean aisladas y en algunos casos fracasen. Lo valioso de la tarea inicial es su facultad educativa. Es necesario recuperar la práctica y la experiencia participativa de las personas y las comunidades. Por eso la ecología social plantea superar los reclamos de los grupos y sectores hacia una visión de cambio estructural, sin abandonar los reclamos y las protestas puntuales.

humano empieza a vivir en colectividad se enfrenta a una serie de problemas que hacen ver hasta que punto las ideologías del poder y sus corolarios se han ido infiltrando en sus psiques hasta modificar sus actitudes y musculatura y, por consiguiente, cómo disminuyen sus capacidades de valoración y juicio a la hora de relacionarse.

La ecología social para algunos autores está fundamentada en el materialismo dialéctico, pues es una filosofía que busca romper la aversión a la razón, a la acción y el compromiso social. Plantea una reestructuración fundamental de la sociedad según principios ecológicos. Bookchin sostiene que el naturalismo dialéctico forma el cimiento del mensaje fundamental de la ecología social: que nuestros problemas ecológicos básicos provienen de problemas sociales. “Pensar ecológicamente” forma una transición directa de lo filosófico y ético a lo social y visionario. La filosofía, en particular el naturalismo dialéctico, no inhibe nuestro entendimiento de la teoría social y los problemas ecológicos, proporciona un medio racional para integrarlas en un todo coherente y para establecer una estructura que permita extender esta totalidad en direcciones más fecundas e innovadoras^{§§§}.

Retomando los postulados planteados en el libro "Ecología de la Libertad", del autor estadounidense Murray Bookchin, - quien sentó las bases para lo que él definió como una disciplina específica para nuestra época: la ecología social – Miglianelli; define Ecología Social, a una postura ética, estética, filosófica, política e ideológica de contemplar y obrar en el mundo con una dialéctica holista, es el fundamento y el efecto del nuevo proyecto histórico. El ambientalismo critica la contaminación ambiental, la tala de los bosques, la matanza de animales, etc., pero solo se remite a fragmentar la realidad, los

^{§§§}PAEZ, Armando. Del Desarrollo a la Ecología Social.

efectos y no las causas problemáticas, la ecología biológica analiza únicamente la interacción en los ecosistemas, sin embargo la Ecología Social da una vuelta más de tuerca, se introduce en los sistemas sociales que imperan en el planeta, y además de analizar los componentes ideológicos que lo regulan, formula propuestas concretas de cambio, donde la visión parcial del mundo es desechada, partiendo de la premisa que la vida en el planeta, no debería ser una cuestión de jerarquías^{****}.

Las técnicas contemporáneas, señala Murray Bookchin, revelan la posibilidad de una sociedad de postescasez, de abundancia. Pero así como la tecnología moderna contiene la promesa de liberación, es su inmensa capacidad para dominar lo que explica su uso como un arma del totalitarismo. Como es ampliamente adoptada, se transforma en un instrumento que extiende la opresión humana y la devastación ecológica amenazando a toda la biosfera. Bookchin visualiza y propone una transformación tecnológica completa, las tecnologías industriales deben ser remplazadas por eco tecnologías, técnicas de pequeña escala (incluyendo la automatización limitada) que realce la ecosfera en vez de dañarla y permanezca dócil al control local debido a su tamaño; éstas podrían ser operadas en vecindades urbanas o en comunidades rurales mediante asambleas directas, cara a cara que constituyen las unidades básicas de la ecología social.

Como contrapartida al concepto de desarrollo capitalista y predatorio que se rige del principio "cuanto más grande mejor", la ecología social propone un desarrollo comprometido con la vida comunitaria en sus aspectos culturales, de relaciones personales, así como en su economía y sensibilidad propias.

^{****}MIGLIANELLI, Antonio. De La Ecología Social. Un análisis dialéctico de la realidad mundial. Argentina.

Además este concepto de desarrollo debe considerar el impacto ambiental sobre la primera naturaleza (todo lo no humano), fuente de todo desarrollo; por otra parte, éste debe estar enfocado a la reproducción a través de la educación, el reciclaje de recursos, el mutuo cuidado, las técnicas regenerativas de producción de alimentos y las fuentes no contaminantes de energía.

Se puede señalar que algunos de los principios de la ecología social están presentes en el discurso del desarrollo humano sostenible (cooperación, equidad). Para comprender la connotación de estos conceptos deben ser analizados en el contexto en el que surgen. *Cooperación* para un funcionario del Banco Mundial o de la ONU, para un político o intelectual urbano no tiene el mismo significado que para una asociación cooperativa campesina o comunidad indígena. Para los primeros es un concepto abstracto; para los segundos es una práctica cotidiana.^{††††}

Se puede definir un desarrollo comunitario sustentable como aquel proceso de carácter endógeno por medio del cual una comunidad toma (o recupera) el control de los procesos que la determinan y la afectan. Es posible distinguir hasta seis diferentes tipos de procesos.

Esta definición se deriva de un principio general que afirma que la razón fundamental por la cual la sociedad contemporánea y la naturaleza sufren un proceso generalizado de explotación, expoliación y deterioro, es la pérdida de control de la sociedad humana sobre la naturaleza y sobre sí misma. En esta perspectiva, la historia de la humanidad ha sido un movimiento hacia una cada vez mayor pérdida del control sobre los procesos que afectan a los

^{††††}Ibid.

seres humanos y a su entorno y no lo contrario (como frecuentemente lo quieren mostrar los enfoques del "progreso social"). En otras palabras, la autodeterminación o la autogestión, concebida como una "toma de control" es el objetivo central de todo desarrollo comunitario.

La primera acción que toda comunidad debe realizar es la toma de control de su territorio. Ello implica el deslinde de la superficie que le corresponde, el establecimiento de sus límites, el reconocimiento de su territorio por parte del Estado y de las comunidades o propietarios vecinos, etc.

El uso adecuado o no destructivo de los recursos naturales (flora, fauna, suelos, recursos hidráulicos, etc.) que forman parte de su territorio, constituye la segunda toma de control de toda comunidad. Ello se logra a través del diseño y puesta en práctica de un plan de manejo de los recursos naturales, capaz de normar y regular las actividades que la comunidad realiza. Dicho plan de manejo implica la elaboración de un diagnóstico, un inventario, y de ser posible, la elaboración de un Sistema de Información Geográfica, por medio del cual se logre evaluar la oferta ecológica de los recursos del territorio de la comunidad. Aspectos como el crecimiento de la población, el consumo de energía, las condiciones de acceso y uso del agua, la disposición de desechos son aspectos del ambiente humano que atañen a la mujer, por su crucial papel para la reproducción de la vida humana y de la economía doméstica y pública,^{***} siendo su educación un paso importante en el empoderamiento de la comunidad sobre sus recursos naturales.

*** Fundación Natura – Sépales. Mujer y medio ambiente en América Latina y el Caribe. Quito 1991

El control cultural, implica que la comunidad tome decisiones que salvaguarden sus propios valores culturales, incrementando su calidad de vida, eje central de todo desarrollo comunitario.

La regulación de los intercambios económicos que la comunidad y sus miembros realizan con el resto de la sociedad y con los mercados locales, regionales, nacionales e internacionales, conforman la toma del control económico. Ello implica el enfrentar de manera comunitaria los fenómenos económicos externos que afectan la vida productiva de la misma, tales como las políticas de fijación de precios (por el mercado o por el Estado), las políticas macroeconómicas, los subsidios, impuestos, préstamos. Ello supone atenuar los mecanismos que afectan, inhiben e incluso castigan la esfera productiva de la comunidad.

Finalmente, la última dimensión es la toma de control político. Ello supone una capacidad de la comunidad para crear su propia organización (socio/productiva), así como para promulgar o ratificar las normas, reglas y principios que rigen la vida política de la comunidad. Esta dimensión debe asegurar la participación de los miembros, la democracia comunitaria, la autonomía política y la ejecución del derecho consuetudinario.

Cada una de estas seis dimensiones (territorial, ecológica, cultural, social, económica y política) del desarrollo comunitario, son esferas que difícilmente existen sin la realización de las otras. Dicho de otra forma la recuperación del control debe ser integral o completa; esto es, debe incluir las seis dimensiones aquí reconocidas. Por ejemplo no es posible mantener y defender la cultura mientras persista un proceso de destrucción de los recursos naturales, lo cual a su vez afecta la calidad de vida de los miembros de la misma. Sin embargo, la defensa de la cultura y de la naturaleza, el

mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad de vida de los miembros de la comunidad (productores y sus familias) y el aminoramiento y/o supresión de la injusticia económica que perpetúa un intercambio económico desigual con la sociedad, se vuelven tareas difíciles de lograr si no existe una verdadera organización política. Por ello, la toma de control político es sin duda la acción nodal, de la cual dependen las otras tomas de control de las otras dimensiones.

Estos seis procesos que conforman un verdadero desarrollo comunitario sustentable, solo se logran en la medida en que los miembros de la comunidad adquieren, acrecientan y consolidan una conciencia comunitaria.

Las comunidades se encuentran permanentemente asediadas por las fuerzas destructivas del "desarrollo modernizador" (basado en la destrucción de la naturaleza y de la colectividad y en la consagración del interés individualista) que la sociedad industrial, tecnocrática y materialista intenta imponer por todos los rincones del planeta.

Por esta razón, el desarrollo comunitario debe tomar en cuenta el estado en el que se encuentra cada comunidad. Así existen desde comunidades en pleno proceso de desintegración o descomposición hasta comunidades más o menos organizadas donde es más factible y viable realizar un desarrollo autogestivo. En todos los casos, sin embargo, la propia comunidad deberá como primer requisito elaborar un plan de desarrollo comunitario que es el instrumento esencial de lucha y resistencia y el marco a partir del cual se pueden integrar las acciones^{§§§§}.

^{§§§§}Víctor M. Toledo .Investigador en el Centro de Ecología de la UNAM. México.

El fin del proyecto desarrollista obligará a las comunidades a experimentar diversas alternativas para satisfacer sus necesidades elementales, adoptando de forma voluntaria una estrategia de supervivencia o estilo de vida, en donde la humanidad comienza a vivir un nuevo periodo histórico: la sociedad ecológica.

El desarrollo, indica el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), debe, por una parte, posibilitar que todos los individuos aumenten su capacidad humana en forma plena y den a esa capacidad el mejor uso en todos los terrenos, ya sea el económico, el cultural o el político, y, por otra, crear una atmósfera en que las oportunidades puedan ampliarse para las generaciones presentes y futuras. Fomentar la libertad y la potenciación de las capacidades de la gente, generar pleno empleo y seguridad de vida, distribuir los beneficios equitativamente, promover la cohesión social y la cooperación y asegurar el desarrollo humano futuro son los objetivos del nuevo paradigma del desarrollo. El desarrollo ha sufrido una metamorfosis, ha adoptado una nueva identidad: ahora es humano y sostenible.

El discurso ha cambiado, pero la praxis sigue igual: los países desarrollados a través de sus agencias de cooperación y de los organismos internacionales que conforman la estructura ejecutiva del proto-Estado Global (OMC, OECD, FMI, BM, ONU -PNUMA, PNUD, UNESCO) hacen difusión en los países subdesarrollados del capital, la tecnología, las instituciones, los valores, las organizaciones y las actitudes psicológicas que permiten el progreso (desarrollo). El proyecto de la sociedad capitalista global debe ser evaluado por sus efectos, no por su discurso: millones de personas pierden sus medios de subsistencia y se ven forzadas a realizar trabajos cuyas condiciones lejos están del mundo feliz planteado por el PNUD; los centros urbanos crecen y las zonas rurales se pierden en la sobreexplotación y el abandono; se han

profundizado los problemas humanos fundamentales; se ha deteriorado el medio ambiente; los agentes económicos concentran el poder, la información y las fuentes de creación de cultura; todo se privatiza: camas de hospital, pizarrones, bosques, residuos...; las decisiones son tomadas por cúpulas empresariales, militares, religiosas, académicas y políticas, lo que sienten y anhelan las comunidades no es considerado.

A partir de los años ochenta empiezan a adquirir validez y vigencia los postulados de formas alternativas de desarrollo, que procuran superar las limitaciones de los modelos hasta entonces prevalecientes. Estas formas alternativas de desarrollo han ido adquiriendo diferentes nombres y acepciones, siendo una de las más citadas las de Desarrollo a Escala Humana^{****}. El postulado básico del Desarrollo a Escala Humana es que el desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos.

Tomando algunos pensamientos de Max Neef, surge la siguiente pregunta fundamental: "¿cómo puede establecerse que un determinado proceso de desarrollo es mejor que otro?". Dentro del paradigma tradicional, se tienen indicadores tales como el Producto Interno Bruto de un país (PBI) o de una región, que es un indicador del crecimiento cuantitativo de los objetos producidos en ese país o región. Se necesita ahora un indicador del crecimiento cualitativo de las personas.^{††††}

Contestando a la pregunta en los siguientes términos: "el mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar más la calidad de vida de las personas". De inmediato se desprende la pregunta siguiente: "¿qué determina la calidad de vida de las personas?". La calidad de vida dependerá

^{****}MAX-NEEF, Alfred. (1986). Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Development- Dialogue.

^{††††}MIGLIANELLI, Antonio. De La Ecología Social. Un análisis dialéctico de la realidad mundial. Argentina.

de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. Surge entonces la tercera pregunta: "¿cuáles son esas necesidades fundamentales, y quién decide cuáles son?".^{####}

"Se cree, tradicionalmente, que las necesidades humanas tienden a ser infinitas; que cambian constantemente, que varían de una cultura a otra y que son diferentes en cada período histórico. Parece que tales suposiciones son incorrectas, ya que son producto de un error conceptual. El típico yerro que se comete en los análisis acerca de las necesidades humanas es que no se explica la diferencia esencial entre las que son propiamente necesidades y los satisfactores de ellas"^{#####}.

Cada necesidad puede satisfacerse a niveles diferentes y con distintas intensidades. Más aún, se satisfacen en tres contextos: a) en relación con uno mismo (Eigenwelt); b) en relación con el grupo social (Mitwelt); y c) en relación con el medio ambiente (Umwelt). La calidad e intensidad tanto de los niveles como de los contextos dependerá de tiempo, lugar y circunstancia^{*****}.

Cualquier necesidad humana fundamental que no es adecuadamente satisfecha revela una pobreza humana. El concepto tradicional de pobreza es muy limitado, ya que se refiere exclusivamente a la situación de aquellas personas que se hallan por debajo de un determinado nivel de ingreso, noción que es estrictamente economicista. Max Neef sugiere no hablar de pobreza, sino de pobreza; por ejemplo, hay una pobreza de Protección (debido a sistemas de salud ineficientes, a la violencia, la carrera

^{####}Ibid.

^{#####}Ibid.

^{*****}Ibid.

armamentista), de afecto (debido al autoritarismo, la opresión, las relaciones de explotación con el medio ambiente natural, etc.): de entendimiento (debido a la deficiente calidad de la educación); de participación (debido a la marginación y discriminación de mujeres, niños y minorías); de identidad (debido a la imposición de valores extraños a culturas locales y regionales, emigración forzada, exilio político, etc.) y así sucesivamente⁺⁺⁺⁺⁺.

Pero las pobreza no son sólo pobreza, son mucho más que eso; cada pobreza genera patologías, altera la salud, toda vez que rebasa, por su intensidad o duración, ciertos límites críticos. Según la Organización Mundial de la Salud⁺⁺⁺⁺⁺, sería el completo estado de bienestar, físico, mental y social, que permite al individuo relacionarse con el medio.

La alternativa a la pobreza, la destrucción ambiental, el desempleo, etc., no es el desarrollo que se asocia sólo al crecimiento económico que lleva en su raíz el origen de su insostenibilidad e inhumanidad: explotación de la naturaleza y el hombre. Es imposible construir una sociedad ideal porque las sociedades son cambio continuo, tanto por sus dinámicas internas como por los efectos que producen en ellas el medio ambiente y otras sociedades. En vez de pensar en estados terminales, se debe enfocar las energías de los hombres en la capacidad de las comunidades, de las personas que las forman para organizarse. Es la organización social la alternativa para enfrentar los problemas que genera el desarrollo capitalista.

Un ejemplo de este tipo de organización es apreciado en la misma Rusia, pero en el siglo XIX, donde existió un sólido movimiento Los *narodniki*, que se opuso al capitalismo como respuesta estratégica a la crisis social,

⁺⁺⁺⁺⁺Ibid.

⁺⁺⁺⁺⁺Organización Mundial de la Salud. Documentos Varios.

ambiental, financiera, económica, política, la futura crisis energética, la imposibilidad del capitalismo de ofrecer alternativas y su capacidad de crear problemas, obligando a explorar otras formas de producción y reproducción social.

Los *narodniki* creían en la transición al socialismo (definido más por la igualdad entre las gentes y por el control comunitario de la producción que por la propiedad estatal de medios de producción) sobre la base de la comunidad campesina. La filosofía de este movimiento es rescatada.

Ante la pobreza, la degradación ambiental, y la explotación exterior, crecerá el neonarodnismo o neopopulismo ecológico y crecerá también la investigación histórica de este tipo de fenómenos sociales. No obstante, en la medida en que el narodnismo ecologista es una defensa de una economía moral, de una economía ecológica, contra la penetración del mercado generalizado, el enfoque populista puede ser útil para entender el pasado y el presente de algunas luchas sociales en el Tercer Mundo, y también para ayudarlas en el futuro^{§§§§§§}.

La incipiente escuela del Neonarodnismo Ecológico reúne en sus análisis las aportaciones más interesantes de los estudios campesinos de los populistas rusos y el neopopulismo de Chayanov, junto con la apreciación desde la Ecología como ciencia por los logros históricos de las formas campesinas de manejo de los recursos naturales y de preservación y desarrollo de la biodiversidad y el respeto a unos valores morales que pueden parecer premodernos (precartesianos y precapitalistas) ya que consideran las relaciones entre los humanos y la naturaleza en términos de armonía, y no

^{§§§§§§} Joan Martínez Alier, *De la Economía Ecológica al Ecologismo Popular*, Barcelona: Icaria, 1994.

de subordinación o mercantilización. Pero el sujeto político potencial del ecologismo popular no es sólo el campesinado tradicional, también en muchas protestas urbanas y en conflictos industriales notamos la presencia de similares ingredientes.

Es el mismo espíritu que inspiró a los narodnistas el que lleva a Esteva a declararse en contra del desarrollo y a ser portavoz de las comunidades indígenas y campesinas en México:

Los ámbitos de comunidad no son meras divisiones administrativas, niveles adicionales de gobierno convencional. Son entidades culturales vivas, abiertas a la convivencia y constituidas a escala humana. Están arraigadas en el pasado, pero no atrapadas en él: entre sus tradiciones está lo que permite modificar la tradición. Por su diversidad, determinada por la cultura y la historia, resisten activamente toda definición universal de la buena vida, todo emblema global homogeneizante. Afirmados en su pluralidad, reivindican su libertad y su derecho de construir por sí mismos su porvenir. Quieren ante todo reparar los daños causados por el desarrollo en sus debilitadas capacidades de transformación, y quieren, finalmente, avanzar a paso firme sobre sus propios pies, en la variedad de direcciones que de su pluralidad emana, para crear un mundo en que sus diversas culturas puedan florecer y perdurar *****.

Donde una sociedad comunitaria orientada hacia la satisfacción de las necesidades humanas responda a las exigencias ecológicas y desarrolle una nueva ética basada en la cooperación y el compartir.

De igual forma es importante hacer uso eficiente de las energías presentes en la naturaleza, en las sociedades y en cada uno de sus integrantes, desde el aquí y el ahora, pues el uso adecuado o no destructivo de los recursos

***** ESTEVA, Gustavo. EN Lucero Jiménez (coord.), Derechos Humanos y Seguridad Económica y Ecológica: estrategias para un desarrollo sostenible en el siglo XXI, Cuernavaca.

naturales le permitirá a la comunidad participar en la toma de decisiones que salvaguarden sus propios valores culturales, incluyendo la lengua, vestimentas, costumbres, conocimientos, creencias y hábitos. Teniendo en cuenta que una comunidad es una agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o de identificación con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación, intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local⁺⁺⁺⁺⁺. Se hace necesario enfocar el potencial comunitario hacia la conservación de estos recursos buscando un desarrollo comprometido con la naturaleza.

La convivencia aparece como parte de los propósitos sociales que integran el modelo básico del desarrollo sustentable, se trata de un componente central del desarrollo que está relacionado tanto con las interacciones humanas como con las relaciones entre los seres humanos y la naturaleza; asumiendo en la práctica el derecho a existir que parecen reclamar desde ahora las generaciones futuras.

Para ello la comunidad deberá crear mecanismos que garanticen el rescate cultural y la toma de conciencia por parte de los habitantes de la existencia de su propia cultura (orgullo étnico). El incremento de la calidad de vida de los miembros de la comunidad es una tarea central de todo desarrollo comunitario, y ello conforma la toma de control social. Esto incluye aspectos tales como la alimentación, salud, educación, vivienda, sanidad,

⁺⁺⁺⁺⁺ANDER EGG, Ezequiel, Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad.

esparcimiento e información. Aspectos íntimamente ligados al elemento hídrico, esencial para los seres humanos y todas las formas de vida.

La cantidad de agua que hay en la Tierra alcanza los 1.385 millones de km³. Sin embargo, menos del 3% de esta cantidad es agua dulce, y la mayor parte de esta última es difícil de aprovechar por encontrarse en los casquetes polares y a grandes profundidades.

Más de 2.200 millones de habitantes de los países subdesarrollados, la mayoría niños, mueren todos los años de enfermedades asociadas con la falta de agua potable, saneamiento adecuado e higiene. Además, casi la mitad de los habitantes de los países en desarrollo sufren enfermedades provocadas, directa o indirectamente, por el consumo de agua o alimentos contaminados, o por los organismos causantes de enfermedades que se desarrollan en el agua. Con suministros suficientes de agua potable y saneamiento adecuado, la incidencia de algunas enfermedades y la muerte podrían reducirse hasta un 75%. En la mayoría de las regiones, el problema no es la falta de agua dulce potable sino, más bien, la mala gestión y distribución de los recursos hídricos y sus métodos^{*****}.

Tal distribución del agua y su calidad ya comienzan a tener cambios importantes debido a los despilfarradores consumos de agua de ciertos asentamientos humanos y de modos de producción. Ello se viene reflejando en una escasez del líquido; su contaminación en muchos casos de modo irreversible; su conversión a agua salada por evaporación o invasión del mar en acuíferos costeros a causa de la disminución desmedida de sus niveles internos; y de manera particularmente llamativa a causa del creciente

^{*****}BAZAN, Op. Cit.

sobrecalentamiento del planeta, en el incremento de la variabilidad climática y de algunos fenómenos extremos como inundaciones y sequías de larga duración. El impacto de este último factor es mayor ya que redefinirá los espacios hídricamente ricos, reducirá la calidad del agua, la productividad biológica y los hábitat de los ríos, etcétera.

Es indudable que la situación del agua dulce superficial en el mundo corresponde a un panorama de escasez. Se está llegando a un punto tal que el agua está constituyéndose en un factor limitante del desarrollo sustentable de muchas naciones. Casi la mitad del agua de los sistemas de suministro de agua potable de los países en desarrollo se pierden por filtraciones, conexiones ilícitas y vandalismo. A medida que la población crece y aumentan los ingresos se necesita más agua, que se transforma en un elemento esencial para el desarrollo.

Colombia por su ubicación geográfica y sus condiciones de relieve tiene una precipitación media anual de 3.000 mm , lo que representa una abundancia significativa de recursos hídricos, si se compara con el promedio mundial de precipitación, que se encuentra alrededor de los 900 mm y con el de Suramérica, que está cerca de los 1.600 mm. Esta genera un caudal específico de escorrentía superficial en Colombia de 58 l/s/km². Esto es tres veces mayor que el promedio suramericano y seis veces mayor que la oferta hídrica específica promedio mundial.

Debido a las características de la circulación atmosférica y a las diferencias en el contenido de humedad, en el territorio nacional se presenta un régimen pluviométrico muy variado. Mientras que en la Península de la Guajira se registran los promedios anuales más bajos, cercanos a 300 mm, en algunos

lugares de la región del Pacífico los valores de precipitación son los más altos del país y del mundo (mayor a 9.000 mm/año).

La ubicación geográfica, la variada topografía y el régimen climático que caracterizan al territorio colombiano han determinado que posea una de las mayores ofertas hídricas del planeta. Sin embargo, esta oferta no está distribuida homogéneamente entre las diferentes regiones del país y, además está sometida a fuertes variaciones que determinan la disponibilidad del recurso hídrico; razones por las cuales en el territorio continentales de Colombia se presenta desde zonas deficitarias de agua hasta aquéllas con grandes excedentes, que someten a importantes áreas del país a inundaciones periódicas de duración considerable^{§§§§§§§§}.

La oferta ambiental de almacenamiento supera en buena medida las capacidades actuales de almacenamiento artificial del país (reservorios y embalses), por lo que estos almacenamientos naturales deben protegerse debido a las ventajas comparativas que presentan para el manejo de los excesos y deficiencias de agua.

Ante la necesidad creciente de evaluar la disponibilidad y el estado actual del recurso hídrico en el país en sus diferentes regiones y municipios y de estimar las condiciones de presión por su consumo y las limitaciones de su oferta por efectos de la alteración cada vez mayor de la calidad del agua en el Estudio Nacional del agua (IDEAM 1998), se hicieron consideraciones básicas para la sostenibilidad del uso del recurso. En este estudio se realiza un análisis de la oferta hídrica y de su variación tanto espacial como

^{§§§§§§§§} Lineamientos de Política para el Manejo Integral del Agua República de Colombia Ministerio del Medio Ambiente

temporal. Se estimaron los posibles volúmenes de agua disponibles para tres unidades de análisis: áreas hidrográficas, áreas municipales y áreas que abastecen a las cabeceras municipales. Estos valores se estimaron para determinadas condiciones, que incluyen desde aquellas con oferta media anual, hasta con situaciones más desfavorables, correspondientes al mes más seco de un año seco.

Los procesos de desarrollo del país y de sus regiones no han tenido en cuenta de manera suficiente la oferta de los recursos naturales, en general, y del recurso agua, en particular, lo cual genera una mayor vulnerabilidad de los sistemas de abastecimiento para la población y para las diferentes actividades económicas.

Según los estimativos del IDEAM obtenidos en este estudio, la oferta hídrica total en el país supera los 2.000 Km³ y corresponde a 57.000 m³ anuales por habitante. Así mismo, se estima que si se incorporan reducciones tanto por alteración de la calidad como por regulación natural, se alcanza a penas una disponibilidad de 34.000 m³ por habitante al año. Para las condiciones del año seco consideradas esta disponibilidad se reduce a 26.600 m³ al año por persona.

Sin embargo la distribución heterogénea del recurso, la población y de las actividades económicas en Colombia que del indicador promedio algo relativamente favorable, que ostenta el país sea engañoso, o menos favorable, en la medida en que se considere exclusivamente las zonas donde se encuentra la mayor parte de la población y de la actividad económica, cuencas de los ríos Magdalena y Cauca y las de los ríos que drenan al caribe colombiano, incluido el Catatumbo las cuales representan en conjunto sólo el 25% del volumen de agua anual en Colombia. Esta situación se corrobora

en los resultados obtenidos sobre volúmenes de agua disponibles y en los indicadores de relación de la demanda sobre la oferta.

El estudio permite confirmar que, pese a la situación relativamente favorable de oferta y disponibilidad hídrica con que cuenta buena parte del territorio nacional, se presentan señales serias de preocupación, e incluso de alarma, en algunos municipios y áreas urbanas del país.

En Colombia, donde las condiciones climáticas, hidrológicas y topográficas garantizan en la mayoría del territorio una buena oferta de agua y una densa red hidrográfica, no hay suficiente ordenamiento para el uso de los recursos hídricos. Lo anterior determina que aprovechamiento para los acueductos urbanos que se abastecen en general (más del 80%) de ríos pequeños, quebradas y arroyos cercanos, no cuenten en su mayoría con programas de conservación de cuencas, sistemas de regulación y almacenamiento, transporte y tratamiento, ni con previsiones económicas para realizarlas.

Es importante observar que un alto porcentaje de los acueductos del país que se surten de ríos pequeños, quebradas y arroyos, lo cual determina una alta vulnerabilidad de esos aprovechamientos, especialmente en aquellas zonas con serios problemas por la típica distribución espacial y temporal del recurso hídrico, tales como la región Caribe, en particular en los departamentos de la Guajira, Cesar, Magdalena y Bolívar y en la región Andina en los departamentos de Huila, Tolima, Valle del Cauca, Cundinamarca, Boyacá, Santanderes y parte de los departamentos de Cauca y Nariño.

En los departamentos de Santander, Cundinamarca, Boyacá y Tolima, en los cuales más del 60% de los acueductos de las cabeceras municipales se

abastecen de pequeños ríos, quebradas y arroyos los posibles efectos de una reducción en la oferta hídrica se manifiestan de forma casi inmediata en los sistemas de suministro de agua a la población^{*****}.

En relación con las causas subyacentes en la problemática del agua, referidas a los aspectos institucionales y sociales desde el Plan Nacional Ambiental se identificaron:

1. Las condiciones de acceso al agua que han llevado a tasas de extracción muy superiores a las socialmente deseables y naturalmente sostenibles.
2. La ausencia de mecanismos que permitan cobrar por el deterioro ambiental que genera el mal uso del agua y su utilización para depositar vertimientos contaminantes.
3. La situación económica y sociocultural de gran parte de la población colombiana que la induce a consumir intensamente los recursos naturales y no le permite acceder fácilmente a tecnologías con las que podría mejorar su ingreso sin deteriorar el medio natural, para este caso, el recurso hídrico.
4. Los procesos de ocupación que no atienden a las condiciones ambientales, atentando contra zonas de especial interés hídrico o generándose en regiones con escasez.
5. Los patrones de producción y consumo caracterizados por un uso ineficiente del recurso hídrico.

^{*****} IDEAM. El medio ambiente en Colombia. Agua.

6. Las dificultades de la administración pública para afrontar y orientar soluciones concretas a los problemas ambientales.

7. La reducida investigación que ha redundado en una base científica y un sistema de información insuficiente.

8. La falta de tecnología apropiada para el uso y conservación del agua.

Adicionalmente, otros aspectos de orden social e institucional que limitan la gestión integral del recurso para satisfacer las necesidades del desarrollo sostenible del país son:

. Ausencia de una cultura social del agua. La conducta alrededor del agua ha obedecido a una cultura de abundancia del recurso, mientras que en la realidad regional se afrontan problemas de escasez relativa.

. Falta de aplicación articulada de instrumentos de gestión y control. A pesar de la variedad de instrumentos que pueden ser utilizados para el cumplimiento de los objetivos ambientales como los económicos, administrativos y de inversión, entre otros, además de los jurídicos, se ha dado mayor énfasis a estos últimos, perdiéndose el mayor alcance que tendría una adecuada y balanceada articulación de los distintos instrumentos disponibles. Esto ha conducido a que las normas no hayan trascendido su existencia formal en muchos casos.

. Deficiente coordinación interinstitucional. Deficiencias en el diseño y aplicación de los modelos de administración y conservación del agua y dificultades para poner en funcionamiento las pautas de la descentralización. La necesidad de manejar el recurso hídrico dentro del concepto de cuencas,

las cuales no siempre coinciden con la jurisdicción de una sola autoridad ambiental, así como las competencias asignadas a las entidades territoriales en relación con el uso del suelo, frente a las establecidas a las autoridades ambientales para la administración del recurso hídrico, exigen una estrecha coordinación, que por diversos motivos no ha alcanzado niveles de consolidación satisfactorios.

. Desconocimiento del comportamiento físico natural de los recursos hídricos y, por tanto, del agua como componente regulador del sistema natural. Ha faltado la aplicación de la concepción de un manejo integral de los recursos naturales suelo, agua, vegetación⁺⁺⁺⁺⁺⁺.

No cabe duda alguna que el factor agua dulce se verá más comprometido en los próximos años, ya que en la agenda geopolítica de alguna de las grandes potencias contemporáneas, "el agua" es considerada como probable fuente de conflicto para los próximos tiempos. Hay que tener en cuenta que la demanda está superando a la oferta, caso que se presencia en vastas áreas que se extienden desde el norte de África hasta Asia Meridional, y en América del Sur. Esta situación plantea a esta región sudamericana, la conformación de una nueva geografía geopolítica y estratégica, definida por la concentración en ciertas áreas de importantes recursos; no como antes, tan solo por fronteras demográficas y el establecimiento de límites políticos. La población aumenta y el consumo también, pero la cantidad de agua disponible permanece prácticamente constante⁺⁺⁺⁺⁺⁺.

⁺⁺⁺⁺⁺⁺Lineamientos de Política para el Manejo Integral del Agua República de Colombia Ministerio del Medio Ambiente

⁺⁺⁺⁺⁺⁺Kofi Annan. Secretario General de Naciones Unidas. Foro Internacional de las Aguas. Octubre del 2003 en Porto Alegre. "Probablemente que el agua se transforme en una fuente cada vez mayor de tensión y competitividad entre las naciones si continuaran las tendencias actuales, aunque también podrá ser un catalizador para viabilizar la cooperación entre los países".

El origen de esta comercialización del agua habría que buscarla en noviembre de 2001, cuando los recursos naturales al igual que la salud y la educación, empezaron a ser objeto de negociaciones en la OMC (Organización Mundial de Comercio). La meta final es la liberalización de los servicios públicos para el 2005. Esto que suena árido y aburrido, puede simplificarse: lo que hasta ahora era regulado por los estados, pasará a ser mercado de libre comercio. Por lo tanto como se observa en el Manifiesto del Agua^{§§§§§§§§}: Es el momento de oponerse a la privatización del agua y de considerarla una necesidad básica. Ponerse a trabajar, como propone El manifiesto del agua, para que el acceso al agua sea reconocido como un derecho humano, y que no sólo sea una esperanza sino que se complemente con medidas de fuerza", expresó Danielle Mitterrand, presidenta de la Fondation France Liberté. Y el ex presidente de Portugal Mario Soares, quien prologa el libro, expresó por su parte: "La democracia y la libertad sólo pueden ser el resultado de la participación y la lucha popular. Este es el espíritu con que El manifiesto del agua hace un llamamiento a la movilización para exigir un Convenio Mundial del Agua".^{*****}

El aseguramiento del abastecimiento del agua en el presente y en el futuro, no solamente es dependiente de la solución de problemas de orden técnico, de la disminución de la tasa de crecimiento poblacional y de la conservación del ecosistema. Junto a estas medidas se requieren con urgencia otras medidas y el desarrollo de alternativas para el uso racional, el ahorro y búsqueda de otras fuentes de agua.

^{§§§§§§§§}Donde explica qué está pasando con el agua en el mundo; muestra los obstáculos para una reacción adecuada, centrando la atención sobre los intereses corporativos que hoy controlan la industria del agua; y expone una contundente crítica a la orientación del mercado que valora el agua como una comodidad más que como un preciado recurso y un derecho fundamental. El autor hace un llamamiento para conseguir un Convenio Mundial del Agua a fin de preservar un bien esencial al cual todo el mundo tiene derecho. Convoca a la movilización también para un inmediato programa que proporcione agua a los medios rurales y urbanos pobres.

^{*****}Ricardo Petrella. El manifiesto del agua., Encuentro Icaria Editorial-Intermón Oxfam, 2002. Prólogo de Mario Soares. Barcelona.

2. MARCO LEGAL

Con frecuencia se ha observado en el ámbito internacional, que reconocer el agua como derecho humano puede resultar el paso más importante hacia el desafío de suministrar a la gente el elemento más esencial de la vida.

A través de la historia las diversas formas estatales han introducido la dimensión ambiental creando modelos e instrumentos para comprenderla y manejarla, por medio de diferentes mecanismos de adaptación a la realidad.

Es necesario hacer un pequeño recuento histórico que permita vislumbrar los intentos gubernamentales y no gubernamentales por dar un respaldo legal al cuidado y mantenimiento de los recursos naturales estableciendo el derecho al agua como un bien común, por estas razones este elemento es no mal llamado “el oro azul”.

A principios de la década de los 70, una serie de conferencias internacionales sobre agua y medio ambiente abordaron el tema del acceso a los recursos básicos y los derechos al agua. La revolucionaria Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Agua llevada a cabo en Mar de Plata en 1977 acordó que todos los pueblos tienen derecho al acceso al agua potable para satisfacer sus necesidades básicas. La Declaración de 1986 sobre el Derecho al Desarrollo, adoptada por la Asamblea General de la ONU, incluye un compromiso por parte de los Estados de asegurar la igualdad de oportunidades para todos para disfrutar de los recursos básicos. La Declaración implícitamente incluye el agua como un recurso básico, al afirmar que las condiciones persistentes de subdesarrollo en las cuales a millones de seres humanos “se les niega del acceso a recursos esenciales

tales como alimento, agua, vestido, vivienda y medicinas en proporciones adecuadas representan una flagrante violación masiva de los derechos humanos.

El concepto de satisfacer las necesidades básicas de agua se fortaleció aún más durante la Cumbre de la Tierra de 1992 en Río de Janeiro y se expandió al incluir las necesidades ecológicas. En la Agenda 21, los gobiernos acordaron que al desarrollar y usar los recursos hídricos, debe darse prioridad a la satisfacción de las necesidades básicas y a la conservación de los ecosistemas. Más allá de estos requerimientos, a los usuarios del agua se les debe cobrar adecuadamente por este recurso.

De igual forma, en el Plan de Implementación adoptado en la Cumbre de Johannesburgo de 2002, los gobiernos se comprometieron a emplear todos los instrumentos de políticas, incluyendo la regulación, control y la recuperación de costos de los servicios de agua.

De esta manera, aunque los líderes del mundo han reconocido que el acceso a agua potable es un derecho humano básico, también reconocen que el principio de recuperación del costo se debe aplicar para el uso del agua más allá de dichas necesidades. Los sistemas de suministro no serán sostenibles a menos que exista una inversión que mantenga y expanda los sistemas para satisfacer las necesidades de desarrollo y de una población en aumento^{††††††††}.

En noviembre de 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas afirmó que el acceso a cantidades

^{††††††††}Editorial Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2003-02-11

adecuadas de agua limpia para uso doméstico y personal es un derecho humano fundamental de toda persona. En su Observación General No. 15 sobre la aplicación de los artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Comité hizo notar que el derecho humano al agua es indispensable para llevar una vida digna. Es un prerrequisito para la realización de otros derechos humanos". A pesar de que el acceso al agua potable es una precondition para muchos de los derechos enumerados en acuerdos internacionales, en realidad sólo se menciona el agua en la Convención sobre los Derechos del Niño. Esta incluye el agua potable como un componente del derecho a alcanzar el nivel sanitario más alto.

Si bien las Observaciones Generales no son legalmente obligatorias en los 146 Estados que han ratificado el Pacto Internacional, sí buscan ayudar y promover la aplicación del mismo llevando el peso y la influencia de una ley blanda.

La Observación también pone de relieve que los Estados Miembros del Pacto Internacional tienen el deber de cumplir de manera progresiva, sin discriminación alguna, el derecho al agua, el cual otorga el derecho a todos de gozar de agua suficiente, físicamente accesible, segura y aceptable para uso doméstico y personal. Según el texto, este derecho debe ser algo factible y que pueda ponerse en práctica, puesto que todos los Estados Miembros ejercen control sobre una variedad de recursos, incluido el agua, tecnología, recursos financieros y ayuda internacional, junto con otros derechos establecidos en el Pacto. La decisión explica que la suficiencia de agua no debe interpretarse de manera restringida por mera referencia al volumen de agua y a las tecnologías. El agua debe ser tratada como un bien cultural y social y no esencialmente como un producto económico. Esto presenta una

visión diferente a las decisiones tomadas en diversos foros internacionales en la década de los 90, cuando se consideró el agua como un producto, y refleja un cambio hacia políticas basadas en el mercado que reflejan el costo real del agua, reducen los subsidios y posiblemente involucran al sector privado en los servicios de suministro de agua.

En su mensaje al Comité donde se tomó la decisión, el Sr. Sergio Vieira de Mello, Alto Comisionado de la ONU para los Derechos Humanos, afirmó que la iniciativa de desarrollar un comentario general sobre el derecho al agua sería una contribución significativa para el Foro Mundial del Agua (marzo 2003). Es, dijo, un componente integral del derecho a un nivel de vida adecuado y por ende al derecho a la vida.

La política ambiental nacional actualmente está definida por el Código de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente, especialmente en su libro primero. A partir de este texto legal, diversos ministerios incluyen componentes de tipo ambiental en sus políticas sectoriales y no está actualmente definida institución alguna que tenga por función la actualización y supervisión de esta política.*****

En la constitución de 1886 la naturaleza estaba implicada en las palabras territorio y recursos naturales; en la de 1991 se ha adicionado el concepto de ambiente, pero debe señalarse que no todos los artículos incluyen esta nueva idea; en efecto el primer artículo que toca este tema es el ocho, dice: “Es obligación del Estado y de la personas proteger las riquezas culturales y naturales de la nación”.

*****CARRIZOSA Julio, La Política Ambiental en Colombia, Desarrollo Sostenible y Democratización. 1992.

La constitución Colombiana como ley de leyes contempla tres elementos que constituyen el Estado: Territorio, Soberanía y el Pueblo, que se conjugan, para determinar funciones, derechos y deberes. De igual forma vela por el establecimiento y preservación de un ambiente sano y en optimas condiciones, que le permitan ha sus ciudadanos un desarrollo físico y mental ilustrado en el Titulo II: De los derechos, las garantías y los deberes, Capitulo II; De los Derechos Sociales, Económicos y Culturales, **Artículo 49** (El estado tiene a cargo la atención en salud y saneamiento ambiental) Capitulo III: De los derechos Colectivos y del Ambiente: **Artículo 80** (Manejo y aprovechamiento de los recursos naturales) y **Artículo 79**: Todas las personas tiene derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación, para el logro de estos fines.

Además se muestra en el Titulo XII: Del régimen Económico y de la Hacienda pública, Capitulo V: De la finalidad Social del Estado y de los Servicios Públicos, **Artículo 365** (Servicios públicos como finalidad social del estado y deber del mismo, su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional), **Artículo 366**: El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las actividades insatisfechas de salud, educación, de saneamiento ambiental y de agua potable.

Para tales efectos en los planes y presupuestos de la nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.; **Artículo 367**: (De las competencias y responsabilidades

relativas a la prestación de servicios públicos domiciliarios y su régimen tarifario); **Artículo 368**: La nación , los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en su respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas; **Artículo 369** (Deberes y derechos de los usuarios) y **Artículo 370** (Políticas de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios).§§§§§§§§

En el desarrollo de las políticas ambientales Colectivos se destacan tres momentos: en primer lugar la expedición de la ley de creación del Ministerio del Medio Ambiente, que asigna responsabilidades conjuntas a diversos sectores estatales para la incorporación de criterios ambientales en la formulación de políticas; en segundo lugar, la expedición del Plan Nacional de Desarrollo, que incluye un componente ambiental, con compromisos sectoriales de interés ambiental; y en tercer lugar la firma y el desarrollo de acuerdos de carácter sectorial tanto públicos como privados orientados al desarrollo de las políticas sectoriales con un carácter ambiental.

2.1 La ley de creación del Ministerio Medio Ambiente (Ley 99 de 1993)

En un momento histórico en que coinciden la reciente celebración en Río de Janeiro de la Cumbre de la Tierra y la expedición de una nueva carta constitucional, se materializa en el país un nuevo esquema para la gestión ambiental, que a través de la Ley 99 de 1993 crea el Ministerio del Medio Ambiente y reorganiza las entidades del sector público encargadas de gestión ambiental, en el Sistema Nacional del Medio Ambiente (SINA).

§§§§§§§§ Constitución Política de Colombia, 1991.

La expedición de la Ley 99 de 1993, por medio del cual se constituyó el Sistema Nacional del Ambiente y se creó el Ministerio del Medio Ambiente definió dentro los fundamentos de la política ambiental nacional, la licencia ambiental como un instrumento de planificación.

Es así como elevó este instrumento al más alto nivel en el marco de la gestión ambiental, su la evaluación es pues uno de los ejes sobre el que gira dicha gestión y un elemento indispensable para garantizar el cumplimiento de los preceptos constitucionales y los derechos individuales y colectivos.

La evaluación ambiental tradicionalmente ha sido asociada con los estudios de impacto ambiental y en efecto lo sigue siendo, no obstante, en el nuevo marco legal e institucional abarca la evaluación de programas y políticas, dado que se considera que su realización es un elemento para orientar el desarrollo del país de una manera sostenible. Como ejemplo puede citarse la antigua política *agrada* que incentivaba la deforestación para la adjudicación de terrenos baldíos, con serios impactos ambientales, si ella hubiese tenido una evaluación ambiental seguramente se hubiese orientado de otra manera.

No obstante, que se considera indispensable la introducción de la variable ambiental en las políticas y programas nacionales de diversos sectores, aún se requiere interiorizar mejor sus conceptos y darle más peso en el momento de la toma de decisiones; pues aunque siempre se incluye un capítulo ambiental, generalmente priman los aspectos técnicos y económicos, y los políticos.

Indiscutiblemente el campo donde se presentan los mayores avances y experiencias es en la evaluación ambiental de proyectos individuales; además los desarrollos reglamentarios han precisado tanto el alcance como

los procedimientos para la obtención de las licencias correspondientes. Por esta razón a continuación se analiza el marco institucional, legal y técnico en que se desenvuelve la evaluación ambiental, no sin antes reiterar la importancia de que la evaluación de un proyecto no contribuirá lo suficiente al desarrollo sostenible si las políticas, planes y programas, en que se enmarca no han incluido criterios ambientales en su definición.

2.2 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)

Plan de Actividades De la Comisión Marzo 2004 – Marzo 2005

El Plan de Actividades detallado a continuación será la carta de navegación de una nueva etapa en la regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en cumplimiento de la labor misional de esta entidad.

En consonancia con el Plan de Actividades 2003 – 2004 de la Comisión, el presente documento comprende una serie de estudios del sector de agua potable y saneamiento básico, enmarcados dentro de un análisis de largo plazo, que pretenden complementar la metodología tarifaria para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, recientemente expedida y la metodología tarifaria para el servicio público de aseo a proferirse en los próximos meses.

➤ Índice de Agua No Contabilizada (IANC) – Tasas de Uso TDA. Este estudio busca definir una metodología para establecer los límites de pérdidas de agua no contabilizada óptimos de acuerdo con diferentes tipos de empresas, unido a un componente de tasa de uso del agua. Lo anterior a partir de una evaluación de los niveles de pérdidas de agua del sector y las características comunes entre empresas que hacen que tengan niveles

similares. Además pretende evaluar el valor del agua en términos regulatorios para establecer y sugerir el manejo de las tasas de uso del agua dentro de la metodología.

 Consumo Básico. Este proyecto evalúa el rango de consumo básico vigente de 20 m³/usuario/mes, en concordancia con lo ordenado por el parágrafo 1 del Artículo 2 de la Resolución CRA 150 de 2001. Su objetivo es actualizar el consumo básico o de subsistencia en los términos de la Ley 142 de 1994, mediante información actualizada y confiable, mejorar la señal regulatoria para incentivar el consumo racional del agua y enmarcar el principio de solidaridad en la necesidad del consumo racional y las restricciones fiscales del Estado.

 Fondos de Inversión. El proyecto de fondos de inversión busca regular de forma general el manejo de los recursos que las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, obtienen vía tarifa por concepto del componente de inversión.

 Suministro de Agua en Bloque. El propósito de este proyecto es definir y explicar los elementos principales de la regulación de los contratos de suministro de agua en bloque que celebren un productor de agua potable y un comprador en el mercado nacional. La regulación propuesta permitirá establecer un conjunto de elementos esenciales en las transacciones entre un comprador y un proveedor de agua en bloque.

El proyecto de resolución prevé un ámbito de aplicación que incluye los contratos de suministro de agua cruda en bloque, en el evento en que ésta sea requerida para abastecer las plantas de tratamiento de un potencial comprador. La regulación propuesta no establece precios de manera

específica sino que fija las condiciones para efectuar la celebración de los contratos.

➤ Régimen de Calidad, Descuentos y Reparación Acueducto y Alcantarillado. Este proyecto tiene por objeto el establecimiento de los parámetros mínimos de calidad que deben ofrecer las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y de un sistema de descuentos y reparaciones, de tal manera que se incentive el cumplimiento de los parámetros por parte de los operadores.

2.3 LEY 142 DE 1994: Por la cuál se establece el Régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios esenciales como de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, entre otros; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos, y a las actividades complementarias.

Hace mención a los derechos que como usuarios de los servicios públicos tienen y establece las funciones sociales de las entidades prestadoras de servicios públicos como:

- Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.

- Abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia, cuando exista, de hecho, la posibilidad de la competencia

- Facilitar a los usuarios de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.

2.4 LEY 373 DE 1997: Por la cual se establece el Programa para el Uso Eficiente de Agua Potable, El Congreso de Colombia Decreta (6 de Junio)

Todo plan ambiental regional y municipal debe incorporar obligatoriamente un programa para el uso eficiente y ahorro del agua. Se entiende por programa para el uso eficiente y ahorro de agua el conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, riego y drenaje, producción hidroeléctrica y demás usuarios del recurso hídrico.

Las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales encargadas del manejo, protección y control del recurso hídrico en su respectiva jurisdicción, aprobarán la implantación y ejecución de dichos programas en coordinación con otras corporaciones autónomas que compartan las fuentes que abastecen los diferentes usos.

Donde se menciona además el contenido del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua que se realizará quinquenalmente y deberá estar basado en el diagnóstico de la oferta hídrica de las fuentes de abastecimiento y la demanda de agua, y contener las metas anuales de reducción de pérdidas, las campañas educativas a la comunidad (que deberán incluir en su presupuesto los costos de las campañas educativas y de concientización a la comunidad para el uso racionalizado y eficiente del recurso hídrico), la utilización de aguas superficiales, lluvias y subterráneas, los incentivos y

otros aspectos que definan las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado, las que manejen proyectos de riego y drenaje, las hidroeléctricas y demás usuarios del recurso, que se consideren convenientes para el cumplimiento del Programa.

2.5 DECRETO NÚMERO 302 DE 2000 (Febrero 25)

Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

El presente decreto contiene el conjunto de normas que regulan las relaciones que se generan entre la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y los suscriptores y usuarios, actuales y potenciales, del mismo.

Donde las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, podrán expedir el reglamento interno de prestación del servicio.

Cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios.

Además la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, asegurará que la identificación de los inmuebles corresponda a la nomenclatura oficial.

En casos excepcionales por deficiencias o baja cobertura de la nomenclatura oficial, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá adoptar una nomenclatura provisional.

Además contiene las obligaciones y deberes de los usuarios y las condiciones necesarias para acceder a los servicios, punto clave en el proceso de orientación y sensibilización en su legalización.

Por otro lado menciona de manera detalla como solicitar y obtener los servicios comunitarios especiales (provisionales) de pila pública e hidrante.

De acuerdo a las características particulares de la prestación de servicio de agua potable, se hace necesario el conocimiento de estos conceptos contenidos en el capítulo II de este decreto:

- Acometida de acueducto. Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.
- Acometida de alcantarillado. Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.
- Acometida clandestina o fraudulenta. Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.
- Asentamiento subnormal. Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

- Corte del servicio de acueducto. Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.
- Conexión. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.
- Conexión errada de alcantarillado. Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales.
- Cámara del registro. Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación domiciliaria y en la que se instala el medidor y sus accesorios.
- Caja de inspección. Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.
- Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.
- Factura de servicios públicos. Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

- Fuga imperceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.
- Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.
- Hidrante público. Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la entidad prestadora del servicio de acueducto.
- Independización del servicio. Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.
- Inquilinato. Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (II) con una entrada común desde la calle, adaptada o transformada para alojar varios hogares que comparten servicios.
- Instalación domiciliaria de acueducto del inmueble. Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor general o colectivo.

- Instalaciones domiciliarias de alcantarillado del inmueble. Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado.

- Instalaciones legalizadas. Son aquellas que han surtido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes. Tienen medición bien sea individual o colectiva, la cual se realiza periódicamente, y su facturación depende de la medición realizada. Estas pueden estar clasificadas en estratos socioeconómicos para los usuarios residenciales y en sectores para los usuarios no residenciales.

- Instalaciones no legalizadas. Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y que pueden o no tener medición individual.

- Medidor. Dispositivo mecánico que mide el consumo de agua.

- Medidor colectivo. Dispositivo que mide el consumo de más de una unidad habitacional, o no residencial independiente que no tiene medición individual.

- Medidor general o de control. Dispositivo que mide el consumo total de acueducto en unidades inmobiliarias que agrupan más de una instalación con medición individual.

- Medidor individual. Dispositivo que mide el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

- Multiusuarios. Edificación de Apartamentos, Oficinas o locales con medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes.
- Nuevo servicio por fuera de la jurisdicción. El que se presta por fuera del área de jurisdicción de la entidad prestadora en desarrollo de un contrato con la persona natural o jurídica que lo solicite.
- Pila pública. Fuente de agua instalada por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo en zonas que no cuenten con red local de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.
- Red interna. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- Red pública. Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.
- Red local de acueducto. Es el conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de suministro del servicio público de acueducto a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
- Red local de alcantarillado sanitario. Conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de

una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.

- Red local de alcantarillado pluvial. Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación de las aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, y al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en vías y zonas públicas.

- Red local de alcantarillado combinado. Conjunto de tuberías y canales que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias y residuales de una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

- Red matriz. Conjunto de tuberías y equipos accesorios que conforma la malla principal de servicio de acueducto de una población y que transporta el agua procedente de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento o tanques de compensación.

- Registro de corte o llave de corte. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

- Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

- Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
- Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, también se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La entidad prestadora expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio.
- Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden,
- Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.
- Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento y transporte.
- Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos.

Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

- Servicio regular. Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

- Servicio provisional. Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

- Servicio temporal. Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

- Servicio de agua en bloque. Es el servicio que se presta a entidades que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios.

- Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos

- Suspensión del servicio de acueducto. Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.

- Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde

este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

-Usuarios especiales del servicio de alcantarillado. Es todo aquel usuario que pretenda descargar a la red de alcantarillado efluentes en caudales superiores a los máximos establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos y/o que contengan sustancias de interés sanitario en concentraciones superiores a las contempladas en el artículo 74 del decreto 1594 de 1984, o las normas que lo complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

- Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

2.6 LEY 388 DE 1997

ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO MUNICIPAL

El ordenamiento del territorio municipal y distrital comprende un conjunto de acciones político-administrativas y de planificación física concertadas, emprendidas por los municipios o distritos y áreas metropolitanas, en ejercicio de la función pública que les compete, dentro de los límites fijados por la Constitución y las leyes, en orden a disponer de instrumentos eficientes para orientar el desarrollo del territorio bajo su jurisdicción y regular la utilización, transformación y ocupación del espacio, de acuerdo con las estrategias de desarrollo socioeconómico y en armonía con el medio ambiente y las tradiciones históricas y culturales.

El ordenamiento del territorio municipal y distrital se hará tomando en consideración las relaciones intermunicipales, metropolitanas y regionales; deberá atender las condiciones de diversidad étnica y cultural, reconociendo el pluralismo y el respeto a la diferencia; e incorporará instrumentos que permitan regular las dinámicas de transformación territorial de manera que se optimice la utilización de los recursos naturales y humanos para el logro de condiciones de vida dignas para la población actual y las generaciones futuras.

La ley 388 hace referencia a las clases de suelo donde los planes de ordenamiento territorial clasificarán el territorio de los municipios y distritos en suelo urbano, rural y de expansión urbana. Al interior de estas clases podrán establecerse las categorías de suburbano y de protección, de conformidad con los criterios generales establecidos en los artículos siguientes.

Parámetros que determinan que el asentamiento pueda acceder al servicio y el tipo de abastecimiento que sea posible suministrársele, además de determinar su legalidad como “barrio”.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

3.1 ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA. (AMB)

el acueducto metropolitano de Bucaramanga ESP S.A., es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de nacionalidad colombiana, de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de sociedad por acciones.

El Acueducto se encuentra regulado por la ley 142 de 1994, por las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o reglamenten; por los estatutos del Acueducto y por las normas del Código de Comercio en lo pertinente a las sociedades anónimas.

Su nombre está seguido por las letras "ESP", que significan Empresa de Servicios Públicos.

Su duración será de carácter indefinido, pero podrá disolverse y liquidarse en los casos y bajo los procedimientos establecidos por la Ley y en los estatutos del Acueducto.

*Artículos 1º y 2º, Estatuto General del Acueducto*****

MISIÓN

La razón de ser de la Empresa del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, es la producción y distribución de agua, en las presentaciones comerciales que demande el mercado, siempre y cuando la operación

www.acueductodebucaramanga.com

represente márgenes de rentabilidad sobre la inversión, que sean satisfactorios dentro del negocio del agua en Colombia.

En el área de operaciones técnicas, la Empresa con un criterio de racionalización, desarrollará únicamente las actividades básicas de tecnología dura y facilitará el desarrollo de las operaciones complementarias no básicas en empresas externas a la empresa del Acueducto.

Nuestro producto esencial es el agua, teniendo en cuenta que se trata de un recurso natural escaso, indispensable para la vida y el ejercicio de todas las actividades productivas, irremplazable en sus fuentes, no ampliable por la mera voluntad del hombre. En virtud de lo anterior, la empresa desarrolla las acciones de preservación de las cuencas y sistemas hídricos de los cuales se abastece.

LOS CLIENTES: Son personas naturales que consumen el agua como alimento básico y otros fines domésticos, también organizaciones industriales de transformación y de servicios y los constructores y urbanizadores que edifican nuevos asentamientos urbanísticos en el área metropolitana de Bucaramanga.

EL MERCADO: Nuestro mercado primario, está compuesto por habitantes y urbanizadores del área metropolitana de Bucaramanga y de manera subsidiaria y gradual de los pobladores beneficiarios de las empresas de acueducto en las cuales participe la empresa como operadora.

VISIÓN

La Empresa del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, Será una organización de economía mixta, cuya actividad fundamental es la

explotación del negocio de agua potable, producción y distribución de la misma, en las formas y presentaciones que demanden los clientes.

La empresa, podrá actuar como operadora de organizaciones públicas o privadas del país, en el negocio de la producción y distribución de agua potable y además podrá prestar asistencia técnica en sistemas de acueducto a empresas del país y del exterior.

Dentro de la actividad económica de la empresa, subsidiariamente tendrá cabida la explotación racional y técnica de los bosques, de tal forma que no se ponga en peligro el ecosistema al cual pertenece. La empresa propiciará la comercialización de los productos subyacentes al negocio básico si son generados por la infraestructura que llegare a existir en desarrollo de las operaciones de producción de agua, y en tal virtud podrá operar en el mercado de venta de energía eléctrica.

Visualizamos una organización de servicios a partir del desarrollo de procesos altamente tecnificados, con personal idóneo en lo intelectual y lo humano, debidamente preparados para desempeñarse en actuaciones de alto rendimiento.

Nuestro compromiso con la sociedad, además de prestar un excelente servicio, será el de comprometernos integralmente con el desarrollo del entorno en el cual operamos.

PROPÓSITO EMPRESARIAL: Prestación de los servicios domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, así como las actividades complementarias al mismo en las localidades que integran el área Metropolitana de Bucaramanga y demás municipios vecinos a los cuales se extienda la

prestación de estos servicios, y, en general, en cualquier lugar del país o del exterior, que, por vía contractual, se convenga en esta gestión.

Producir y distribuir aguas con valor agregado en forma complementaria y venta de energía en la medida en que su infraestructura genere este producto.

Prestar servicios de asesoría y asistencia de carácter técnico, operativo, comercial, administrativo e institucional a sistemas de acueducto y saneamiento básico.

Participar como socia de otras Empresas de Servicios Públicos.

Asociarse con personas nacionales o extranjeras, formar consorcios, uniones temporales o cualquier tipo de asociación que la Ley permita.

POLÍTICAS

Para lograr que el objetivo de la empresa se traduzca en verdaderos beneficios para todos los interesados en su permanencia y legitimidad, se requiere de una toma de conciencia de la realidad política, económica, legal, cultural, social y tecnológica de su entorno.

Los mayores esfuerzos deben concentrarse en la construcción y preservación de una organización acorde con su responsabilidad empresarial y social como ente productor y distribuidor de un producto de consumo masivo.

El Acueducto se manifiesta contra todos los mecanismos y procedimientos que atenten contra los intereses de sus accionistas, sus clientes y de la calidad del servicio.

Es clara la responsabilidad que le asiste a toda la Organización sobre la creación de una mayor conciencia comunitaria sobre la condición de agotable de su materia prima y sobre el uso del producto.

El Acueducto orientará el desarrollo de las actividades propias de sus sistemas productivos, operativos, administrativos y de información, dentro de un ambiente de interdisciplinariedad y creatividad centrado en la satisfacción de las expectativas del suscriptor y de la comunidad.

Para garantizar los niveles de eficiencia exigidos a las empresas de servicios públicos domiciliarios, el Acueducto mantendrá, desarrollará y perfeccionará sistemas y procedimientos de planeación, ejecución y evaluación de todas y cada una de sus actividades, de tal manera que permitan conocer en forma permanente los resultados de la gestión de sus áreas estratégicas.

La estructura organizacional, los sistemas y los procedimientos de administración, producción, operación y de información, se dispondrán favorablemente al servicio de la construcción de un sistema operacional centrado en el cliente, con base en los preceptos de flexibilidad, agilidad y adaptabilidad al cambio.

Orientar la acción de los administradores del Acueducto en búsqueda de los objetivos de eficiencia y eficacia, ya no como predicados ambiguos, sino como resultado de una gestión humana persistente y ambiciosa que se

mueve armónicamente en todos los niveles, el estratégico, el de las operaciones, el del conocimiento, el de los sistemas y en el del control.

Reconocer que la estructura monopolística tiene grandes responsabilidades con la sociedad que requieren de la asimilación de la filosofía de la calidad total, como fundamento de todas sus actividades.

3.2 CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

La CDMB es un ente corporativo de carácter público, descentralizada, con patrimonio propio y personería jurídica, encargada por la Ley de administrar dentro del área de jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible.

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, fue creada por la Ley 99 de 1993, la misma que dio vía libre al Ministerio del Medio Ambiente.

OBJETIVO

La Corporación tiene por objetivo, propender por el desarrollo sostenible y la protección del Medio Ambiente en su jurisdicción, a través de la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos sobre el Medio Ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

MISIÓN

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es una entidad de servicio público, que hace posible el mejoramiento y la Conservación del Medio Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables en el nororiente del Departamento de Santander, que trabajando con un gran nivel de excelencia técnico y administrativo y con la participación activa de la comunidad, asegura una mejor calidad de vida y

contribuye eficazmente a que nuestra región tenga un desarrollo económico y social y racional y sostenible.

VISIÓN

En el Siglo XXI seremos el ente corporativo que a través de una gestión ambiental eficaz, lidere y propicie las mejores condiciones para el logro del Desarrollo Humano Sostenible.

3.3 CONVENIO: COORDINACIÓN DE MERCADEO AMB y CDMB

El Convenio AMB-CDMB nace a través de la Alianza Estratégica Empresarial celebrada entre las Empresas AMB-CDMB, como propuesta de solución a la problemática de servicio en el área metropolitana de Bucaramanga motivado por la Asesoría Técnica realizada por **MÓNICA CHINCHILLA ROJAS**, para la identificación de los sectores subnormales carentes del servicio público domiciliario de agua potable, con el objeto de proporcionar una estructura funcional entre las partes que permita mantener una coherencia entre el pensar y el actuar en beneficio económico-social para nuestros clientes reales y potenciales (usuarios); mediante una dinámica de “Orientación” de mercadeo del servicio en nuestro perímetro.

Objetivo General

Proporcionar una estructura funcional entre la Empresa de Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, que permita una dinámica de mercadeo del servicio de Alcantarillado y del Acueducto buscando el beneficio económico para las Empresas en mención y un mejor servicio para la comunidad del Área Metropolitana de Bucaramanga, que mejore su calidad de vida.

Objetivos Específicos

- Realizar las actividades necesarias para la organización de la Coordinación del mercadeo de la AMB y CDMB
- Establecer un cronograma de actividades para el cumplimiento de metas en un tiempo no inferior a 8 meses

- Incorporar nuevos clientes durante un periodo no superior a 8 meses.
- Implementar la oficina del 'Orientación al Cliente' de la CDMB y la AMB
- Brindar el apoyo necesario a las dos Entidades en cuanto a Mercadeo se refiere, basado en estrategias de marketing que ayuden a la vinculación rápida y efectiva de nuevos clientes.
- Establecer redes de comunicación con otras entidades que proporcionen la información necesaria para obtener nuevos clientes potenciales y entender las estrategias que otras empresas del sector están realizando diariamente para mejorar la calidad de su servicio.

JUSTIFICACIÓN

Establecer una Alianza estratégica entre la Empresa de Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, permitirá optimizar las actividades de mercadeo que se adelantan en la actualidad en las dos instituciones, dado que desde la creación de una oficina independiente se proporcionarán las herramientas necesarias que conlleven a obtener grandes beneficios como son, prestar un excelente servicio, adelantar actividades eficaces para la incorporación de nuevos clientes, identificar clientes potenciales y mantener en últimas la coherencia entre el pensar y el actuar de las empresas, en lo que se refiere a imagen puesto que se brindará el apoyo necesario para que el enfoque de servicio al cliente se perciba cada vez más como uno de los componentes principales dentro de la cultura organizacional de dichas empresas, obteniendo finalmente beneficios directos para éstas, desde el punto de vista económico e indirecto para los habitantes del área metropolitana, en cuanto a mejoramiento de calidad de vida, se refiere.

ALCANCE

El alcance de este convenio pretende que la Coordinación de Mercadeo Estratégico y Empresarial de la CDMB y la AMB esté en capacidad de proporcionar las herramientas necesarias que permitan a las partes un retorno favorable y a su vez el posicionamiento en cuanto a imagen, producto y servicios que las Empresas ofrecen en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

PLAN DE ACCIÓN

1. Identificar el problema y las necesidades para determinar la situación actual.

1.1 Recopilación de la información que poseen la CDMB y la AMB en lo referente a actividades adelantadas para la consecución de alcantarillado y acueducto en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

1.2 Trabajo de campo para elaborar el censo de barrios sin cobertura de acueducto y alcantarillado en barrios legalizados o no, para esto se tomará como base una ficha técnica en donde se recopilarán los datos necesarios de una información veraz

1.3 Elaboración de informes que se presentarán ante la Gerencia Comercial y General de las dos instituciones.

2. Cuantificación de la demanda y la oferta para la determinación del déficit de alcantarillado y acueducto en los barrios del Área Metropolitana de Bucaramanga.

2.1 Análisis y evaluación de la información recopilada que tiene la AMB; la CDMB y la obtenida en el trabajo de campo, con el fin de cuantificar la cobertura existente y la necesidad para establecer la situación actual.

2.2 Mediante el estudio realizado determinar la demanda y la oferta existente para ser abordada por las dos entidades.

2.3 Elaborar informes sobre los avances realizados y las necesidades existentes para continuar con el trabajo.

3. Análisis de costos determinando programas y planes de financiación que se presentarán ante la comunidad.

3.1 Se realizarán visitas a barrios, Juntas de Acción Comunal, autoridades Municipales y comunidad en general.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

La humanización de la vida urbana, excluyendo todo uso egoísta e irracional del espacio, es el horizonte utópico de la calidad de vida.

Ezequiel Ander Egg

A través de la Coordinación de Mercadeo AMB – CDMB, - establecida bajo los parámetros del convenio celebrado entre las dos empresas- se puso en marcha la fase de orientación dentro del proceso de vinculación de nuevos usuarios por medio del grupo de apoyo de Trabajo Social, siendo objeto de intervención los asentamientos subnormales pertenecientes a Bucaramanga y su área metropolitana; donde la carencia del servicio público domiciliario de agua potable y alcantarillado fue el principal motivo de su vinculación a este proyecto.

Sin embargo, si se va a hablar de asentamientos subnormales es necesario conocer que son, porque se forman, identificar sus particularidades, como se desarrolla la cotidianidad de sus habitantes y finalmente caracterizar a sus pobladores y la relación que tienen con el medio ambiente.

Es necesario abordar factores sociodemográficos tales como número de personas que hicieron parte del proceso, su composición por sexo y edad, características del hogar, nivel educativo, estrato, componentes que permitan vislumbrar la presión que ejercen los pobladores de estos asentamientos sobre el territorio que habitan donde el incremento en la demanda de bienes y servicios hacen parte de una serie de elementos que ocasionan un desgaste ambiental.

Como resultado del trabajo de campo de el grupo de apoyo de Trabajo Social se identificaron 4.429 núcleos familiares carentes del servicio público domiciliario de alcantarillado y agua potable, de las cuales 1.950 familias, (aproximadamente 15.600 personas) fueron beneficiadas por este programa, población que se encontraba distribuida por sexo de la siguiente manera: el 37.5% hombres y el 62.5% mujeres; en 38 barrios de Bucaramanga y su área metropolitana, 19 barrios en Bucaramanga, 9 en Floridablanca y 11 en Girón.

Donde el 50% de la población son niños (1 – 12 años), el otro 50% esta distribuido así, adolescentes 12.5% (13 – 24 años), adultos el 25% (25 – 49 años) y adulto mayor el 12.5% (50 - + años) aproximadamente.

El asentamiento subnormal en Colombia es un asentamiento ilegal, que tiene una dinámica espontánea, sigue la disponibilidad de terrenos de topografía por debajo de las condiciones normales o la baja gradación en los precios del suelo. Su ubicación espacial ha sido pues, un fenómeno excluyente. La motivación principal en el asentamiento de los barrios periféricos es la búsqueda de vivienda propia y desde luego barata; dadas las precarias condiciones de la urbanización este proceso cuenta con unas características particulares: carecen de redes de acueducto y alcantarillado por lo tanto se encuentran por fuera del perímetro urbano, generalmente ubicados en zonas marginales con terrenos inestables; en muchas ocasiones destinados a otros usos con implicaciones ambientales, por un lado la presión que ejercen los asentamientos sobre los recursos naturales y su contribución al deterioro ambiental y por otro la vulnerabilidad y el riesgo de los mismos por eventos naturales tales como inundaciones, deslizamientos, y otros fenómenos naturales^{††††††††††}.

^{††††††††††}VARGAS LESMES, Julián. El Barrio Popular: Una perspectiva sociológica del sector informal urbano.

En algunos casos existe la figura de “urbanizador” quien catalogado como “pirata”, no paga el costo de instalación de los servicios, ni se adapta a las normas; reduce el costo del terreno y lo pone al alcance de los bolsillos populares.

Asentamientos de Bucaramanga como Sector la Virgen ubicado en el Café Madrid y Luz de Salvación en el norte de la ciudad responden a la dinámica del sistema colombiano de ciudades que permitió que la mayoría de la población migrante se halla dirigido a ellas en busca de nuevas oportunidades de trabajo, mejores ingresos, vivienda y educación⁺⁺⁺⁺⁺; reflejando que la migración como fenómeno afecta la composición de la población y la estructura de los asentamientos.

En el futuro, la dinámica migratoria seguirá siendo un factor decisivo en los principales procesos de cambio en el país, con implicaciones sobre el medio ambiente, además de ser un factor determinante en la acelerada urbanización^{ssssssss} y la formación de asentamientos en zonas inestables, en áreas marginales y de colonización. Es en los centros metropolitanos, a consecuencia de la especulación del precio del suelo urbano y los conflictos en torno a su uso, que acogen una gran cantidad de asentamientos precarios localizados por fuera del perímetro urbano, generalmente en zonas de alto riesgo por inundaciones, deslizamientos, tierras erosionadas, es decir presentando problemas de Microzonificación como Villa de los Caballeros en Girón y con afectación por del distrito de manejo integrado (DMI) que impide la construcción de viviendas en zonas destinadas para reserva forestal casos

⁺⁺⁺⁺⁺ IDEAM, Op. Cit.

^{ssssssss}En el periodo entre 1970 y 1990, ocurren cambios en el patrón de asentamiento con la aceleración del proceso de urbanización y se consolida un sistema de centros secundarios y terciarios. Las grandes ciudades si caracterizan por su tamaño, alto crecimiento y expansión hacia municipios vecinos, fortaleciendo el fenómeno de la metropolización.

como 5 de enero, Carlos Pizarro, Convivir, Rincón de la paz y Galán pertenecientes al mismo municipio; con situaciones similares en Floridablanca Asovicum ubicado en el sector de Florida Campestre (La cumbre) y Sector la Virgen en Bucaramanga. Por otra parte, el crecimiento urbano^{*****} genera importantes impactos sobre las regiones a través del fenómeno de conurbación donde se presenta la absorción de los municipios más cercanos en este caso Floridablanca y Girón, con surgimiento de conflictos de competencia por el uso de recursos, como el agua y el suelo. Las cabeceras municipales se han ensanchado y los pequeños asentamientos se han contraído, generándose así la transformación socioeconómica y sociocultural del país⁺⁺⁺⁺⁺.

En la realidad popular, la búsqueda de vivienda, la provisión de un alojamiento propio o barato es la estrategia básica de supervivencia, al disminuir la carga de uno de los rubros más importantes en la subsistencia. De igual manera, la disponibilidad de vivienda es el principal amortiguador de la situación de desempleo o subempleo que es la perspectiva más probable. En cuanto a la estructura física de la vivienda de asentamientos como Villa de los caballeros, Rincón de la Paz, Carlos Pizarro (Girón), el Manantial, Aviter, Asovicum (Florida) y los Corrales, Mirador Norte (Bucaramanga), se puede decir que la mayoría son de un solo nivel, elaboradas de ladrillo y tapia pisada, muchas de ellas aun en obra negra y piso de cemento pulido, con pocas habitaciones como sala, cocina, baño además de contar con solo uno o dos cuartos para albergar a toda la familia que por lo general esta

***** Fenómeno presentado principalmente en las ciudades más densas del país (Bucaramanga, Pasto, Popayán, Ibagué, Montería, Manizales, Pereira y Armenia), característica que propicia la aparición de problemas para la población residente, tales como hacinamiento, congestión vehicular, aumento del riesgo de establecer asentamientos en áreas inadecuadas, etc. Estos problemas son notorios en ciudades intermedias como las anteriormente señaladas en donde las áreas para la recreación son insuficientes haciendo menos amable ambientalmente la residencia de la población. (IDEAM)
+++++ IDEAM. Op. Cit.

constituida por ocho miembros entre los cuales se encuentran además de la familia nuclear, primos, tíos, sobrinos o abuelos.

Además los mecanismos de autoconstrucción u otras formas de construcción progresiva, han tenido un importante papel en el desarrollo de estos asentamientos, en casos como Luz de Salvación, Sector la Virgen, 5 de enero las viviendas son menos elaboradas, con materiales como ladrillo, madera, cartón y zinc, en algunas ocasiones sin piso, uno o dos cuartos incluyendo la cocina cuyos divisores internos son telas o simplemente no existen, donde habitan generalmente una o dos familias además de compartir un baño comunal como en Luz de Salvación donde la ausencia de redes tanto de alcantarillado como de acueducto los obliga a perder su privacidad; condiciones que la hacen vulnerable, pues el nivel de humedad es muy alto y su estructura es frágil incrementando el riesgo a caerse y porque no decirlo desaparecer. En cuanto a los colores de las fachadas - donde los hay - predominan los tonos vivos como azules, amarillos y naranjas, en algunos casos son decoradas con dibujos artísticos y murales como en Luz de Salvación de Bucaramanga, donde algunas de las viviendas de madera eran adornadas con motivos llamativos, reflejando la preocupación de los habitantes por tratar de embellecer de alguna u otra forma el lugar donde sobreviven.

Por lo general estos asentamientos se encuentran ubicados en zonas de difícil acceso pues no están dentro de las rutas del transporte urbano (lejos de las principales vías), las carreteras son destapadas (algunas con pendientes), además de la inseguridad característica en estos sectores donde no llega la autoridad policial facilitando la presencia de grupos al margen de la ley, (como paramilitares en los barrios vía a Chimitá del municipio de Girón quienes vigilan las personas que entran y salen y cuál es

el motivo de su visita a este sector) y existencia de grupos lesivos a la comunidad encargados del expendio de sustancias psicoactivas como bazuco, marihuana y perica.

La casa-tenencia constituye la motivación más fuerte y una meta tan buscada, que puede considerarse una etapa cualitativa en la definición sociológica del poblador urbano. La posesión o la esperanza de lograrla, tiene un gran valor simbólico, representa la coronación de un peldaño y un cambio en la estructura del gasto familiar además la disposición de vivienda aumenta los recursos a utilizar y ofrece posibilidades de ahorro. Razón por la cuál los habitantes de estas zonas están propensos a la estafa y engaño por parte de personas sin escrúpulos que sólo buscan aprovecharse de los deseos de brindarle a las familias un techo. Esta es la situación vivida en Villa de los Caballeros en el municipio de Girón donde se les vendieron los lotes a seiscientas familias pero de las cuales sólo a trescientas se les puede brindar agua potable; las otras trescientas se encuentran en una zona afectada por Microzonificación por lo tanto no cuentan con las condiciones técnicas requeridas para obtener el servicio y lo único viable para ellos es la reubicación a pesar de que la mayoría de las viviendas ya están construidas.

Otra característica de estos lugares, es la presencia de malos olores dentro y fuera de la vivienda, debido a la ausencia de redes de alcantarillado que precipitan inundaciones además del barrido de residuos sólidos como basuras y desechos; existen también asentamientos cercanos a quebradas o riachuelos contaminados que generan hediondez en el ambiente. Son pocos los municipios del país que cuentan con un lugar adecuado para disponer de sus basuras o residuos sólidos y, en la mayoría de los casos, los llamados rellenos sanitarios no cumplen con las debidas especificaciones para que los lixiviados y gases no se conviertan en un problema ambiental. En la mayoría

de los asentamientos se vierten residuos sólidos directamente a los cursos de agua o se disponen de lotes baldíos, a cielo abierto, donde se favorece la proliferación de plagas y de vectores, causantes de diversas enfermedades que atacan al hombre y a los animales domésticos⁺⁺⁺⁺⁺.

En cuanto a servicios públicos se refiere, la cobertura varía dependiendo del tipo de servicio, paradójicamente se encuentra que el más importante que es el agua es el más escaso en este tipo de lugares, al contrario de la luz y el teléfono, pues debido a la facilidad de instalación de las redes realizada por vía aérea no necesitan de estudios topográficos ni de muchos requerimientos técnicos.

El agua potable y el servicio de alcantarillado presentan deficiencias por muchas circunstancias, una de ellas es la ubicación del asentamiento ya sea porque está por fuera del área de servicio y/o porque está en terrenos no aptos para la construcción y/o asignados para zonas de recreación o reserva forestal, se debe tener en cuenta la cantidad de agua disponible pues debe garantizarse tanto presión como calidad del líquido. Los cubrimientos más bajos se están dando en las ciudades que en los últimos años han soportado la fuerte migración de la población desplazada o que llega en búsqueda de nuevas oportunidades como sucede en la ciudad de Bucaramanga^{\$\$\$\$\$}.

Además para solicitar este servicio se debe tener el aval de la entidad ambiental en este caso la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga y su área metropolitana, y contar con las redes de alcantarillado debidamente construidas que cumplan con los requerimientos técnicos solicitados por la entidad. La necesidad de agua es

⁺⁺⁺⁺⁺ibid.
^{\$\$\$\$\$}ibid.

tal que algunos recurren a tomarla de forma ilícita por medio de mangueras que son puestas de cualquier manera dificultando el paso y malgastando el recurso pues la calidad de las mismas es deficiente y presentan agujeros ocasionados por el permanente tránsito de los habitantes; son conectadas a un tubo matriz que pasa cerca a sus viviendas o de un nacimiento de agua sin importar que esté en condiciones aptas para el consumo humano.

Se espera que en 30 años la población se incrementará en 20 millones más de personas, es decir, unos 700 mil nuevos consumidores por año, los cuales, muy probablemente buscarán ubicarse en las zonas urbanas, lo que quiere decir que la dinámica de población generará efectos ambientales que pueden deteriorar más el bienestar y calidad de vida de la población. La demanda del recurso agua al parecer seguirá en aumento con el crecimiento de las zonas urbanas debido que la población emplea en general más agua para fines domésticos e industriales que la población rural. Sin embargo la urbanización puede brindar la oportunidad, bajo los parámetros de la ecología social de hacer más efectivo el aprovechamiento del recurso hídrico^{*****}.

El consumo doméstico, desde la perspectiva ambiental, hace referencia al uso directo de unos bienes y servicios por parte de la población con el fin de satisfacer unas necesidades. La forma de apropiación y disposición final de estos bienes y servicios, en términos de cantidad, composición y eliminación, puede generar una presión sobre el ambiente. Reafirmando de esta forma la concepción ambientalista de tomar la naturaleza como un hábitat pasivo, compuesto de 'objetos' que deben administrarse del modo más aprovechable para el uso humano. Aumentando la brecha entre el verdadero propósito de una "sociedad ecológica" donde el aprovechamiento de los recursos permita

^{*****} Ibid.

llegar a un verdadero desarrollo comprometido con la preservación del mundo natural.

La relación consumo – ambiente se refiere a la forma como el subsistema físico produce bienes y recursos que son transformados por la actividad económica en bienes intermedios, servicios y bienes finales: estos dos últimos son consumidores por los hogares en sus distintas actividades y, una vez consumidos, son dispuestos sobre el subsistema físico en forma de residuos. La cantidad y el tipo de bienes y servicios que la población consume, así como la disposición final de los residuos derivados de este consumo, están condicionados por factores sociodemográficos, como son la cantidad de población, el ritmo de crecimiento, la composición de la población por edad y sexo, las características de los hogares, el conocimiento, estatus e infraestructura social, los valores culturales, la simbología, los ingresos entre otros factores.

El impacto del consumo de los hogares, tanto en términos de cantidad, composición, características, así como de la disposición final que se haga de sus residuos, volumen, composición, especialidad y temporalidad, pueden generar presión sobre el ambiente dependiendo de la capacidad del sistema para regularse. Esta presión se manifiesta en agotamiento, degradación y emisiones, con las respectivas consecuencias en la dinámica y calidad de vida de la población actual, así como en la de las generaciones venideras⁺⁺⁺⁺⁺.

Las familias de estos asentamientos conforman los estratos 0, 1 y 2 dentro de la pirámide urbana. Son hogares de cuatro y tres hijos que oscilan entre los 1 y 12 años, muchos no asisten a centros educativos porque primero los

⁺⁺⁺⁺⁺ibid.

padres no cuentan con los recursos económicos suficientes y segundo porque no existen escuelas cerca al lugar donde habitan lo que implica más gastos y que el menor se desplace largas distancias en un ambiente incierto que representa una amenaza para la seguridad del infante. En lo que concierne a las condiciones de higiene de los menores, el aseo personal es deficiente, presentando enfermedades debido a las precarias condiciones salubres en las que habitan, además la mayoría de las veces están descalzos, sucios, permanecen gran parte del tiempo en la calle sin ninguna restricción o cuidado por parte de sus progenitores.

Al hablar del nivel educativo de los padres se puede decir que la mayoría no concluyó sus estudios secundarios, y las personas mayores de 50 años sólo llegaron a terminar la básica primaria. Sin embargo existen algunas excepciones donde se encontraron habitantes que realizaron estudios técnicos y universitarios personas que asumieron la posición de Ediles (Juntas Administradoras Locales) abogando por los intereses de las comunidades a las que representan, como la señora Luz Marina del sector de Colorados que se encuentra cursando séptimo semestre de Derecho en la Universidad Cooperativa de Colombia y el señor Héctor Jaime Cardona de Asovilagos que realizó estudios técnicos en sistemas en Centro Sistemas. Además de los Ediles, se encuentran también los líderes comunales (Juntas de Acción Comunal) y los líderes naturales, respetados por la comunidad quienes generalmente son personas mayores que han sido partícipes de la formación y crecimiento del “barrio” y que además son los encargados de brindar confianza y estimular el trabajo colectivo con actitudes cooperativas a través de la gestión de recursos internos y externos que les permitan amortiguar de alguna forma sus necesidades como comunidad (legalización del asentamiento, legalización de los servicios entre otros).

En términos ocupacionales, los habitantes procedentes de otros lugares (víctimas del desplazamiento forzado) se dedicaban a labores agropecuarias y al llegar a la ciudad se ven obligados a cambiar de oficios, generalmente se desempeñan en construcción, celaduría, servicios domésticos, modistería (en empresas de confecciones) y vendedores ambulantes al igual que el resto de la población no migrante integrantes de estos sectores periféricos. Los habitantes que laboran de forma independiente o por cuenta propia de estos sectores, se dedican a atender sus negocios de salas de belleza, tiendas, modistería, venta de helados, hielo, gasolina pirata y artesanías; esta situación es producto de un régimen de salarios bajos y frente a esta tasa de remuneración del sector formal, la ocupación independiente es una alternativa atractiva. “De esta manera el barrio suburbano en nuestro medio, representa un peldaño dentro de una posible estratificación de la pobreza y un momento avanzado del proceso de adaptación del migrante”*****.

A pesar de las ganas de salir adelante de la gente, el desempleo sigue siendo un serio ruptor del tejido social. En el análisis macroeconómico se reduce esta realidad a "índice de desempleo", "porcentaje de trabajadores sub-empleados", familias con sus "necesidades básicas insatisfechas". Desde los puestos de poder se minimiza la gravedad del desempleo. Decir desempleo es decir deterioro físico y psíquico de la salud, es hablar de hogares condenados a la latencia de sus capacidades, tanto como células sociales como en lo individual. Implica necesariamente efectos perjudiciales en la salud y la educación de los niños y en la formación social de los adolescentes. En realidad, estos tres entrecorillados hablan de quienes salen por la mañana a buscar trabajo y, a veces, conseguir previamente un diario gratis, para luego ser condenados a filas de gente de las cuales uno o

*****VARGAS LESMES, Op. Cit.

dos serán agraciados, donde las ayudas y los auxilios por parte de terceros (organizaciones, iglesia y estado) son un aliciente ante los constantes atropellos de la marcada estratificación social. Habla de los que se cansaron de esa parodia y no gastan tiempo, dinero y energía que no tienen. Ese "porcentaje de sub-empleados" nos pinta a los que trabajan a media máquina, desaprovechan su potencial y ven que fue inútil adquirir experiencia laboral.

La frase "necesidades básicas insatisfechas" intenta mencionar, con un aséptico neologismo, al hambre. Ese neologismo patentiza la realidad de niños sin leche o un pedazo de pan, de adultos relegando su alimentación a favor de los hijos: habla de miseria. También pretende hacer creer a un pueblo que padece un histórico déficit social, que con esa base se puede sostener y alimentar una democracia^{ssssssssssss}.

La vida en un asentamiento subnormal parece representar un mundo paralelo, desconocido muchas veces por estar inmersos en las estructuras preestablecidas de un sistema que proporciona una percepción visual sesgada de la realidad; realidad que para un integrante de estas comunidades se desarrolla en la zozobra, con necesidades económicas latentes, en medio de la penuria y la desolación, esperando un mañana menos tortuoso, una oportunidad de mejorar sus condiciones de vida. Sus habitantes esperan poder algún día brindar un futuro mejor a sus hijos por eso a pesar de todo se amoldan a las circunstancias, apreciando cada oportunidad de la vida, buscando ascender individual y conjuntamente luchando por conseguir poco a poco una estabilidad que les permita construir un entorno más amable para sus seres queridos. El obtener la legalización

[illegible]

del “barrio”, la compra de vivienda, legalizar los servicios públicos, mejorar las calles, crear espacios recreativos, se convierten en el principal motor que mueve el espíritu comunitario encontrando en los obstáculos un motivo más de unión y esfuerzo en pro de un objetivo común; “afirmados en su pluralidad, reivindican su libertad y su derecho de construir por sí mismos su porvenir. Quieren ante todo reparar los daños causados por el desarrollo en sus debilitadas capacidades de transformación y quieren, finalmente, avanzar a paso firme sobre sus propios pies, en la variedad de direcciones que de su pluralidad emana, para crear un mundo en que sus diversas culturas puedan florecer y perdurar”*****.

*****ESTEVA, Gustavo. Derechos Humanos y Seguridad Económica y Ecológica: estrategias para un desarrollo sostenible en el siglo XXI, Cuernavaca. México. 1995

Solamente en la medida en que nos damos, en que nos exponemos y entregamos al mundo y a las tareas y exigencias de él irradian sobre nuestra vida, solamente en la medida en que nos preocupen los demás, lo que pasa allá afuera, en el mundo y de las cosas, y no de nosotros mismos o de nuestras necesidades, solamente en la medida en que realizamos una misión cumplimos con un deber, damos un sentido a la vida, en esa misma medida nos realizamos y consumamos nosotros mismos.

Victor Frankl

5. PROCESO DE INTERVENCION

5.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PRÁCTICA

Fortalecer el compromiso ecológico frente al recurso hídrico adquirido por los asentamientos subnormales ubicados en Bucaramanga y su área metropolitana que inician el proceso de vinculación a través de la coordinación de mercadeo AMB – CDMB como usuarios reales de estas dos empresas, posibilitando así un ambiente sano en diálogo con la naturaleza que favorezca el desarrollo la comunidad.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Elaborar un diagnóstico social que permita establecer las causas que retardan la obtención del servicio en los asentamientos subnormales.
2. Caracterizar a la población por problemática y ubicación con el fin de establecer la metodología a utilizar.
3. Retroalimentar con los líderes comunitarios reconocidos legalmente (JAC) y aquellos que surgen de forma espontánea la información sobre las condiciones actuales del sector y facilitar así el proceso de legalización de los servicios públicos para su localidad.
4. Sensibilizar a la comunidad a participar en el proceso de vinculación al Convenio estratégico AMB –CDMB, facilitando de esta forma suplir la carencia del servicio de agua potable y alcantarillado.

5. Asesorar a la comunidad sobre el proceso a seguir en la legalización del servicio público domiciliario de alcantarillado y agua potable.
6. Capacitar en el uso racional del recurso hídrico a la comunidad con miras a optimizar el servicio y de esta forma contribuir a un desarrollo comunitario en armonía con su entorno.

6. DIAGNÓSTICO SOCIAL I

PRACTICA AMB

1. Problema Presentado: Complejidad en el proceso de abastecimiento de agua potable a asentamientos subnormales de Bucaramanga y su área metropolitana.

2. Problema Causal: Desorientación en el cómo y qué hacer para obtener el servicio desde su condición de asentamientos subnormales.

Dentro de los motivos que dificultan la obtención del servicio público domiciliario de alcantarillado y agua potable, se encontraron:

- Desarticulación del trabajo de la AMB y la CDMB con respecto a su responsabilidad compartida (pues un requisito para obtener el agua potable es tener el aval de la entidad ambiental encargada de la administración de las redes de alcantarillado) en cuanto al suministro de agua potable a los asentamientos subnormales, pues no existía un canal de comunicación o una dependencia que canalizara acciones direccionadas a solucionar este tipo de problemática.
- Dadas las condiciones del asentamiento, el proceso de legalización y obtención del abastecimiento de agua potable tiene unas características distintas al de una solicitud normal por lo tanto merece un trato especial y un tipo particular de abastecimiento (pila pública).
- Falta de experiencia y preparación de los empleados tanto de la AMB – CDMB encargados del manejo de este tipo de poblaciones, asentamientos

que necesitan personal idóneo que esté al tanto de la situación de cada sector y suministre información precisa que no obstaculice o dificulte el proceso de legalización del servicio

3. Problema por solucionar: Aumentar el nivel de orientación de las comunidades ubicadas en las zonas periféricas en como obtener y legalizar su abastecimiento de agua apta para el consumo humano, facilitando así la satisfacción de la necesidad latente de este preciado líquido.

▪ *FACTORES POSITIVOS - COMUNIDAD*

- *Internos*

1. La necesidad del recurso funciona como un motor que moviliza a la población para lograr abastecerse de agua potable y de esta forma tratar de mejorar sus condiciones de vida. Pues como lo afirma Max Neef al abordar el tema del desarrollo a escala humana, “en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, son también potencialidad y, más aún, pueden llegar a ser recursos”.

2. La receptividad de la gente para recibir cualquier tipo de orientación que les permita acceder al servicio público de agua, pues a pesar de ser uno de los más importantes también es uno de los más complejos en cuanto a instalación y tiene mayor restricción legal para ser otorgado, por lo tanto su legalización es un largo proceso que requiere de una mayor asesoría para quien lo solicita.

- *Externos*

1. La preocupación que tienen las entidades competentes por servir de una manera eficiente a la comunidad logrando así una mejor atención y una mayor cobertura a través de la creación de la coordinación de mercadeo AMB – CDMB, con el fin de identificar, orientar y agilizar y acompañar a la comunidad en el proceso de obtención y legalización del servicio a las poblaciones carentes del mismo.

2. Apoyo financiero por parte de entidades como Alcaldía, CDMB y AMB en la construcción de redes de acueducto y alcantarillado a las poblaciones más vulnerables.

3. Subsidios establecidos legalmente para este tipo de población (estrato 1 y 2) quienes por parte de la AMB están exentos del pago de los derechos de conexión y sólo deben cancelar el valor del medidor que a su vez tiene financiación y en la CDMB pueden financiar el valor de los derechos de alcantarillado valores que son recaudados a través de la factura de cobro del servicio diferido al número de meses que el usuario acuerde con las empresas.

▪ *FACTORES NEGATIVOS - COMUNIDAD*

- *Internos*

1. Poblaciones vulnerables a engaños y estafas por “urbanizadores” piratas que venden lotes en terrenos prohibidos para la construcción según restricciones legales pues la búsqueda de vivienda, la provisión de un

alojamiento propio o barato es la estrategia básica de supervivencia, su posesión tiene un gran valor simbólico, al representar un cambio en la estructura del gasto familiar además aumenta la disposición de los recursos a utilizar y ofrece posibilidades de ahorro.

2. La tensión que viven los habitantes de los asentamientos subnormales por las condiciones de alto riesgo del terreno, insatisfacción de necesidades básicas y el engaño vivido por algunos de ellos frente a los urbanizadores piratas, develan una sensación de inconformismo además de las diferencias entre los mismos pobladores que llevan a discusiones internas y divergencias que no permiten una organización comunitaria sólida estancando dicho proceso.

3. La falta de credibilidad en las entidades públicas por parte de este tipo de poblaciones que asocian lo gubernamental con corrupción, negligencia, falsas promesas, lo que ocasiona malestar y poco interés reflejado muchas veces en conductas indiferentes y apáticas.

- Externos

1. Restricciones legales frente al asentamiento por ubicación y condiciones del terreno. Si se encuentra ubicado en zonas de reserva forestal, o con problemas de deslizamientos, talud o erosión deben ser reubicados sin posibilidad de acceder al servicio.

2. Falta de control por parte de las entidades competentes (Oficinas de planeación municipales) sobre la formación de asentamientos en áreas restringidas legalmente. (POT, DMI, Microzonificación).

3. Ubicación del asentamiento por fuera del área de servicio. Donde no cuenta con las redes de agua y alcantarillado retardando casi por años el proceso de legalización del mismo teniendo que recurrir a un tipo de abastecimiento provisional por razones de salubridad.

4. Pronóstico. Después de analizar los diversos elementos que han dificultado el proceso de obtención legal del servicio por parte de los asentamientos subnormales; se infiere que la orientación se convierte en un factor trascendental en dicho proceso pues si la situación de desconocimiento de los trámites para obtener el servicio domiciliario de alcantarillado y agua potable continúa, y no puede efectuarse, precipitará a la comunidad a obtenerla de cualquier forma, corriendo el riesgo de contaminarla o hacerla no apta para el consumo.

Además la carencia de agua potable y saneamiento básico en grupos de población con bajas condiciones de vida constituye el principal origen de muchas enfermedades, que afectarían especialmente a los infantes quienes representan un 50% del total de la población.

También se hace necesario un proceso educativo pues el uso inadecuado por parte de algunos usuarios, especialmente los de pilas públicas quienes desperdician el recurso hídrico utilizando mangueras en mal estado o simplemente no ahorran el agua porque de igual forma pagan siempre la misma suma de dinero sin importar la cantidad de líquido que consumen.

Y a un futuro si esta situación prevalece, no se tendrá agua suficiente ni para abastecer a nuevos asentamientos ni a los ya existentes, pues el aseguramiento del abastecimiento del agua en el presente y en el futuro, no solo depende de la solución de problemas de orden técnico, de la disminución de la tasa de crecimiento poblacional y de la conservación del ecosistema. Junto a estas medidas se requieren con urgencia otras, como el

desarrollo de alternativas para el uso racional, el ahorro y búsqueda de otras fuentes de agua.

Sin embargo un importante aliciente para contrarrestar esta realidad, ha sido la creación de la Coordinación de mercadeo pues ha tratado de canalizar los factores positivos tanto de la comunidad como de las empresas competentes (Convenio AMB – CDMB), logrando que los actores implicados sientan el respaldo y preocupación de las empresas por mejorar sus condiciones de vida comprometiéndose con su bienestar.

5. Metas

-  Abastecimiento de agua potable a mayor número de comunidades.
-  Sensibilización de la comunidad frente a la participación en el proceso de la obtención y/ o legalización del servicio.
-  Activación de los espacios estipulados por la ley para el fomento de la participación de los usuarios en los servicios públicos.

6. Medios – Estrategias

- Elaboración de un material didáctico utilizado en visitas de campo
- Orientación – oficina
- Visitas de campo

7. PROCESO METODOLÓGICO

A raíz de la asesoría técnica realizada por la Administradora Mónica Chinchilla Rojas en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, donde se identificaron los sectores subnormales carentes del servicio público domiciliario de agua potable, surge como propuesta de solución a la problemática de este servicio en Bucaramanga y su área metropolitana el convenio celebrado entre la AMB y la CDMB (entidad ambiental responsable del servicio de alcantarillado encargada de dar el aval para otorgar el servicio de agua), cuya meta fue suplir la carencia de agua potable a mil hogares, dando origen a la coordinación de mercadeo, oficina ubicada en el edificio de gerencia comercial en la AMB.

Se conformó un equipo interdisciplinario integrado por una Coordinadora, la Administradora de Empresas Mónica Chinchilla Rojas, una profesional de apoyo la Contadora Rosa Portilla, dos asistentes Jaime Cardona y Nathaly Ariza, una secretaria Marta Rincón y el grupo de apoyo de Trabajo Social Magda Sofía Barajas y Angélica María Bolívar; equipo que a su vez fue dividido en subgrupos con responsabilidades afines: la coordinadora y el grupo de Trabajo Social conformaron el primer grupo, la profesional de apoyo y los dos asistentes formaron el segundo y el tercero integrado por la secretaria y el conductor.

La coordinadora del convenio, la profesional de apoyo y el grupo de Trabajo Social concertaron el plan de trabajo del convenio cuya duración estaba estipulada desde el mes de mayo hasta el mes de diciembre del 2004. Se dividió el proceso por fases y éstas por momentos, metodología aportada por el grupo de Trabajo Social, adoptada por el equipo a quienes se les

delegaron funciones específicas dejando en claro que la responsabilidad era igualmente compartida; retroalimentando constantemente los resultados y avances del trabajo de cada subgrupo resaltando la dependencia directa entre ellos es decir el trabajo de uno garantizaba el éxito del otro. (Ver cuadro A. Plan de Trabajo Convenio AMB - CDMB)

Se inició el proceso con la *fase de exploración* que comprendía tres momentos:

1. Consecución de usuarios potenciales, en donde se identificaron y calificaron a las comunidades que tuvieron la oportunidad de hacer parte del proceso. Para esto se delimitó geográficamente el objeto de intervención (Bucaramanga y su área metropolitana) tomando como base los resultados de la asesoría técnica que calificó como muy factible, factible, poco factible y nada factible en términos de beneficio mutuo tanto para las empresas como para las comunidades pues las primeras venden el servicio y las segundas obtienen el agua potable legalmente garantizando así calidad para su consumo; donde después de un estudio técnico (redes, ubicación, afectaciones por DMI, POT) se determinaba que poblaciones harían parte del proceso. Este momento estuvo bajo la responsabilidad de la coordinadora y el grupo de Trabajo Social y fue permanente durante el tiempo de duración del proyecto.

2. Preparación, allí se caracterizó la población de usuarios potenciales a través de su segmentación por sectores y problemática identificando necesidades y confrontando bases de datos existentes tanto en la Corporación como en le Acueducto y oficinas de planeación municipales; además se efectuaron visitas de campo como complemento a esta labor haciendo previa concertación con los líderes comunales (lugar, fecha, hora), teniendo un objetivo y una estrategia determinada, dada la heterogeneidad

de las comunidades abordadas. Trabajo realizado por la coordinadora del convenio y el grupo de Trabajo Social con duración de aproximadamente un mes, periodo comprendido desde el seis de mayo hasta el 30 de junio aclarando que la planeación de las visitas se utilizó cada vez que se hacían salidas de campo.

3. Sensibilización, momento importante dentro del proceso debido a que la comunidad era la directamente implicada pues dependiendo de la efectividad del trabajo, ésta respondía positiva o negativamente a las actividades y permitía de esta forma lograr la meta propuesta.

Dada su importancia se consideró prudente realizar un proceso metodológico que permitió organizar mejor el trabajo y direccionar labores concretas para la consecución de los objetivos tanto de la práctica como del convenio en general. (Ver cuadro B. Proceso Metodológico de la Intervención)

Este proceso metodológico se dividió en seis momentos: El primero *“Dime donde vives y te diré si puedes”*, hace referencia al reconocimiento y caracterización socio – ambiental que se hizo de la zona como resultado de la sectorización efectuada por municipios, comunas y barrios, de acuerdo a las condiciones del terreno donde se encontraba ubicada la comunidad. Se tomaron como fuentes de información las bases de datos represadas por la AMB y la CDMB, además de las proporcionadas por el POT y la Asesoría técnica (realizada anteriormente en la AMB) para ser confrontadas y depuradas, lo que origino una base de datos propia que permitió identificar la población objeto de intervención y de esta forma programar visitas de campo donde se estableció un primer contacto con los habitantes del sector, corroborando de esta forma lo escrito con la realidad allí vivida; identificando así diversas problemáticas y clasificando a las poblaciones de acuerdo a la

necesidad sentida. Se encontró por lo tanto personas que querían legalizar el servicio pues eran catalogadas como fraudulentas, independización del servicio es decir habitantes que querían separar el segundo piso e instalarle un medidor propio, zonas con afectación por DMI (Distrito de Manejo Integral) que indica cuales son los terrenos destinados para reserva forestal, norma que inhabilita a las empresas de servicios públicos de abastecer a asentamientos con esta característica y asentamientos que estaban catalogados por el POT como zonas de alto riesgo (Microzonificación) o por fuera del área de servicio a quienes por razones de salubridad se les otorgó pila pública (fuente de agua instalada de manera provisional, para el abastecimiento colectivo en zonas que no cuentan con red local de acueducto siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias), siendo los asentamientos subnormales sin urbanizador responsable y distantes de una red de acueducto los beneficiarios de este tipo de abastecimiento.

El asentamiento subnormal se convirtió por lo tanto en el objeto de intervención pues debido a sus características particulares requirió un tratamiento diferente al utilizado con las independizaciones y legalizaciones que por medio de cartas y contacto telefónico se establecía la relación empresa – posible usuario; por el contrario con dichos asentamientos se hizo necesario un acercamiento más directo pues su infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrado totalmente a la estructura formal urbana, las familias viven en condiciones de pobreza crítica y se encuentran generalmente en zonas periféricas de la ciudad haciendo difícil el desplazamiento de sus habitantes a la empresa, siendo las visita de campo la principal estrategia utilizada como mecanismo de motivación para su vinculación al proceso.

“Pasa la ola” se convirtió en el segundo momento en donde a través de charlas, volantes informativos y agudas audiovisuales se hizo la socialización del convenio tanto a empleados de la AMB cuyo trabajo formaba parte del proceso de vinculación como a los deferentes presidentes de las JAC (Juntas de acción comunal) donde se las informó del porqué, para qué y quienes hacían parte del proyecto, resaltando lo valiosa que era su participación, por un lado con los empleados coordinando mejor el trabajo, buscando la alianza que permitió la canalización de acciones contribuyendo al cumplimiento del objetivo común: vincular usuarios. Con respecto a los presidentes de las JAC, el conocimiento acerca de la realidad de sus comunidades los convirtió en actores clave para iniciar el contacto con los asentamientos además de permitir la realización de un diagnóstico preliminar acerca de la infraestructura de estas zonas y de esta forma se logró direccionar acciones que resaltaban la especificidad de cada lugar.

Dadas estas circunstancias se crearon hojas de vida por asentamiento (carpeta que contenía un formato de recolección de datos del lugar, censo de la población y solicitudes de servicio de cada usuario para matrícula definitiva o de las JAC para pila pública), que facilitaron organizar el trabajo, brindando un conocimiento más profundo del lugar, llevando un control de la fase del proceso de vinculación en la que se encontraba el asentamiento aproximándonos así a su problemática, personalizando de esta forma la intervención; estableciendo una relación horizontal entre la comunidad y la empresa basada en la credibilidad y el apoyo mutuo afianzado en las visitas de campo, convirtiéndonos en el puente intermedio de las partes encargado de canalizar los diferentes puntos de vista en busca de soluciones que los beneficiara equitativamente.

Durante el tercer momento *“Por los caminos del agua”* se elaboró un material didáctico titulado “Paso a paso el agua conseguirás” conformado por once láminas de cartón piedra unidas por velero que permitía doblarlo de la manera que no representara ninguna dificultad transportarlo, compuesto por figuras de cartón paja elaboradas y pintadas a mano. Se encuentra dividido en tres secciones, la primera hace referencia a los trámites, entidad – documento, requeridos para iniciar el proceso, la segunda aborda el estudio de viabilidad que realiza cada entidad (AMB -CDMB). Donde las figuras fueron enmarcadas en un hexágono propio de las señales de tránsito, mostrando: señales de información (representadas con el color azul), señales de prevención (representadas con el color amarillo) y señales de prohibición (representadas con el color rojo) representando los pares técnicos que cada entidad tiene en cuenta antes de dar el aval para suministrar el servicio, donde la CDMB tiene en cuenta:

- Estados de las redes, si están completas, incompletas y ausencia de redes (azules)
- Terrenos con afectación por DMI, por fuera del POT, microzonificación o por fuera del área de servicio (rojas)
- DMI, POT o Microzonificación (amarillas)

Y por la AMB:

- Estado de redes, completas, incompletas o ausencia de redes, proyecto hidráulico, sistema de bombeo (azules)
- Sistema de bombeo (amarilla)

La tercera y última parte cuenta con un resumen de los documentos que se deben radicar en la oficina de mercadeo (en la AMB), con el fin de legalizar y obtener el servicio de agua potable, todo esto resultado de la gestión (de entidades, coordinación de mercadeo AMB – CDMB y comunidad), orientación y sensibilización de los asentamientos subnormales. Material cuyo diseño respondió a las características de la población abordada como niveles de escolaridad que en algunos casos eran nulos, ubicación del lugar generalmente de difícil acceso y ausencia de espacios que contaran con la logística apropiada para utilizar otro tipo de herramientas (video VIN, reproductor de acetatos etc.). (Ver anexo A)

Además se diseñaron plegables que mostraban tres tipos de información, la primera contenía documentos, entidades (con su ubicación), costos de derecho de alcantarillado con su respectiva financiación y teléfonos de la oficina en caso de dudas o consultas; en la segunda se encontraba los costos de derechos de conexión y medidor según estrato (exceptuando al estrato uno de su pago), y por último la lista de materiales requeridos para la instalación del medidor con los posibles lugares donde adquirirlos. (ver anexo B)

Estos medios didácticos se utilizaron durante las visitas de campo realizadas a los asentamientos con el fin de orientar e informar a la comunidad acerca del proceso a seguir para obtener y legalizar este servicio público.

El cuarto momento denominado *“Agua para todos”*, respondía a dos situaciones, la primera resultado del análisis hecho en las comunidades donde el desconocimiento del proceso a seguir o la tergiversación de la información se convirtieron en obstáculos para que las personas contaran con agua apta para el consumo humano, siempre y cuando las condiciones

físicas y técnicas del terreno que habitan lo permitiera. Para atenuar esta situación se mejoró el material didáctico antes realizado a través de una animación en flash, programa que permitió el conocimiento más amplio de los temas tratados al ritmo de quien decida consultarlo; con una dinámica de pregunta – respuesta, por medio de inquietudes formuladas por un habitante perteneciente a un asentamiento subnormal, interesado en adquirir el servicio para él y su comunidad, resueltas por caricaturas de elementos representativos de cada empresa, por la Corporación un tubo de alcantarillado llamado “tubeto” y por el acueducto una gota de agua.

En la segunda se buscó beneficiar a más asentamientos supliendo su carencia de agua potable – pues la accesibilidad y calidad de este recurso condiciona directamente el tipo de vida de una comunidad-, ampliando la base de datos con el fin de brindar la posibilidad a más poblaciones con este tipo de problemática de vincularse a este proyecto; recolectando información sobre asentamientos que por cuestiones de tiempo no pudieron ser abordados dentro del período establecido para el convenio.

Con respecto al quinto momento *“Para no agotar la gota”*, enfocado a capacitar a las comunidades abordadas sobre el manejo adecuado del recurso hídrico, no pudo llevarse a cabo debido a la receptividad que tuvo el trabajo realizado por el equipo interdisciplinario que aumento la demanda de visitas de campo ocupando casi la totalidad de duración del convenio y teniendo en cuenta el tiempo y dedicación que implica un proceso formativo se tomó la decisión de no realizarlo pues de haberlo iniciado habría quedado inconcluso.

Sin embargo con el fin de “concluir el ciclo” (vinculación – abastecimiento del líquido – capacitación ambiental), surgió una propuesta “Agua y mujer

fuentes de vida”, de corte educativo con una perspectiva de género distinta, viendo a la mujer como un agente importante dentro del proceso de socialización tanto de su familia como de su comunidad.

Y como último momento de este proceso metodológico, aparece *“Al tablero”*, haciendo de la evaluación una constante en el proceso, medida en términos de resultados y cumplimiento de los objetivos propuestos por el convenio, teniendo por indicador el número de personas que se beneficiaron de la orientación y gestión realizada por el equipo interdisciplinario reflejada en el abastecimiento de agua potable a 1.950 familias ubicadas en asentamientos en Bucaramanga y su área metropolitana.

Fue por lo tanto la orientación la que definió los lineamientos del Trabajo Social realizado durante el proyecto, por un lado se convocó a las diferentes dependencias de la AMB relacionadas con el proceso de legalización del servicio entre las que estuvieron por la Gerencia Comercial: Servicio al cliente, Peticiones – quejas y reclamos (PQR), Atención técnica domiciliaria (ATD), Facturación, la Gerencia de Operaciones y proyectos y el Sindicato de trabajadores SINTRAEDMES. También se hizo extensiva la invitación a los diferentes representantes de las Juntas de acción comunal (JAC) y las Juntas administradoras locales (JAL) con el fin de dar a conocer el porqué, para qué y quienes hacían parte del convenio, además de mostrar los diferentes beneficios que traía consigo el trabajo realizado dentro de este proyecto tanto para la empresa como para las comunidades, indicando a su vez cuáles eran sus objetivos, metas y propósitos.

Se trató también de vincular a los empleados como una estrategia de trabajo, donde se les dio la oportunidad de participar en el proceso de vinculación de usuarios referenciados habitantes de la comunidad carentes del servicio;

tratando así de unificar criterios para lograr una coordinación al interior de la empresa agilizando de esta forma la incorporación de nuevos usuarios haciéndola eficiente y eficaz.

Por otro lado se dio la orientación a la comunidad sobre como realizar el proceso de legalización y obtención del servicio que les permitiera tener el agua en condiciones óptimas las 24 horas del día con una presión constante; donde el contacto directo con las personas fue la principal herramienta utilizada para establecer un vínculo de la empresa con la comunidad afianzando así el compromiso que tiene la entidad como prestadora del servicio público y a las personas como usuarios reales del mismo. Trabajo realizado satisfactoriamente por el grupo de Trabajo Social a quienes se les delegó toda la responsabilidad de este momento del proceso comprendido desde el 30 de junio hasta el 30 de diciembre con previa programación del trabajo de campo.

La segunda fase fue la *vinculación*, compuesta por dos momentos:

1. Manejo de Objeciones donde se establecieron propuestas de solución desde la perspectiva del usuario, modificando algunos de los parámetros ya establecidos en cuanto a la tramitología (documentos), metodología (visitas de campo), tiempo de vinculación (agilizando el proceso) y costos para el usuario (financiación de materiales, mano de obra, derechos de conexión, redes, medidor). Este trabajo fue realizado por el equipo interdisciplinario quienes desde sus actividades buscaron mejorar el servicio y la atención al usuario, evitándole pasos innecesarios, dando información clara de forma personalizada y recurriendo a otras alternativas que permitieron minimizar la problemática que afectaba a las diferentes comunidades. El tiempo establecido para este momento fue de un mes (julio 30 a agosto 30), sin

embargo muchos de los cambios se realizaron a medida que avanzaba el proceso y se creían pertinentes.

2. Cierre, durante este momento se dio la vinculación de los usuarios como resultado al trabajo realizado por el equipo interdisciplinario en cada una de las fases anteriores y a raíz de la gestión realizada se concretó el proceso en los siguientes requisitos:

- Carta de aprobación de la CDMB
- Boletín de nomenclatura (o en su defecto, factura de otro servicio público como luz o gas y el número predial)
- Formato de solicitud del servicio de la AMB
- Documento de identidad (cédula de ciudadanía)

Requisitos con los cuales se iniciaba el proceso al interior de la empresa pues el paso a seguir era radicar en matriculas todos los documentos y así programar la visita técnica domiciliaria cuyo diagnóstico era revisado por la gerencia de operaciones quien otorgaba la viabilidad del servicio, concluyendo el proceso con la instalación del medidor, pila pública o provisional al nuevo usuario. Labor realizada en la medida que se concluían procesos de vinculación en las diferentes comunidades siendo una constante durante todo el proceso.

Además de la vinculación, se identificaron nuevos usuarios potenciales para continuar el trabajo en el 2005, a través de visitas de campo realizadas por el grupo de Trabajo Social junto con el conductor asignado por la empresa, a sectores de los cuáles no se tenía información, averiguando su ubicación y por medio de un instrumento de recolección de datos se conoció como se encontraba el barrio o asentamiento en cuanto a abastecimiento de agua se

refiere, redes de alcantarillado y acueducto; si tenían afectaciones legales (DMI, POT); número de viviendas construidas y sin construir; número de familias y datos personales de los presidentes de las JAC.

La tercera y última fase fue la de *control*, con el seguimiento como último momento bajo la responsabilidad de la Gerencia Comercial y específicamente la dependencia de Servicio al cliente quien se encargaba de conservar los usuarios vinculados por el convenio y al finalizar el proyecto encargarse de la captación de nuevos posibles usuarios.

ANEXO A. PLAN DE TRABAJO CONVENIO CDMB- AMB

	MOMENTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
E X P L O R A C I O N	1. Consecución de usuarios Potenciales	Identificación y calificación de usuarios potenciales	✓ Definir mercado objetivo ✓ Generación de posibles usuarios ✓ Calificación de usuarios	Coordinadora del Convenio, Grupo de apoyo de Trabajo Social	Permanentemente (8 meses)
	2. Preparación	Caracterización de usuarios potenciales	✓ ENFOQUE PREVIO • Segmentación sectores. • Identificación de problemática • Búsqueda de fuentes de información. ✓ PLANEACION DE VISITA • Objetivo visita • Estrategias • Concertación de las visitas	Coordinadora del Convenio, Grupo de apoyo de Trabajo Social	1 mes Mayo 16 a junio 30
	3. Sensibilización	Orientación del proceso de legalización y obtención del servicio de agua potable	✓ En cuanto a la Función del Convenio y como iniciar el proceso. ✓ Acercamiento con la comunidad cara a cara	Grupo de apoyo de Trabajo Social	Junio 30 a diciembre 30 Todos los meses (previa programación trabajo de campo).
V I N C U L A C I O N	4. Manejo de Objeciones	Establecer propuestas de solución desde la perspectiva del usuario	✓ Tramitología ✓ Metodología ✓ Tiempo de vinculación ✓ Costos para el usuario	Grupo de Apoyo de Trabajo Social	Julio 30 a Agosto 30
	5. Cierre	Vinculación de usuario Identificación de nuevos usuarios potenciales 2005	Radicación de todos los documentos necesarios para obtener el servicio de agua potable	Equipo Interdisciplinario	Agosto 30-Diciembre 30 Todos los meses. (previa programación trabajo de campo).
C O N T R O L	6. Seguimiento	VALOR PARA TODA LA VIDA DEL USUARIO	✓ Conservar los usuarios ✓ Consecución de nuevos usuarios ✓ Rentabilidad del usuario	Servicio al Cliente y Gerencia en General	Post-Venta Todos los meses.

ANEXO B. PROCESO METODOLÓGICO DE LA INTERVENCIÓN

MOMENTO	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
<i>“ DIME DONDE VIVES Y TE DIRE SI PUEDES”</i>	- Determinar las diferentes características socio ambientales de la comunidad. - Identificar por municipios, comunas y barrios los asentamientos carentes del servicio. - Caracterizar a la población por el tipo de problemática que presenta de acuerdo al sector en el que se encuentra.	- Revisión de listados de las entidades competentes (AMB – CDMB – Planeaciones municipales). - Organizar la información para la programación de visitas de campo.	Estudiantes de Trabajo Social
<i>“PASA LA OLA...”</i>	- Socializar el porqué, para qué, objetivos y alcances del convenio AMB - CDMB tanto a empleados de la AMB como a líderes comunitarios. - Motivar a la comunidad a participar en las convocatorias realizadas por el equipo con el fin de conocer la problemática del sector desde el punto de vista de los habitantes.	- Charlas - Presentación audiovisual - Volantes informativos - Contacto telefónico con los habitantes de la comunidad	Estudiantes de Trabajo Social
<i>“POR LOS CAMINOS DEL AGUA”</i>	- Orientar a la comunidad acerca del proceso a seguir para obtener legalmente el servicio de acueducto y alcantarillado. - Socializar sobre los avances o retrocesos del proceso informando a la comunidad durante el transcurso del mismo.	- Visitas de campo - Plegables informativos - Material didáctico “Paso a paso el agua obtendrás”	Estudiantes de Trabajo Social
<i>“AGUA PARA TODOS”</i>	- Recolectar información sobre posibles nuevos usuarios en las zonas que por cuestiones de tiempo de duración del convenio no pudieron ser abordadas. - Difundir de forma masiva la información sobre los trámites, vinculación y estudios de viabilidad para legalizar el servicio a quien y cuando lo requiera.	- Visitas de campo organizadas por comunas - Recolección de datos - Versión en flash del material didáctico	Estudiantes de Trabajo Social Voces Visuales
<i>“PARA NO AGOTAR LA GOTA”</i>	- Capacitar a la comunidad sobre el manejo adecuado del agua con el fin de optimizar y ahorrar el servicio y así contribuir a un ambiente sano.	- Talleres - Grupos focales - Material didáctico	Estudiantes de Trabajo Social
<i>“AL TABLERO”</i>	- Evaluar el proceso en términos de resultados y cumplimiento de objetivos a través del número de incorporaciones.	- Confrontar la información arrojada por el plan de trabajo del Convenio con los resultados de la intervención profesional del grupo de apoyo de Trabajo Social.	Estudiantes de Trabajo Social

Si tomamos al hombre simplemente como es, lo hacemos peor. Si lo tomamos como debe ser, lo convertimos en lo que puede ser... El hombre es siempre el mismo, pero nunca lo mismo.

Goethe

8. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Después de iniciado el primer periodo académico del 2.004, se ingresó a la AMB el 18 de Abril (aproximadamente un mes después del inicio de actividades académicas) ubicando de tiempo completo a las estudiantes en la dependencia de Servicio al Cliente de Gerencia Comercial como grupo de apoyo al trabajo de práctica del estudiante de Ingeniería de Mercados de la UNAB, Jorge Andrés Moreno en la elaboración de censos en comunidades donde se aprobó la Pila Publica como tipo de abastecimiento y en procesos de educación hacia poblaciones que ya habían obtenido el servicio reactivando el programa MIA (Manejo Inteligente del Agua), creado hace algún tiempo por la empresa; siendo ubicadas en la sala de juntas de la Gerencia Comercial.

Paralelo a este trabajo, se formalizó la alianza estratégica entre la AMB y la CDMB materializada en un Convenio que dio origen a la Coordinación de Mercadeo dentro de las instalaciones de la AMB, donde su Coordinadora Mónica Chinchilla quiso proporcionarle un componente social proponiéndole a las estudiantes a participar en el proyecto como parte del proceso de orientación y sensibilización a la comunidad, (decisión que se tomo en conjunto con el Gerente Comercial Alfredo Muñoz, la jefe de Servicio al Cliente Claudia Martínez, la Coordinadora del Convenio, la directora de práctica Berta Correa y las estudiantes en práctica, donde se definieron los lineamientos del trabajo ajustándose a los requerimientos de la Escuela, las pretensiones del Convenio y las labores concernientes a nuestra profesión, en donde la empresa se comprometió a brindar todo el apoyo logístico necesario para cumplir satisfactoriamente con los objetivos), iniciándose formalmente el primer día del mes de Mayo la practica académica.

A pesar de haberse concretado legalmente los lineamientos del Convenio , el dinero destinado para su ejecución por parte de cada una de las empresas (50% para cada una) no había sido desembolsado y por lo tanto el personal asignado solo se vinculó hasta el 16 de Mayo, tiempo durante el cual la Coordinadora y el grupo de apoyo de Trabajo Social estructuraron el trabajo a realizar durante los próximos meses, organizando el material existente (resultado de la asesoría técnica), quienes se establecieron en el cubículo antes ocupado por el estudiante en práctica de la UNAB, pues el espacio asignado para las oficinas del Convenio no había sido adecuado.

Se inició con la depuración de la información de las bases de datos suministradas por la AMB, CDMB, y POT (Plan de Ordenamiento Territorial), con el fin de establecer una única base de datos que permitió identificar y sectorizar por municipios y comunas la población objeto de intervención, además se realizó un diagnóstico preliminar que direccionar un plan de trabajo y estrategias específicas para el tipo de población a abordar.

Se inspeccionó en la AMB acerca del por qué el proceso de obtención del servicio era tan lento y complicado para quien lo solicitaba, encontrándose en la oficina de matriculas solicitudes realizadas desde el año 2000 represadas por no haber cumplido con la totalidad de los requisitos exigidos por la empresa; información agrupada en dos bloques, por un lado las rechazadas debido a cuestiones técnicas y por otro aquellas a las que por la falta de algún documento eran relegadas a una carpeta.

De allí surge un listado que fusiona la información encontrada y se da inicio al primer contacto, vía telefónica, con aquellas personas que requirieron el servicio de agua potable, averiguando las razones por la cuales habían aplazado este proceso (económicas, técnicas y reglamentarias), donde se

hallaron motivos como: “no me quisieron entregar la carta en la CDMB porque no tuve la plata para pagar los derechos de conexión al alcantarillado”, “me puse a hacer cuentas y me salía muy caro, entonces decidí quedarme así”, esto no quiere decir que estas personas no contaran ya con el servicio, solo que lo obtenían de otra forma (ilegalmente, comprándosela a un vecino...). También se encontraron personas donde su predio estaba ubicado a una distancia considerable de la red matriz, lo que implicaba construir un empalme por parte de la empresa o romper pavimento, razones que dificultaban el proceso de conexión y así obtener el agua de forma ágil. Otros manifestaron por ejemplo, “solo me hacia falta el boletín de nomenclatura, pero en la curaduría me dijeron que necesitaba el recibo de obra, para dármele, pero no lo tengo porque yo construí mi casa, no entiendo por qué molestan tanto si esta bien hecho” o “yo tenía todo pero en la CDMB me dijeron que estaba mal conectado al alcantarillado, y no me dieron la carta: no entiendo por qué si en mi casa tengo sanitario y funciona bien”; creencia nociva ambientalmente, que por el desconocimiento o por ahorrarse unos pesos no se asesoran y aumentan de forma inconsciente la brecha entre lo social y lo natural, porque se desliga el actuar humano con la dinámica de la naturaleza afectando crudamente nuestro hábitat natural.

Se les informo por lo tanto de la creación de la oficina de mercadeo que serviría como puente entre ellos y la empresa con el fin de brindar un acompañamiento a las poblaciones carentes del servicio, informándolos y orientándolos en el proceso, con el fin de minimizar los obstáculos que dificultaban la obtención del mismo, motivándolos a reanudarlo.

Hacia la segunda semana de mayo se vincularon dos miembros del equipo, la profesional de apoyo Rosa Portilla (Contadora pública) y el asistente Técnico Jaime Cardona (Técnico en Sistemas), siendo ubicados en el mismo

cubículo, contando con un computador prestado por la dependencia de Cobranzas, pero sin los instrumentos necesarios para cumplir con las funciones establecidas (impresora y teléfono) y sumado a esto en espacio reducido que dificultaba de igual forma el cumplimiento de las labores asignadas temporalmente. Por el compromiso adquirido como estudiantes de trabajo social la intervención con la comunidad nunca se paralizó ni se dejó de hacer a pesar de tener problemas de este tipo para cumplir satisfactoriamente con las labores asignadas, no sólo porque el convenio era evaluado en términos de resultados si no por la responsabilidad académica que se tenían como estudiantes frente a la escuela, además de mantener la buena imagen de la universidad frente a la empresa y la de las estudiantes en práctica como futuras profesionales.

Prácticamente un mes después (junio) inicia sus labores la secretaria del convenio Martha Rincón; se adecuaron y designaron las oficinas, dentro de Gerencia Comercial, pero aún sin los elementos requeridos, trasladando el computador prestado por cobranzas a este sitio.

Ya establecidos se estructura formalmente el plan de trabajo del Convenio, (descrito en el capítulo anterior) coordinando las funciones del equipo, atribuyendo responsabilidades, de esta forma se le asignó al grupo de apoyo de Trabajo Social la parte correspondiente a la sensibilización – orientación de la comunidad (específicamente asentamientos subnormales quienes al verse obligados a establecerse en zonas periféricas están afectando el equilibrio natural que debe existir entre el hombre y la naturaleza ocasionando una crisis ecológica y por lo tanto social reafirmando que a cada problema ecológico le corresponde un descalabro social), donde las visitas de campo se convirtieron en el eje central del trabajo, cuya coordinación logística tenía la participación de todo el equipo. La profesional de apoyo

suministraba los costos de los proyectos, ya fueran para construir redes (AMB – CDMB) o realizar empalmes, dependiendo de la necesidad que tuviera cada comunidad; el asistente técnico brindaba la ubicación geográfica de los asentamientos además de los nombres, direcciones y teléfonos de los líderes que estaban almacenados en el sistema; la secretaria se encargaba de concretar con la comunidad fecha y hora de las reuniones y a los líderes pertenecientes a las Juntas de Acción Comunal (JAC) y las Juntas Administradoras Locales (Ediles – JAL), quienes se convirtieron en un agente facilitador de este proceso, sin olvidar a aquellos que han surgido de forma natural reconocidos por la comunidad gracias a sus capacidades de liderazgo que redundan en beneficio de los habitantes del sector, quienes asumen un compromiso en cuanto al mejoramiento de la calidad de vida de su comunidad siendo la satisfacción de las necesidades fundamentales a nivel grupal y ambiental un motivo más de esfuerzo y dedicación en su labor pues quien más sino ellos para proporcionar información veraz a cerca de la realidad, necesidades, aspiraciones e ilusiones de aquellos con los que se relacionan día a día y las condiciones de su entorno; (que en ocasiones obstaculizan o no la construcción de un ambiente sano que permite el desarrollo de todos y cada uno de los pobladores de la zona).

Se inicia el trabajo, con visitas de campo como la principal herramienta para establecer un contacto directo con la comunidad con el fin de propiciar su empoderamiento a través de la toma de control dentro del proceso, objetivo central de todo desarrollo comunitario; visitas efectuadas a asentamientos ya vinculados al programa de la coordinación de mercadeo en cuanto a la legalización del servicio del agua a través de pila pública como medio de abastecimiento, tales como Villa Alegría I y II (Bucaramanga), La meseta III y Balcones de Alejandría (Girón), seis barrios del Sector de Florida Campestre y Manantial (Floridablanca); previo contacto con cada uno de sus líderes ,

con quienes se estableció el objetivo de la reunión, fecha y hora (generalmente después de las 6:00 p.m.), con un tiempo prudente para que efectuaran la convocatoria a la comunidad. Sin embargo este sistema de abastecimiento no cumple con las expectativas de la comunidad, pues este suministro de agua colectivo implica que el recaudo del costo del servicio sea responsabilidad de una sola persona, para este caso la JAC, quienes se ven obligados a dividir este valor en partes iguales por el número de viviendas del sector en razón a que cuentan con un solo medidor que contabiliza la totalidad de consumo y no por usuario: situación que crea conflicto interno comunidad – JAC, por la inequidad en relación con el número de personas – consumo – pago, rehusándose en ocasiones a asumir el pago del servicio creando un ambiente hostil entre los habitantes del asentamiento.

Así mismo este tipo de abastecimiento tiene una caducidad con un plazo no mayor a 6 meses con posibilidad de prórroga siempre y cuando cumplan con las siguientes exigencias por parte de la AMB: primero que sea un asentamiento subnormal no legalizado, segundo dependiendo de la afectación que tenga el terreno (terrenos con afectación por DMI no pueden acceder a ningún tipo de abastecimiento), tercero deben comprometerse a mantener un número constante de habitantes, ya que la empresa presupuesta la cantidad de agua necesaria para el número de personas que habitan el sector en el momento de realizar la solicitud del servicio, donde el uso adecuado o no destructivo de los recursos que forman parte de su territorio, constituye una de las formas de la toma de control de toda comunidad en este caso y retomando los postulados del desarrollo comunitario la población debe cuidar y administrar el recurso hídrico para prolongar el suministro oportuno al asentamiento.

El uso irracional del agua representa otra desventaja de tener este tipo de abastecimiento, primero porque el precio que se paga por este servicio no equivale a su consumo degradando su papel como elemento vital y articulador de la naturaleza, desconociendo que es indispensable ahorrarla, evitar su contaminación, aprender a rehusarla cuando sea posible, tomando conciencia de su importancia no solo para el hoy sino para la vida futura del planeta, discurso manejado desde la perspectiva de la ecología social.

Como resultado de la observación participante, del análisis y la reflexión se decidió modificar la metodología aportándole un componente más didáctico (material didáctico descrito en el proceso metodológico) pues el nivel educativo de los habitantes es bajo, se puede decir que la mayoría no concluyó sus estudios secundarios, algunos ni si quiera realizaron estudios primarios, además a través de los colores y las figuras se logra una mayor recordación de la información que se quiere transmitir mostrando a los habitantes la relación que ellos manejan actualmente con el medio donde son vistos como depredadores que usan a la naturaleza en beneficio propio sin tener en cuenta el daño que le están ocasionando al medio natural y de esta forma se demostró lo importante que es la comunidad dentro del proceso haciendo algo exclusivamente para ellos con el fin de centrar su atención y mostrar así una preocupación por lograr un verdadero aprendizaje; se daba así una direccionalidad del enseñar, simplificando la información, haciéndola accesible, digerible y logrando una mayor receptividad por parte de la comunidad reflejada en los resultados del Convenio como tal (superando en 950 la meta propuesta de 1.000 beneficiarios del servicio de agua potable).

De igual forma se hizo necesaria la vinculación de un conductor debido al aumento del número de asentamientos que requerían visitas de campo, los

horarios en que se hacían las reuniones (dentro y fuera del horario de oficina extendiéndose a veces hasta las once de la noche y los fines de semana) y por el difícil acceso a las zonas, que por ser personas ajenas al lugar podría representar un peligro para nuestra seguridad.

Las visitas de campo continuaron en Bucaramanga y su área metropolitana (visitas que fueron asignadas en su totalidad a las estudiantes en práctica, hasta la culminación del Convenio, pero solo atendiendo la problemática de los asentamientos subnormales – pila pública), pero tomando como fundamento la base de datos AMB – CDMB estructurada anteriormente donde surgieron otros motivos, la socialización, del por qué de la creación de la Coordinación de mercadeo AMB – CDMB, sus objetivos y su finalidad, la población que atiende además de los beneficios que trae consigo hacer parte de este programa; de igual forma se publicita la nueva imagen de la AMB y su disposición de abastecer de agua potable en la medida de lo posible, a la comunidad que lo requiera, pues la empresa maneja políticas específicas en donde se otorgará el servicio de agua potable si, solo si, la AMB puede garantizarlo las 24 horas y con una presión constante en terrenos ubicados dentro del perímetro de servicio, con un red matriz cerca del lugar. También se proporcionó orientación en el proceso de obtención del servicio, se informó de los avances o retrocesos del mismo, se hizo recolección de datos (estado de las redes, número de familias y afectación del terreno) y la recopilación de firmas para formalizar convenio de construcción de redes y empalmes. Uno de los motivos de la orientación era concienciar a las personas de su problemática, informando sobre las causas reales por las cuáles no habían podido acceder al servicio y buscar el empoderamiento de la comunidad en estos procesos, sin relegar exclusivamente estas funciones a la junta de acción de comunal.

Así como surgieron otros motivos, surgen también clasificaciones de la población según el tipo de abastecimiento como, ***Independización del Servicio***: Viviendas de 2 o más pisos que se abastecen de un solo medidor que se encuentra en el primero. Cabe resaltar que este tipo de construcciones requiere presentar a la empresa del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga un proyecto hidráulico, que garantice que el agua llegará a todos los niveles con la misma presión, además de contar con un tanque aéreo y otro subterráneo (para construcciones de más de tres pisos). Por lo general el propietario se resiste a iniciar este proceso de independización, por diversas razones tales como: costos de las nuevas matriculas, materiales y mano de obra, tiempo de espera del estudio de viabilidad del servicio y respuesta del mismo, y tramitología de documentos (que implicaban más costos y más tiempo).

Este tipo de población fue contactada a través de cartas expedidas por la AMB, (dirigidas de forma individual, al lugar de residencia de cada usuario – base de datos v/s visitas de campo, para corroborar la información) en las que se les explicaba a cada usuario, la forma de abastecimiento que tenían y se les invitaba a acercarse a las instalaciones de la empresa para brindarles asesoría - sin ningún costo -, en la tramitología, documentación y costos de este nuevo proceso de matrícula definitiva además de los beneficios que traería para él como propietario. Beneficios que le permitirían establecer una mejor relación con sus arrendatarios u otros dueños, ya que no tendrían inconvenientes en la equitativa distribución del costo del servicio, pues a cada uno se le facturaría por separado y tendrían del mismo modo la responsabilidad de mantenerlo sin mora alguna y desconexión temporal o drástica del mismo.

El usuario después de este llamado acude a la entidad a iniciar el proceso para obtener una nueva matrícula definitiva (de forma voluntaria, pues para este caso no existe legalmente una norma que infrinjan por tener este tipo de abastecimiento), encontrando que a través de la Coordinación de mercadeo y en acuerdo con los Gerentes del AMB y la CDMB, se eliminaron un serie de documentos que tiempo atrás se solicitaban para iniciar este proceso, tal es el caso del Boletín de Nomenclatura que es reemplazado por la factura de un servicio público preferiblemente el gas o la luz, sirviendo como respaldo para iniciar allí este trámite.

Otro obstáculo para legalizar el servicio eran los costos que esto implicaba por lo tanto se dieron facilidades haciendo una financiación por parte de las dos entidades competentes la CDMB y la AMB. Por parte de la CDMB el costo de los derechos de conexión al alcantarillado ascendían a la suma de \$47.000 para los estratos 1 al 3 (del estrato 4 en adelante tienen un valor diferente, además de tarifas especiales para locales comerciales, colegios etc.), cuyo valor era financiado en un 30% y el saldo es recaudado a través del recibo del agua. Por otra parte la AMB financia el 100% del costo de la matrícula, que para estrato 1 esta exenta de pagar los derechos de conexión y simplemente cancela el medidor con un valor de \$81.000, así mismo con los materiales y la mano de obra correspondientes a la instalación que debe hacer previamente el usuario próximo a contar con el servicio de agua de forma definitiva.

Así mismo funciona con el tipo de abastecimiento referido a **Matriculas Definitivas** de forma independiente (diligenciadas por algún habitante del cualquier barrio que requiera el servicio) o las gestionadas por los lideres comunitarios para un gran número de habitantes de determinado sector

(igualmente cada usuario queda registrado como único responsable del servicio ante las empresas que intervienen en este proceso).

Los usuarios que se encuentran utilizando el servicio sin ningún tipo de normatividad técnica, debido a la necesidad apremiante de obtener el líquido quienes valiéndose de su creatividad e ingenio de forma artesanal se conectan a alguna acometida cercana (algún tubo matriz que pase por esa región) sin medir el deterioro ambiental que producen además de no retribuir con dinero la prestación del servicio, llamados **Usuarios Fraudulentos**, quienes fueron sensibilizados mediante una comunicación escrita al igual que en el caso de las matriculas definitivas y las independizaciones, pero esta contiene un elemento más, la parte legal que les expresa que están cometiendo un delito a través de su forma de abastecimiento; en un primer momento. Después se procede establecer un contacto físico del usuario con el orientador, a través de una visita a su residencia o en las instalaciones de la empresa con el fin de conocer la situación por la cual tiene este tipo de abastecimiento no legalizado y contemplar así las alternativas para transformar esta situación.

Para examinar las posibilidades de solución es necesario realizar previamente un estudio de viabilidad del servicio por parte de las entidades competentes. Este estudio arroja por la AMB, si la zona que requiere del servicio se encuentra con: redes completas, incompletas o con ausencia total de ellas, si necesita proyecto hidráulico (indispensable para construcciones de más de 3 pisos), si se encuentra por fuera del área de servicio o requiere sistema de Bombeo en el caso en el que el barrio se encontrase en una zona con un grado de pendiente considerable por el cual, con la simple gravedad no es suficiente para que el líquido llegue a sus viviendas, necesitan de tal

sistema que para funcionar requiere de una pequeña planta eléctrica cuyo costo y mantenimiento esta a cargo de la comunidad y no del Acueducto.

Por la CDMB: al igual que con el agua, se determina si cuenta con redes de alcantarillado completas, incompletas o si no las tiene; de igual forma se contemplan restricciones por DMI (Distrito de manejo integrado – zonas de reserva forestal), POT o Microzonificación (uso del suelo no apto para la construcción de viviendas, el terreno es inestable).

Además puede determinarse si el sitio en el que se encuentra ubicada una comunidad determinada puede o no contar con el servicio de forma independiente (casa a casa) o por el contrario se debe optar por otra forma de abastecimiento que se denomina ***Pila Pública***, en donde se instala un medidor comunal que abastecerá de agua a toda la población. La legalización de este debe hacerse única y exclusivamente a través de la Junta de Acción comunal como representante legal de la comunidad, con su respectivo registro ante la Cámara de Comercio y anexando un censo de la población, con el fin de garantizar que esta condición especial por la que se otorga este tipo de abastecimiento no crecerá en el número de sus habitantes; al mismo tiempo que hará las veces de recaudador para el pago del servicio, pues la factura de cobro llegará a la dirección del predio que considere después de un acuerdo con su comunidad, la Junta de Acción Comunal (es un solo recibo y el monto debe dividirse en el número de habitantes y pagarlo completo a la empresa prestadora del servicio).

Para ilustrar el trabajo realizado en campo se tomará un asentamiento por municipio, en donde se reflejaron las diferencias existentes en cuanto a la problemática y trato que se encontraron, canalizados a través de nuestro trabajo y expuestas a quien pudiera dar una solución.

En *Bucaramanga*: se encuentra distribuida por comunas (14 comunas) y presenta por lo general problemas con independización del servicio (viviendas de 2 o más pisos que se surten del primero, es decir de un solo medidor se abastecen los demás habitantes de la construcción).

Este tipo de población por medio de la inversión de los ahorros de toda su vida o liquidación de su trabajo anterior, a través de mecanismos de autoconstrucción u otras formas de construcción progresiva - que han tenido un importante papel en el desarrollo de los barrios populares-, deciden destinar este monto en la construcción de una vivienda propia. Esta posesión o la esperanza de lograrla, tiene un gran valor simbólico, representa la coronación de un peldaño y un cambio en la estructura del gasto familiar, pues con el paso del tiempo aumenta sus dimensiones y por ende aumenta los recursos a utilizar, ofrece posibilidades de ahorro, y de complementación de ingresos por medio de un arriendo o su utilización intensiva y de alguna forma mejorar su nivel de vida. Tal es el caso de *Los Corrales* ubicado en el sector de Café Madrid; 19 familias que culminaron el proceso firmando un Convenio con la AMB, que incluyo la financiación desde la construcción del empalme hasta la instalación individual del medidor; proceso que implico varias visitas al sector, reuniones en la empresa con su líder, el señor Luís Alfonso Contreras quienes después de 3 años concluyeron satisfactoriamente el “ciclo” y obtuvieron el servicio de agua potable.

En *Floridablanca*: Los barrios están distribuidas por sectores y muestran una problemática relacionada con el distanciamiento que tienen sus viviendas del perímetro de servicio tanto sanitario como de agua potable. Muestra de ello es la situación que viven 6 barrios del sector de Florida Campestre que

aunque ya se les hizo el control pluvial por parte de la CDMB y han recibido auxilios por parte de la administración municipal \$256.000.000 de un total de \$ 354.000.000 (costo total de de la construcción del alcantarillado) aún no tienen las redes de Acueducto; engañados por la persona que les vendió los lotes, quien incluyo en el precio del predio el costo del alcantarillado y nunca lo construyó, asumido entonces por la comunidad, viéndose en la obligación de denunciar esta estafa, resaltando en este caso que la comunidad no asumió una actitud de víctima si no todo lo contrario se unió y buscó las herramientas para solucionar este problema, encontrando en los obstáculos como este un motivo más de unión y esfuerzo en pro de un objetivo común.

Sin embargo el demandado alega que no tenía la obligación de construirles el alcantarillado pues no esta reconocido legalmente como constructor.

Caso que al ser conocido por la Coordinadora del Convenio busco solución con la orientación gratuita del asesor jurídico de la CDMB, mostrando así el interés que despertó el trabajo con comunidades dentro de la Coordinación de Mercadeo AMB, no solo por suplir la necesidad de abastecer de agua potable si no también por proporcionar apoyo integral en el desenlace de las situaciones que giraban en torno a esta problemática.

En *Girón*: al igual que en el municipio de Floridablanca se encuentra distribuido por sectores y muestran un problemática relacionada con el distanciamiento que tienen sus viviendas del perímetro de servicio tanto sanitario como de agua potable y algunas otras por tener restricciones por el POT (Plan de Ordenamiento Territorial), Microzonificación (inestabilidad de terreno para la construcción de viviendas) y DMI (zonas de reserva forestal).

Situación reflejada en Villa de los Caballeros, compuesta por 600 viviendas en donde solo la mitad de ellas contaron con la certificación de Planeación municipal, las otras 300 debían reubicarse por tener amenazas de erosión y remoción del terreno (Microzonificación), ubicados por fuera del área de servicio y sumado a esto un conflicto interno entre la JAC y la Asociación Asovico. Conflicto que se originó a raíz de la venta de la totalidad de los lotes por parte de la asociación (Asovico) creada por Vicente Nivia Cante quien a su vez retenía las escrituras de las viviendas como prenda de pago por un dinero que le adeudaban; además de engañar a los propietarios de 300 viviendas no certificadas asegurándoles el abastecimiento sin ser eso legal ni técnicamente posible. Debido a las malas condiciones del terreno el edificar viviendas en estas circunstancias precipita el deterioro ambiental aumentando el riesgo de los asentamientos por eventos naturales reflejando de esta forma la importancia que trae consigo acatar las restricciones legales existentes sobre la ocupación humana en estos sectores, mostrando a los habitantes los verdaderos motivos por los cuales no se les puede dar el servicio o el proceso se hace más complejo.

Lo que motivó la intervención con el ánimo de mostrar a la comunidad la situación real del sector sin crear falsas expectativas, fue cuando en compañía de la Coordinadora y 30 miembros habitantes del sector (quienes pertenecían a las 300 viviendas no certificadas), las estudiantes en práctica se dirigieron a la oficina de Planeación Municipal, en donde la persona encargada explicó mediante un mapa de la zona, la ubicación de las viviendas aprobadas por el POT, razón por la cual la venta de las restantes constituía una estafa; considerando prudente una asesoría legal gratuita en esta ocasión brindada por una Abogada empleada de la AMB, con el fin de entablar una demanda contra este “urbanizador”, quien catalogado como “pirata”, no pagó el costo de instalación de los servicios, ni se adaptó a las

normas; reduciendo el costo del terreno y lo poniéndolo al alcance de los bolsillos populares.

Después de mucho esfuerzo se logra vincular a las 300 viviendas certificadas al proceso de abastecimiento de agua potable; pero con la condición de instalar un sistema de bombeo que garantice la presión del agua, debido a que el sector se encuentra ubicado en una pendiente cuyos costos y mantenimiento deben ser asumidos por la comunidad.

La orientación de estas comunidades (asentamientos subnormales) fue determinante en el éxito de los objetivos planteados tanto por la Institución y por las estudiantes de Trabajo Social encargadas de esta labor. El trabajo de campo constituye la principal herramienta de acercamiento con la comunidad lo que permitió establecer un clima de confianza y respeto, además del reconocimiento del quehacer del Trabajador Social.

La participación del grupo de apoyo de Trabajo Social no se limitó al cumplimiento de objetivos y tareas estipuladas en el Plan de Trabajo del Convenio; reflejando de esta forma que un Trabajador Social trata de hacer de su labor algo integral no limitándose simplemente al cumplimiento de ciertas funciones preestablecidas si no de proponer soluciones para mejorar o hacer más efectivo tanto el trabajo individual como el de todo un equipo interdisciplinario, además debido a la relación que se entabla con otras dependencias dentro de la empresa y con otras instituciones fuera de ella las estudiantes fueron vinculadas a otro tipo de actividades igualmente relacionadas con su trabajo:

Fuera de la empresa

® Semana cultural de la CDMB en donde participaron con un stand, mostrando el material didáctico empleado en las visitas de campo, explicándolo a quien lo requería. Material que llamo la atención tanto de funcionarios de la CDMB como del público en general.

® Jornada de mejoramiento barrial: organizada por la alcaldía con la participación de las empresas de servicios públicos y funcionarios de Planeación municipal en donde a través de un recorrido a pie se inspeccionó parte de la comuna 14 en lo referente al estado de las redes de alcantarillado.

® Gracias al reconocimiento que se dio a la creatividad y habilidad de las estudiantes en práctica por la elaboración del material didáctico, fueron elegidas para representar a la Gerencia Comercial en la Semana de Salud Ocupacional AMB que realizó un concurso para elegir su imagen promocional con el lema “Salud y seguridad con calidad total”.

Dentro de la empresa:

® A pesar de contar con una profesional de apoyo y dos asistentes, el grupo de Apoyo de Trabajo Social siempre participó junto con la Coordinadora en la elaboración de informes requeridos periódicamente por el Gerente General y Comercial y la alcaldía municipal, sobre los avances del proyecto por sectores.

Dentro del Convenio:

® Reuniones en la empresa con presidentes de la JAC Y la JAL para informarles a cerca de las generalidades del Convenio y objetivos, además de solicitarles su colaboración para establecer un primer contacto con la comunidad y conocer realmente la problemática desde sus habitantes.

® Se realizó una animación en flash mejorando el material didáctico elaborado anteriormente, programa costado por la AMB al contratar los servicios de Voces Visuales quienes realizaron el montaje y animación, orientados creativamente por el Grupo de Apoyo de Trabajo Social con la colaboración de Mónica Chinchilla como Coordinadora del Convenio AMB – CDMB. (Ver Anexo D)

Después de aproximadamente ocho meses (1 de Mayo – 30 de Diciembre) termina la vigencia del Convenio y por tanto el compromiso adquirido por las estudiantes en práctica con el equipo de asumir la responsabilidad de la fase de Orientación y Sensibilización a los asentamientos subnormales de Bucaramanga y su área metropolitana, a pesar que el período establecido para la práctica académica ya había culminado.

9. EVALUACIÓN

9.1 INSTITUCIONAL

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga AMB:

- Brindó las herramientas necesarias para cumplir con los objetivos trazados asumiendo la totalidad de los gastos no previstos en el presupuesto del convenio.
 - Vehículo
 - Insumos necesarios para la elaboración del material didáctico
 - Animación en flash
 - Carné de identificación
- No cumplió con la dotación de equipos de cómputo requeridos desde un principio para el convenio que llegado a su culminación no habían sido entregados.
- Demora en la adecuación del espacio físico asignado dentro de la empresa.

9.2 CONVENIO

Coordinación de mercadeo AMB – CDMB

- Cumplió satisfactoriamente la meta de beneficiar a mil familias con el abastecimiento de agua potable, sobrepasándola en 950 familias.

- Logró unificar criterios de dos entidades (AMB – CDMB) que aunque tienen objetivos comunes trabajaban por separado.
- Dinamizó el proceso de vinculación, sustituyó el boletín de nomenclatura por un recibo de servicio público y recibo de impuesto predial, lo que le permitió a muchas personas adquirir el servicio para quienes el boletín había sido un obstáculo, gestionó la financiación de materiales, derechos de conexión y medidor del 100%, solución nunca antes establecida en la AMB, se minimizaron los tiempos de expedición de la carta de aprobación de la CDMB, la visita técnica domiciliaria realizada por la AMB y el dictamen de operaciones con su aprobación para suministrar el servicio.
- Brindó acompañamiento oportuno a la comunidad tanto en el proceso de vinculación como en otras situaciones que giraban en torno a la problemática del sector.
- Reconocimiento de la labor del convenio por parte de la empresa (remisión de casos de solicitud del servicio por las diferentes dependencias a la oficina, distinción especial en la revista empresarial “agua viva” resaltando la labor realizada), y de la comunidad (con muestras de agradecimiento expresadas a través de palabras, detalles y manifestaciones afectuosas).
- Siempre se tuvo clara la función del Trabajo Social.
- Irresponsabilidad por parte de la coordinadora del Convenio amb - cdm b Mónica Chinchilla Rojas al posponer en repetidas ocasiones una misma visita sin causa justificada en donde era obligatoria su presencia.

- Primó el respaldo político ante la experiencia y conocimiento en la contratación del personal, lo que implicó un retroceso y desgaste adicional a las actividades establecidas.

9.3 INTERVENCIÓN

Estudiante de Trabajo Social

- Sensibilización y orientación de la comunidad cuyo aprehendimiento se evidenció en el número de vinculaciones logradas.
- A pesar de brindar apoyo a otras actividades siempre se priorizó el trabajo con la comunidad.
- Se cambió la percepción usual que se tiene de un trabajador social dentro de una empresa (la de trabajar exclusivamente en el área organizacional).
- Dentro del proceso de orientación traspasó la población de los asentamientos subnormales, llegando a otros grupos como los empleados de la Amb, Cdmb.
- El trato que se le dio al grupo de apoyo de Trabajo Social al interior de la empresa más exactamente la gerencia comercial no fue como estudiantes si no como profesionales.
- Por el compromiso asumido por las estudiantes en práctica con el equipo de acompañarlos hasta la finalización del convenio, aunque el período de práctica ya había concluido, se les asignaron labores que no correspondían a

al trabajo inicial, razón por la cuál se tuvo que reajustar horarios y responsabilidades.

- No haber gestionado una retribución económica por la labor realizada.

9.4 PROCESO METODOLOGICO

- La metodología utilizada tuvo un nivel de receptividad alto debido al componente didáctico y creativo manejado, situación reflejada en el número de familias beneficiadas.
- El uso del material didáctico fue una herramienta adecuada y conveniente en el proceso de orientación pues facilitó la comprensión de la información que se quería transmitir.
- Gracias a las visitas de campo, al contacto directo con las comunidades se permitió una comunicación constante con sus habitantes estableciendo una orientación personalizada agilizando de esta forma el proceso de legalización del servicio.
- No se pudo cumplir con la totalidad de los objetivos, pues no se pudo abordar el momento “para no agotar la gota”, referido a la capacitación ambiental.

9.5 EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

- Manejo de conflictos internos a través del diálogo y la conciliación.
- Horario flexible siempre y cuando se cumplieran con las labores asignadas.
- Dada la dinámica laboral que se manejó, más que una relación entre compañeros de trabajo se dio una relación de amigos.
- Algunos miembros del equipo no estaban capacitados para cumplir satisfactoriamente las funciones asignadas.
- Se dio un trato cordial y amistoso que pasó de la amabilidad al abuso de confianza entre algunos de los miembros.
- Mezcla del campo personal con el laboral, donde para algunos los problemas personales interfirieron en el trabajo y relaciones laborales con los demás miembros del equipo.
- No se respetaban los horarios establecidos, trabajando muchas veces horas extras dentro y fuera de la AMB.

9.6 ACADEMIA

Escuela de Trabajo Social

- Respeto de los horarios establecidos para las asesorías por parte de la directora del proyecto.
- Cumplimiento con la entrega de revisiones para realizar las correcciones respectivas.
- No hay suficientes elementos ambientales ni de educación popular en el pensum.

- Los mecanismos implantados para otorgar el título de Trabajador Social son desgastantes y poco pedagógicos tanto para los estudiantes como para el personal docente.
- No hay unificación de criterios en cuanto a la presentación de informes y trabajos de grado.

10. DIAGNÓSTICO SOCIAL II

PRACTICA AMB

1. Problema presentado

Deterioro de la primera naturaleza (todo lo no humano) por los comportamientos nocivos de la segunda (lo humano y lo social) en este caso las comunidades ubicadas en las zonas periféricas.

2. Problema causal

Presión que ejercen los asentamientos sobre los recursos naturales y su contribución al deterioro ambiental en especial al deterioro del recurso hídrico

- Ubicación de los asentamientos subnormales en zonas de alto riesgo (microzonificación) erosión, remoción, talud.
- Formación de asentamientos en terrenos por afectación DMI (zonas destinadas para reserva forestal)
- Vulnerabilidad y riesgo de los asentamientos por eventos naturales (inundaciones, deslizamientos y otros fenómenos naturales)
- Las actividades de los habitantes de estas comunidades se transforma en alteraciones del equilibrio del ecosistema que a largo plazo terminan afectando aún más a este tipo de asentamientos.

3. Problema por solucionar

Mejorar la relación existente entre la población de los asentamientos subnormales y su entorno natural sensibilizando sobre los riesgos y fragilidades del medio que los rodea, resaltando la importancia del buen manejo del recurso agua.

- **FACTORES POSITIVOS – COMUNIDAD**

- *Internos*

- Adaptabilidad al medio pues a pesar de todo se amoldan a las circunstancias (condiciones del terreno, necesidades básicas insatisfechas, exclusión, vulnerables a engaños y estafas) buscando ascender individual y conjuntamente luchando por conseguir poco a poco una estabilidad que les permita mejorar sus condiciones de vida.
- Receptividad por parte de la población a procesos de orientación y educación ambiental que le permitan tener una relación armónica con su entorno natural siguiendo de esta forma las premisas del desarrollo sustentable.
- El alto número de mujeres (62.5%) que representan un papel socializador dentro de su comunidad pues es la que permanece más tiempo en el hogar.

- *Externos*

- Disponibilidad por parte de las entidades ambientales en orientar y sensibilizar a los habitantes de las comunidades periféricas en el cuidado del medio ambiente, concientes de la crisis ecológica por la que está atravesando el planeta con el fin de preservar los recursos naturales.
- Recursos económicos reglamentados disponibles para la educación ambiental a las comunidades periféricas.

- **FACTORES NEGATIVOS – COMUNIDAD**

- *Internos*

- Desorganización al interior de la comunidad.

- Comportamientos nocivos por parte de los habitantes de los asentamientos subnormales con el medio, dadas las condiciones de “transitoriedad” del terreno (promesas de reubicación...)
- Ausencia de una conciencia ecológica por parte de los pobladores de estos sectores.

- *Externos*

- Falta de control por parte de las entidades competentes en la formación de asentamientos en zonas de riesgo y afectaciones legales.
- Marginalidad física y social de los pobladores situación que los obliga a ubicarse en zonas de alto riesgo.

4. Pronóstico

La ubicación de asentamientos en zonas de alto riesgo o con problemas de erosión, remoción o inundación, además del acelerado proceso de urbanización, el crecimiento de la población y su distribución en el territorio aumentan la demanda tanto en servicios públicos como en los recursos naturales, ocasionando un colapso en el mundo natural convirtiendo al hombre en un depredador que pone la balanza siempre a su favor sin tener en cuenta las consecuencias ambientales de su nocivo comportamiento que se da en un proceso sucesivo de ajustes en la relación de dominación entre la sociedad y la naturaleza, medida por la estructura económica y la organización social.

De seguir esta situación la degradación ambiental será la realidad próxima no sólo para estos sectores sino para todos los habitantes del planeta tierra, por lo tanto es necesario crear una relación armónica entre el hombre y los recursos naturales, vista desde la ecología social, un desarrollo holístico comprometido con la vida comunitaria en sus aspectos culturales, de

relaciones personales considerando el impacto ambiental sobre la naturaleza, fuente de todo desarrollo, que teniendo un enfoque educativo apunte a formar en el hombre una conciencia del mutuo cuidado, del mantenimiento de recursos, de la conservación del medio ambiente que lo rodea y así contribuir a preservar el planeta para generaciones futuras.

5. Metas

- Capacitar grupos de personas pertenecientes a asentamientos subnormales en cuidados del medio ambiente
- Contribuir al mantenimiento del medio ambiente por medio del manejo inteligente del recurso hídrico a través de la mujer.
- Reivindicar la importancia que tiene el cuidado de los recursos naturales buscando una relación horizontal de hombre y naturaleza.

6. Medios - estrategias

- Talleres
- Material didáctico
- Cartillas
- Visitas de campo
- Brigadas – Grupos

11. PROPUESTA

“Mujer proveedora de vida, administradora de agua”

**MAGDA SOFÍA BARAJAS VIRACACHA
ANGÉLICA MARIA BOLÍVAR MUÑOZ**

**ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA
GERENCIA GENERAL
BUCARAMANGA
2005**

PROPUESTA

“Mujer proveedora de vida, administradora de agua”

“Las mujeres han sido en nuestros países las invisibles administradoras del medio ambiente”.

Susana Álvarez.

Después de la experiencia académica vivida en la coordinación de mercadeo AMB- CDMB dentro de la fase de orientación en el proceso de vinculación de nuevos usuarios, el grupo de apoyo de Trabajo Social teniendo contacto directo con la comunidad, quienes percibieron una preocupación por parte de la empresa no sólo por administrar el servicio si no de mejorar de alguna forma su calidad de vida, sintiendo así a una empresa amiga bajo un ambiente de cordialidad, compromiso y respeto; se realizó un diagnóstico social donde se puede vislumbrar las condiciones de las comunidades que se abordaron y los factores que inciden o afectan el ideal de la sociedad contemporánea: disponibilidad del servicio para todos.

Tal vez se pregunten qué significa formar una "nueva cultura del agua"; pues bien, es sensibilizar a la población, que este recurso tiene un valor más alto que el precio que se paga por poder usarla; que es indispensable ahorrar en su consumo, evitar su contaminación y aprender a reusarla cuando sea posible.

Sensibilizar, es el primer paso y se necesita que todos hagan algo para conseguirlo; que todos participen para aprovechar el agua en forma racional, sin embargo la participación de los usuarios en los programas de uso eficiente del agua es escasa, no existe conciencia del problema real que implica la falta del agua y del potencial que existe en ellos para usarla mejor.

No cabe aquí la tristemente famosa excusa de que tengo “Derecho” o “Libertad” de actuar como me plazca, pues ese “Derecho” a actuar “libremente” como yo quiera (aunque dañe el medio ambiente) — aún si pudiese llegar a existir, lo que sería algo totalmente absurdo — termina donde las acciones lesionan el Derecho a la Vida de toda la Humanidad.

Es allí donde surge la iniciativa de construir una propuesta en donde este tipo de población (asentamientos subnormales) active los mecanismos de participación en los servicios públicos como continuación de la labor realizada; el proceso de vinculación a la empresa inicia y termina con el abastecimiento de agua a la población? ¿qué pasa con ese nuevo recurso que deben administrar?

El agua constituye un elemento vital y articulador de la naturaleza y por tanto su manejo es tema central para la gestión ambiental, ya que permea e interrelaciona los recursos naturales, el medio ambiente y la actividad humana. Para ello es necesario iniciar labores encaminadas a su racionalización a través de la Educación, cumpliendo con estipulado por la ley 373/97 por la cual se establece el Programa para el Uso Eficiente de Agua Potable, donde manifiesta que todo plan ambiental regional y municipal debe incorporar obligatoriamente un programa para el uso eficiente y ahorro del agua. Se entiende por programa para el uso eficiente y ahorro de agua el conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, riego y drenaje, producción hidroeléctrica y demás usuarios del recurso hídrico.

Las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales encargadas del manejo, protección y control del recurso hídrico en su respectiva jurisdicción, aprobarán la implantación y ejecución de dichos programas en coordinación con otras corporaciones autónomas que compartan las fuentes que abastecen los diferentes usos.

La ley describe como deben ser estos programas y como las entidades usuarias deberán incluir en su presupuesto los costos de las campañas educativas y de concientización a la comunidad para el uso racionalizado y eficiente del recurso hídrico.

El establecimiento de esta ley que apoya las campañas educativas con respecto al recurso agua, es un reflejo más de la preocupación nacional y por que no decirlo mundial por tratar de preservar los recursos naturales tan afectados por los comportamientos nocivos de los habitantes del planeta que siguen promulgando la mentalidad de “amos de la tierra” sin tener en cuenta las consecuencias sociales y ecológicas de su acción.

Dos de los problemas más graves que actualmente enfrenta la humanidad son: las grandes necesidades de una población creciente, y la degradación del ambiente y de los recursos naturales. Estos dos problemas están íntimamente relacionados, ya que para satisfacer estas necesidades se requiere aumentar la capacidad productiva de los recursos naturales. Un hecho bien conocido es que, a mayor presión de la población sobre su entorno, mayor degradación de los recursos; y a mayor degradación de recursos, menor posibilidad de satisfacer las necesidades básicas pues al aumentar la intensidad de las actividades sociales inapropiadas se acelera el deterioro del ambiente planetario y cada vez resulta más difícil obtener agua utilizable para el consumo humano.

Este círculo vicioso entre las necesidades crecientes, la sobre explotación y la subutilización de los recursos naturales hace peligrar la capacidad del planeta para sostener la calidad de vida de los diferentes grupos humanos que lo habitan. Es decir se corre el riesgo de sobrepasar la capacidad de carga de la biosfera, fenómeno que sería catastrófico, tanto para los seres humanos, como para los demás habitantes del planeta.

Existe un problema de carga demográfica, límites de población que no es posible exceder sin perjudicar en forma irreversible los recursos. Aún más grave que el exceso de seres humanos, son los modos de pensar y sentir que se han impuesto en las sociedades sobredimensionadas del presente, siendo los asentamientos subnormales las poblaciones más vulnerables pues en la actualidad, de acuerdo con la particular conformación urbana, existe una discriminación socio – espacial, que condena a los sectores de más bajos ingresos a la periferia urbana, donde el transporte, los servicios públicos y las características del suelo son precarias; en ellas hay dos tipos de actitudes frente al agua, ambas inapropiadas. Por un lado se la despoja de valor. El agua es un bien desechable y contaminable, accesible con sólo abrir una llave o accionar una bomba, recipiente que se presume indestructible e inalterable, para deshacerse de todos los residuos sociales. Por otro lado, se trata de darle valor mercantil, transformarla en una mercadería sometida a las reglas irreales de un mundo financiero incoherente e injusto.

El desarrollo sostenible se ha propuesto como el mecanismo que puede evitar esta catástrofe, y permitir a las sociedades actuales y futuras mantener y/o elevar su calidad de vida, además de conservar y restaurar los recursos naturales, como el agua, líquido imprescindible donde la vida misma se desarrolla y existe.

Esto implica conciencia, sensibilidad, responsabilidad, cambio de actitudes y políticas ciudadanas, aspectos éticos, culturales y religiosos, así como patrones de consumo y estilos de vida bajo los parámetros de la educación vista como el proceso de adquisición de valores y clarificación de conceptos cuyo objetivo es desarrollar actitudes y capacidades necesarias para entender y apreciar las interrelaciones entre el hombre, su cultura y su entorno biofísico. Proceso educativo dirigido por una perspectiva de género distinta, no solamente referida a mujeres, sino a las conductas e identidades que se determinan mediante el proceso de socialización, viéndola como un agente importante dentro del mismo.

Es importante tener en cuenta elementos que conjugados constituyen la realidad en la que el planeta y más exactamente la ciudad vive; un presente que de continuar así nunca será futuro. Elementos que transforman o estancan la vida del vecino y porque no la de todos; hablamos entonces de: escasez del recurso, la mujer y la educación.

Es aquí donde la educación se convierte en la herramienta indicada para solventar los comportamientos humanos “nocivos” para el mantenimiento de los recursos, en este caso el agua, fomentando su cuidado, creando conciencia entre la población, que el agua tiene un valor más alto que el precio que se paga por poder usarla. Que es indispensable ahorrar en su consumo, evitar su contaminación, aprender a rehusarla cuando sea posible y procurar que aquella que se consume sea de la mejor calidad para no correr el riesgo de enfermar, usarla racionalmente tomando conciencia de su importancia no sólo para el hoy si no para la vida futura del planeta. Y vinculando a la mujer en estos procesos educativos se logrará una acción multiplicadora efectiva, pues a través de ella llegaremos a la familia y a la comunidad y su conocimiento y sabiduría tradicional sobre el manejo de los

recursos naturales, brindará alternativas muy valiosas para los problemas ambientales tan serios que nos aquejan⁵⁰.

Desde la óptica ambiental, la población femenina es valiosa en sus múltiples dimensiones. La contribución de las mujeres a la modificación de pautas de consumo, a la reducción del derroche de energía y otros recursos, a la restitución de ecosistemas degradados, al saneamiento ambiental, a la educación de la población, y al cambio de enfoque en la políticas públicas es potencialmente enorme, pero está todavía poco dimensionada⁵¹.

Las mujeres han sido en nuestros países las invisibles administradoras del medio ambiente. Sin embargo, los estilos de desarrollo aplicados han generado una situación de crisis que confiere a las mujeres dos roles contradictorios en su relación con la naturaleza. Por un lado, resulta víctima del deterioro ambiental al encontrar cada vez más restringida su supervivencia y la de su familia. Por otro, algunos estudios la señalan como destructora de su medio ambiente, y esto, fruto de la falta de alternativa y la necesidad, ha contribuido a romper los vínculos que por generaciones le confiere un rol en armonía con la naturaleza. La necesidad de recuperar la relación mujer – medio ambiente es un imperativo que condiciona nuestro desarrollo futuro. Las herramientas más idóneas con las que contamos para ello son la educación y la participación activa de las mujeres en las cuestiones ambientales⁵².

La mujer es entonces reproductora no sólo de la especie si no también de conocimientos y experiencia que hacen práctico nuestro diario vivir. Llegando al género femenino en éste caso aquel que pertenece a

⁵⁰Fundación Natura – Sépales. Mujer y medio ambiente en América Latina y el Caribe. Quito 1991

⁵¹Ibid.

⁵²Ibid.

asentamientos subnormales, mujeres que por un lado se dedican a los cuidados de los hijos y del hogar y por otro las que diversas razones deben enfrentarse un mundo laboral algunas desempeñándose en oficios como empleadas domésticas en donde indirectamente exhortará a todos los que hagan parte de su entorno comenzando así la cadena de construcción de una “nueva cultura del agua”.

11.1 OBJETIVO GENERAL

Propiciar un cambio de actitud frente a la responsabilidad compartida mujer – ambiente habitantes de asentamientos subnormales de Bucaramanga y su área metropolitana.

11.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Caracterizar a la población femenina objeto de intervención en el proceso de capacitación según el sector que habitan.
- ❖ Caracterizar el papel que juega culturalmente la mujer dentro de su comunidad.
- ❖ Caracterizar el rol de la mujer frente a la responsabilidad social que tiene como agente socializador.
- ❖ Conformar los grupos de mujeres de la comunidad quienes siendo amas de casa harán parte del proceso de capacitación.
- ❖ Sensibilizar al grupo de mujeres establecido en la participación frente a las distintas actividades a desarrollar dentro del proceso de capacitación ambiental, resaltando la importancia que tiene el desempeño de su rol femenino en relación con su entorno.
- ❖ Fortalecer el papel articulador que ejerce la mujer desde su género frente al recurso hídrico al conjugar experiencia y nuevos conocimientos en la conservación del agua.

11.3 PROCESO METODOLOGICO

MOMENTO	OBJETIVO	ACTIVIDAD	EJECUCION	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	RECURSOS	METAS	RESULTADOS	TIEMPO
"Mujer y Agua fuentes de vida"	Identificar los sectores y la población femenina objeto de intervención en el proceso de capacitación	-Sectorizar por los municipios asentamientos subnormales a abordar. - Sondeo de la población femenina habitante de los asentamientos subnormales identificados.	- A través de las bases de datos existentes en la empresa. - Censo	Grupo de Trabajo Social Coordinación de mercadeo AMB	Grupo de mujeres de la comunidad (380 mujeres)	Formatos de recolección de datos	Incluir un promedio de por lo menos 50% de la totalidad de los sectores(38 barrios)	Segmentar el grupo de mujeres que hará parte del proceso de capacitación.	Un mes y medio
"Todo empieza por casa"	Establecer los grupos de mujeres bajo el criterio de amas de casa quienes harán parte del proceso de capacitación frente al manejo del recurso agua	- Visitas de campo - Clasificación y selección de las mujeres según su edad. - Reunión con las mujeres de la comunidad seleccionadas.	-Estructurar una base de datos propia. - Planeación de las visitas con objetivo y estrategia. - Elaborar una agenda de trabajo para cada reunión.	Grupo de Trabajo Social Grupo de mujeres de la comunidad	Grupo de mujeres de la comunidad (380 mujeres)	Computador Identificación	Conformar un grupo de 20 mujeres por barrio (19 barrios)	Conformar el grupo de trabajo.	Un mes
"Mujer, porque tú cuentas"	Motivar la participación del grupo de mujeres establecido frente a las distintas actividades a desarrollar dentro del proceso de capacitación ambiental.	Visitas de campo Charlas Volantes Carteles	- Elementos creativos en cuanto a la elaboración y utilización de un material didáctico.	- Grupo de Trabajo Social	Grupo de mujeres de la comunidad (380 mujeres)	Material didáctico	Captar el 90% de la asistencia durante todo el proceso.	Nivel de asistencia y permanencia al proceso de capacitación.	Quince días
"No malgastes mañana el agua que puedes ahorrar hoy"	- Capacitar al grupo de mujeres sobre el manejo inteligente del agua con el fin de optimizar este recurso. - Educar al grupo de mujeres sobre el manejo inteligente del agua con el fin de optimizar este recurso.	Grupos focales Talleres Socio drama	- Organizar los ejes temáticos a tratar dentro del proceso de capacitación.	- Grupo de Trabajo Social - Grupo de mujeres de la comunidad.	Grupo de mujeres de la comunidad (380 mujeres)	Organización logística Material informativo Cartillas	Alcanzar la participación del 80% de mujeres.	Lograr un cambio de actitud frente al recurso hídrico y el rol de la mujer como importante agente socializador frente al cuidado del medio ambiente.	Dos meses
"Papel y lápiz"	Evaluar el proceso en términos del cumplimiento de los objetivos	Disminución en el precio de la factura de cobro del servicio. Nivel de asistencia y permanencia al proceso de capacitación.	-Establecer tiempos de seguimiento en cuanto a la relación consumo precio	- Grupo de Trabajo Social	Grupo de mujeres de la comunidad (380 mujeres)	Organización logística	Lograr la disminución de un 5% de la factura.	Disminución en el precio de la factura de cobro del servicio cinco meses después de haberse realizado el proceso.	Quince días

12. CONCLUSIONES

❖ La problemática de los asentamientos subnormales en cuanto a la carencia del servicio público domiciliario de alcantarillado y agua potable varía dependiendo del terreno en el que se encuentran ubicados. Como se pudo observar en Bucaramanga y su área metropolitana donde cada municipio cuenta con unas características específicas que hacen variar los motivos por los cuales algunas comunidades no han podido acceder a este servicio. En Bucaramanga se observaron asentamientos formado hace más de diez años que aun no han logrado legalizar su servicio de agua ni su condición de “barrio” dentro del plan de ordenamiento territorial, quien cataloga a algunas de estas zonas con afectación por Distrito de manejo integral (DMI, donde es imposible otorgar el servicio), cuyas construcciones están en su mayoría elaboradas con materiales convencionales (ladrillo, arena, cemento, hierro etc.), donde generalmente se presentaron solicitudes de independización de servicio.

En el municipio de Floridablanca se encontraron grupos habitacionales generalmente ubicados por fuera del área del perímetro sanitario (no siendo una característica exclusiva de este municipio), distantes de una red matriz que les permitiera dotarse del servicio.

En Girón además de estar por fuera del área de servicio, se encontraron ubicados en zonas de alto riesgo con afectaciones del terreno por remoción y erosión, motivos que dificultan la obtención del servicio donde la empresa suministra el agua potable pero establece en común acuerdo con la comunidad que no se hace responsable del mantenimiento (en caso de daño, pérdida total o parcial) de la infraestructura que requiere este servicio.

❖ La presión que ejercen los asentamientos subnormales sobre los recursos naturales contribuye al deterioro ambiental y a la vulnerabilidad y el riesgo de los mismos por eventos naturales tales como inundaciones, deslizamientos, y otros fenómenos naturales que hacen que la problemática ambiental adquiera unas especificidades en el territorio donde se encuentran ubicados, debido a la carencia de políticas sociales adecuadas para manejar la realidad de estas poblaciones.

❖ Una característica de los habitantes de las zonas periféricas es la capacidad que tienen de adaptarse; apropiar, transformar y construir su propio “modus vivendi” dentro de unas condiciones hostiles que para algunos de ellos representan más que un obstáculo un desafío, respondiendo de esta forma a uno de los principios esenciales de la naturaleza, la homeóstasis es decir la búsqueda permanente de la estabilidad como un balance dinámico que permite una permanente adaptación a los cambios.

❖ Las relaciones de parentesco, de compadrazgo, y de amistad en estos asentamientos subnormales, sirven como punto de partida para anudar “roscas” y “cuasi grupos” que arman un tejido en el sector, canalizando interese y lealtad bastante fuertes.

❖ Tanto la demanda de servicios básicos como la característica de éstos se relacionan directamente con el tamaño, disminución y ubicación de los asentamientos estableciendo una estrecha relación con los patrones de consumo y producción.

- ❖ El agua tiene un valor más alto que el precio que se paga por poder usarla, desconociéndose así su importancia en el desarrollo de la vida humana, recurso que puede ser catalogado como el don máspreciado que la tierra ofrece a los hombres pero que a los ojos de muchos es sólo un bien desechable y contaminable, accesible con sólo abrir una llave, presumiéndola como algo indestructible e inalterable.
- ❖ La educación ambiental aparece como una herramienta indicada para solventar los comportamientos humanos “nocivos” para el mantenimiento de los recursos en este caso el agua.
- ❖ La carencia de agua potable y saneamiento básico en grupos de población con bajas condiciones de vida constituye el principal origen de muchas enfermedades y es uno de los principales factores de riesgo para contraerlas.
- ❖ El barrio pirata ha sido la alternativa colombiana para los sintecho ante la inatención estatal y la creciente privatización de la oferta de vivienda. La invasión de terrenos no ha sido una opción viable. La laxitud del gobierno frente al mercado pirata y la ausencia de una política urbana ha sido una forma táctica de aceptar la urbanización ilegal.

13. RECOMENDACIONES

Para abordar a la población de un asentamiento subnormal es necesario tener en cuenta el examen de las interrelaciones entre la población, los asentamientos humanos, el medio ambiente y el desarrollo, además de considerar un conjunto de variables y criterios que conforman los siguientes sistemas:

- El sistema sociocultural, que incluye a la población y a su organización como sociedad en términos políticos y culturales, (como las Juntas de acciones comunales).
 - El sistema natural, que se refiere a las condiciones ecosistémicas, características del territorio y de los recursos naturales.
 - El sistema construido, que incluye la transformación y apropiación del espacio físico que se materializa en una infraestructura física y tecnológica realizada por el hombre.
 - Estos sistemas mantienen una relación de interdependencia entre sí, relación que se expresa por un parte, en el modo como la población humana se organiza en el espacio, con las consecuencias potenciales sobre la dinámica del medio natural, y por otra, en la manera como la naturaleza y sus procesos inciden en la dinámica de la población, en el patrón de asentamiento y en las formas de apropiación del espacio.
-
- Dentro del Trabajo Social con seres humanos se requiere establecer relaciones de tipo horizontal que creen un ambiente de cordialidad formando

un clima de confianza que facilite la inmersión del profesional en la comunidad a intervenir, redimensionando los valores del ámbito comunitario que habilitan relaciones cara a cara como elemento fundamental para una dinámica de participación y democracia directa, resaltando la acción cotidiana en la comunidad como forma de restauración de las relaciones armónicas de las personas entre sí y con su entorno.

- El trabajo interdisciplinario es imprescindible para la consecución de los objetivos trazados como grupo y como individuo, pues permite construir una visión holística de la población y su problemática a través de las diversas percepciones que se manejan desde los profesionales de las diferentes áreas acerca de una misma realidad.
- Es indispensable que las oficinas de planeación municipales accionen mecanismos de control que eviten la formación de asentamientos en zonas que representan un peligro tanto para la vida humana como para el mundo natural.
- Es necesario resaltar la importancia de conocer la historia tanto natural como social de los asentamientos pues “la humanidad es la naturaleza hecha conciencia de sí misma” es decir la primera naturaleza (todo lo no humano) se proyecta sobre la segunda naturaleza (lo humano y lo social), permitiendo tener una visión holística (comprometiéndose de esta forma con la vida comunitaria, de relaciones personales así como de su economía y sensibilidad propias) de la situación que se pretende abordar.
- Es necesario que las entidades ambientales y de servicios públicos vinculen activamente en procesos educativos enfocados al reciclaje de recursos, el mutuo cuidado, las técnicas regenerativas de reproducción de

alimentos, las fuentes no contaminantes de energía, al igual que el manejo adecuado del recurso agua a los habitantes de comunidades marginales. Herramienta que permitiría minimizar los peligros de la explotación indiscriminada del medio ambiente.

- La utilización de la educación como herramienta es imprescindible en el cambio de actitud del hombre hacia lo natural y así mitigar las consecuencias de sus comportamientos humanos “nocivos” para el mantenimiento de los recursos.
- Las políticas del agua y los sistemas para el manejo del agua deberían ser sensibles a las cuestiones de género. Deben manejar la división del trabajo -con o sin remuneración- entre hombres y mujeres, en todos los asuntos relacionados con el agua.
- Se hace necesario dentro del pensum de la carrera de Trabajo Social incluir el área ambiental que permita direccionar acciones en trabajo comunitario que busque mantener un equilibrio entre el hombre su entorno natural bajo los lineamientos de las distintas teorías ecologicistas.
- Es indispensable que dentro de áreas de intervención tan importantes para la Escuela de Trabajo Social como es la comunidad se actualicen tanto conceptos como técnicas de trabajo que faciliten la inmersión del profesional en este campo y así lograr un posicionamiento frente a las demás profesiones afines.
- La universidad debería apoyar y respaldar de manera más representativa los procesos gestionados desde la escuela de Trabajo Social, apoyando la investigación y demás proyectos que apuntan a contribuir en el

mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad santandereana.

BIBLIOGRAFÍA

ANDER EGG, Ezequiel, Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad

BAZAN, Juan. El agua potable en la mira de los conflictos mundiales. 2003

CARBONARI, Diana. Ecología social, utopía del fin de siglo. Marzo 1996
VISIÓN LIBERTARIA DE HUMANIDAD Y NATURALEZA

CARRIZOSA, Julio. La Política Ambiental en Colombia, Desarrollo Sostenible y Democratización. 1992.

Constitución Política de Colombia, 1991.

DELGADO RAMOS, Gian Carlo. Agua, Represas y Corredores de Desarrollo en Latinoamérica. Argentina.

Editorial Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2003-02-11

ESTEVA, Gustavo. Derechos Humanos y Seguridad Económica y Ecológica: estrategias para un desarrollo sostenible en el siglo XXI, Cuernavaca. México. 1995

Fundación Natura – Sépales. La mujer como protagonista del desarrollo sustentable. Quito. 1991.

IDEAM. El medio ambiente en Colombia.

Lineamientos de Política para el Manejo Integral del Agua República de Colombia Ministerio del Medio Ambiente

MAX-NEEF, Manfred M. et al. (1986). Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro.

MAYA, Augusto Ángel. Historia y Medio Ambiente. Memorias del Seminario de Ciencias Sociales y el Medio Ambiente, Universidad Nacional de Colombia. Julio de 1989.

MIGLIANELLI, Antonio. De La Ecología Social. Un análisis dialéctico de la realidad mundial. Argentina.

Organización Mundial de la Salud. Documentos Varios.

PAEZ, Armando. Del Desarrollo a la Ecología Social.

PETRELLA, Ricardo. El manifiesto del agua. Barcelona: Encuentro Icaria Editorial-Intermón Oxfam, 2002. Prólogo de Mario Soares.

VARGAS LESMES, Julián. El Barrio Popular: Una perspectiva sociológica del sector informal urbano.