



Sistematización Taller N.Schneider PUFC CHILE

---

## Sistematización Taller Parte N°1 PUFC – Guacarhue 29 Enero

Fecha:	29 de Enero
Organizaciones:	Federación Nacional de Cooperativas de Servicios Sanitarios, FESAN Ltda. Federacion Nacional de Agua Potable Rural, FENAPRU
Responsable de la presentación:	Nicolás Schneider
Email:	<a href="mailto:coyarama@yahoo.com">coyarama@yahoo.com</a>
Dirección:	Guillermo Godoy 1581 Ovalle, IV Región
Teléfono:	+569 91587097

## Sistematización Taller

Hora de Inicio: 10:30

Hora de Término 12:35

El taller de gestión comunitaria se inicio según lo establecido por el programa en la Escuela Básica Amparo Rayo de Guacarhue con cerca de 40 personas.

El objetivo se centraba en traspasar capacidades según lo establecido por los módulos de AVINA, siendo las partes I y II. Sin embargo, solo se realizó la parte 1 debido a que la metodología empleada concentró sus esfuerzos en obtener opiniones de los participantes, generar debate, discusiones, entregas de testimonios, entrega de espacio para que dirigentes se expresaran y sobretodo de ejemplos prácticos en torno a los principales desafíos, con lo cual se cerró el taller luego de dos horas y media realizando su priorización. Se adjunta la presentación modificada y ocupada para el día del evento.

## Principales Temas debatidos<sup>1</sup>

Tema 1: El primer tema que salió al debate en torno a la diferencia que existe entre una cooperativa de agua y un “simple” comité. Se señala por parte de los dirigentes de cooperativas las diferencias en torno del marco de “una nueva ley” y la presencia de fiscalización muy por el contrario con los comités. Pese a ello, luego de un tiempo de debate se llega a la conclusión que pese a sus diferencias tienen temas y desafíos transversales y que no debiese volver ese tema, al menos en este debate.

Tema 2: A partir de lo anterior, el expositor quiso ahondar en un primer término en las diferencias que existen entre los servicios (Cooperativas y comités). Ante ello aparecieron dos elementos importantes como lo es la diferencia entre la cantidad de arranques y usuarios (casas) existente entre los servicios y las diferencias geográficas de los territorios en donde se encuentran los servicios y los distintos usos de agua por parte de los usuarios. Aquí uno de los ejemplos más claros fue el de un APR de la comuna de Olmué donde solo el 25% son usuarios permanentes y el otro restante son “turistas” o dueños de parcelas de agrado que durante el año tienen una “carta poder”. También salió el ejemplo de un comité de la Sexta Región donde el uso del agua en verano es importante para labores agrícolas y para las piscinas.

Tema 3: Un tema transversal y producto de la temática de la exposición tiene que ver con el trabajo dirigencial. Esto aparecía en todos los momentos del taller demostrado la importancia entre los participantes. Dentro de este tema se podrían indicar los siguientes subtemas tratados

- Capacidades para ser dirigente: Esto apareció siempre en torno a las capacidades que deben tener los dirigentes para enfrentar la conducción de un servicio sanitario.
- Orgánicas internas: Varios servicios contaron problemas y soluciones relacionadas al tema de administración en especial con el uso de los recursos, tanto en su transparencia como en la gestión efectiva. Una opinión valiosa al respecto fue “ ....en nuestro servicio de qué sirve ahorrar, ahorrar y guardar la plata si tenemos necesidades que deben responderse”.

---

<sup>1</sup> Nota: Según lo desarrollado por el expositor-mediador

## Sistematización Taller N.Schneider PUFC CHILE

---

- La necesidad de agruparse y capacitarse: Este un tema que salió siempre como la importancia de agruparse. Esto era instado en especial por una persona (Jose), que ocupa un cargo en una organización asociativa, resaltando en especial que las luchas políticas y el trabajo dirigencial tienen sus frutos de manera concreta en los servicios. En cuanto a la capacitación se resaltó la importancia, aunque también salió una opinión que decía “a la directiva de nuestro servicio le cuesta entender y financiar capacitaciones para los operarios.
- El último subtema tiene que ver con las diferencias, notorias y explícitas de los distintos estamentos que conforman un servicio: Dirigentes, Administrativos y Técnicos.

Tema 4: Un tema importante, gracias a la metodología de trabajo empleada, fue la clarificación de dudas no hacia el expositor, sino que, hacia los mismos servicios y hacia los dirigentes más avezados. Aquí se cumplió el objetivo tratando siempre de retomar el lineamiento central de trabajo y los objetivos del taller.

## Priorización de desafíos

De acuerdo a la presentación, se estableció un cierre del taller para la priorización de los desafíos en las siguientes categorías: Capacitación, Participación, Administración y gestión, Comunicación, Búsqueda de recursos económicos y financieros; Asociación con otras APR. A continuación se presentan los resultados

- Capacitación

-Optimizar y canalizar las capacitaciones según público objetivo. Es decir, diferenciar los ámbitos de los dirigentes, administrativos y técnicos. Deben ser útiles, acotadas y prácticas.

-Realización de capacitaciones para operarios del sistema.

-Capacitar para dar un mejor trato al cliente y tener habilidades blandas para poder enfrentar la cotidianidad del servicio y la heterogeneidad de sus usuarios (clientes).

- Participación

-Mejoramiento de canales de comunicación (ver más abajo) para mejorar la participación en el servicio.

- Administración y gestión

-Realización de planes de contingencias para emergencias con claras responsabilidades.

-Realización de un organigrama claro para el entendimiento de las funciones.

-Mejoramiento en la gestión con recursos propios.

-Establecimiento de normas claras sobretodo para los temas financieros de la organización.

- Comunicación

-Establecimiento de distintos niveles de comunicación según usuario. Esto quiere decir que por ejemplo para un público mayor la radio y la citación directa es un buen camino, pero también para jóvenes y personas más “urbanas” utilización de redes sociales como Facebook para dar a conocer lo relacionado al servicio y twitter para emergencias o avisos rápidos. También correos electrónicos para dar cuenta de balances o documentos de interés.



## Sistematización Taller N.Schneider PUFC CHILE

---

- Búsqueda de recursos económicos y financieros
- No aparecieron desafíos<sup>2</sup>.
- Asociación con otros APR
- Seguir con la asociación, con el espacio que entrega estos talleres.

Nicolás Schneider, 2 de Febrero 2015

---

---

<sup>2</sup> Nota: Quizás la palabra búsqueda fue un elemento que gatillo en la no indicación de desafíos. Claramente hay un tema más importante, al parecer, que es la optimización de los recursos ya disponibles.