

**La gestión comunitaria del agua: un acercamiento a la trayectoria de la organización
comunitaria Acuabuitrera.**

Paola Andrea Jiménez Cruz

Diana Carolina Ordoñez Martínez

Karina Isabel Paz Cadavid

Directora:

Mary Hellen Burbano Cerón

Universidad del Valle

Facultad de Humanidades

Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano

Santiago de Cali, 25 de Mayo 2018

Agradecimientos

En primera instancia queremos agradecer a la Organización Comunitaria Acuabuitrera por permitirnos desarrollar este ejercicio investigativo, por confiar en nosotras brindándonos información confidencial, la cual fue manejada con total discreción. También es importante agradecer en específico a cada uno de los miembros entrevistados, a la gerente Claudia Villamarin por abrirnos las puertas de las instalaciones y poder recopilar la información documental, por mostrar interés en nuestro trabajo y permitir su desarrollo.

Por otro lado, es importante agradecer a la Universidad del Valle nuestra alma mater, por brindarnos las condiciones necesarias para nuestra formación profesional y personal, a la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano (personal administrativo y académico), pues el logro que hoy recibimos de manera individual no es más que el resultado de un trabajo colectivo. Gracias en especial a las profesoras Mary Hellen Burbano, Carolina Blanco, Cristina Castro, Lady Johanna Betancourt y a los profesores Ancizar Castro, Víctor Mario Estrada y Arizaldo Carvajal por permitirnos fortalecer el sentido crítico y comunitario en Trabajo Social, tan necesario en nuestra realidad social.

Quiero agradecer de manera especial a mis padres Rosa Elvira Martínez, Froilán Ordoñez y mi madrina Martha López por ser mi mayor ejemplo, por sus sacrificios y valores inculcados, por enseñarme que el secreto de la felicidad no está ligado a lo material sino a nuestra capacidad de amar y dar al otro. A mis hermanos porque de sus errores y aciertos he aprendido, en especial debo agradecer a mi hermana, colega y amiga Stefanía por la complicidad que nos une y por ser mi polo a tierra. Gracias a esos líderes y formadores de lo social a Nilson Moreno y Hernando Diez, a mis formadores en lo comunitario desde la universidad Carolina Blanco, Mary Hellen Burbano, Cristina Castro y Ancizar Castro, y a mis profesores del colegio Henry Almendra, Edward Asprilla y Nancy Edid Perea. Agradezco también a mis amigas y amigos del camino, aquellos que permanecen porque han sabido comprender mi cariño, aprecian mi esencia y se han dejado querer. Por último, pero no menos importante a mis compañeras de tesis por disponerse a aprender conmigo.

Diana Carolina Ordoñez Martínez

Agradezco a Dios por darme la sabiduría, la fortaleza para dar cada paso, a mi ángel Martín por ser mi guía espiritual, a mi mamá María por ser mi guía y apoyo en todo momento, a mis papás Gabriel y Policarpo por su apoyo, a mis hermanos Helman y Franklin por enseñarme a crecer con sus consejos, a Fabián que desde la distancia siempre estuvo presente en este largo camino con su apoyo y amor, a Daniela por ser mi mejor amiga con sus consejos me enseñó a crecer, a Daniela Garzón por su escucha y futura colega. Agradezco inmensamente a mi compañera de camino y aprendizaje Karina Isabel por sus consejos, apoyo incondicional y por ser más que una compañera, a Carolina por su apoyo y enseñanzas durante este camino. A mis compañeras de carrera Karen Z, Lida L, Luna G, Lorena T, Alejandra F. A Mary Hellen por sus aportes que permitieron construir este sueño. A mi profesor Ancizar Castro por sus aportes durante el proceso de práctica.

Paola Andrea Jiménez Cruz

Agradezco a mis padres María Edith y José por su apoyo constante, pues sin su esfuerzo no habría sido posible hoy culminar mis estudios, a mis hermanos Adriana y Carlos por su complicidad, y por el empuje que me dieron día a día. Son el mejor regalo que me ha dado la vida, a Dios por ser mi guiador, a los miembros y trabajadores de Acuabuitrera que compartieron tantos aprendizajes conmigo, a mis amigas Lorena Velasco, Mileidy Velasco, Elsa Martínez, y Paola Jiménez y amigos por su compañía, por los espacios de escucha, y sus palabras de aliento, a los profesores Ancizar Castro por su acompañamiento como supervisor de práctica y su apoyo constante a Mary Hellen Burbano por sus conocimientos compartidos y el tiempo dedicado como nuestra directora de tesis, y a mis compañeras de tesis, Paola y Carolina por soportar mis momentos de tensión y locura. Gracias a todas las personas de mi vida que hicieron posible uno de mis grandes sueños...

Karina Isabel Paz Cadavid

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO.....	7
1.1 Problema de investigación.....	7
1.2 Objetivos.....	9
1.2.1 Objetivo General.....	9
1.2.2 Objetivos específicos.....	9
1.2.3 Objetivo práctico.....	9
1.3 Ruta metodológica.....	9
CAPÍTULO 2. REFERENTES TEÓRICO CONCEPTUALES.....	13
2.1 Antecedentes del problema.....	13
2.2 Aproximación a la perspectiva teórica, categorías de análisis y conceptuales.....	25
CAPÍTULO 3. CONTEXTO DE DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	31
3.1 Aspectos generales del contexto.....	31
3.2 Conformación del acueducto comunitario Acuabuitrera Cali.....	35
CAPÍTULO 4. TRAS LA TRAYECTORIA HISTÓRICA DE ACUABUITRERA, EL IR Y DEVENIR DE SU GESTIÓN COMUNITARIA.....	37
4.1 Periodo I (2000-2005): La construcción de una iniciativa comunitaria.....	38
4.2 Periodo II (2006-2011). Un momento para la reflexión y el cambio: Acuabuitrera entre la legalización y su sentido comunitario.....	48
4.3 Periodo III (2012-2017): Entre el pleno cumplimiento de la norma y las tensiones generadas con la comunidad.....	56
CAPÍTULO 5. ACUABUITRERA Y SUS RELACIONES SOCIALES: UN ESCENARIO PARA LAS TENSIONES Y LAS ALIANZAS.....	68
5.1 Acuabuitrera y el Estado: entes de vigilancia y control.....	69
5.2 Acuabuitrera y su relación con las entidades municipales y departamentales: una relación mediada entre el apoyo y el conflicto.....	73
5.3 Acuabuitrera y la comunidad: Una relación en transformación dinámica.....	82
5.4 Acuabuitrera y las instituciones de educación superior.....	92
5.5 Acuabuitrera y Asociación de Organizaciones comunitarias Prestadoras de Servicios Públicos de Agua y Saneamiento en Colombia (AQUACOL).....	94

CONSIDERACIONES FINALES	96
RECOMENDACIONES.....	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104

INTRODUCCIÓN

La gestión comunitaria del agua en Colombia y en Latinoamérica traduce la forma en cómo las comunidades rurales organizadas han garantizado el acceso de agua potable en sus territorios, estas organizaciones han creado estrategias locales de gestión que movilizan la participación de la comunidad, de esta manera el acceso al agua potable se convierte en un agente dinamizador que permite construir relaciones entre diferentes actores relacionados con la prestación del servicio.

La conformación de las organizaciones comunitarias prestadoras del servicio de agua potable, responden a un proceso socio-histórico de luchas agenciadas por la gente y en esta medida se han establecido una serie de relaciones con actores institucionales, gubernamentales, agremiaciones y la comunidad usuaria. La gestión comunitaria del agua en las zonas rurales ha sido una labor exclusiva de las comunidades y para ello se han tenido que llevar a cabo una serie de estrategias sociales que no solo les han permitido organizarse, sino también afianzar lazos de cooperación, participación y sentido de pertenencia por el territorio.

Sin embargo, hay que decir que las organizaciones comunitarias se encuentran a merced de las políticas propuestas por el Estado, en el caso de la prestación de los servicios públicos, bajo la Ley 142 de 1994, la cual establece los parámetros de funcionamiento tanto de empresas públicas, privadas como también de empresas mixtas u organizaciones comunitarias. No obstante, la creación de estas políticas no da cuenta de las verdaderas necesidades de las comunidades rurales, lo que conlleva a que las organizaciones comunitarias prestadoras de estos servicios, estén en constante riesgo de ser liquidadas al no cumplir a cabalidad con las normas estipuladas. Estas problemáticas no solo se evidencian en esta clase de organizaciones, ni tampoco son propias de un territorio, hacen parte de un proceso histórico que se ha vivido en los sectores populares y en las zonas rurales en Latinoamérica.

En este orden de ideas, el siguiente trabajo responde en primera medida a un ejercicio académico de investigación que tiene como unidad de análisis la Organización Comunitaria Acuabuitrera, prestadora del servicio de agua potable y saneamiento básico en el corregimiento de La Buitrera Cali, en el se refleja la experiencia de gestión comunitaria del

agua en Acuabuitrera, un ejercicio que se desarrolla por iniciativa e interés de las estudiantes de Trabajo Social desde la pertinencia que tiene el tema en la línea de lo comunitario y organizacional con la profesión, y como último requisito para obtener el título como trabajadoras sociales

El objetivo de la investigación se centra en analizar la gestión comunitaria llevada a cabo por Acuabuitrera en torno a la prestación del servicio público de agua potable, en el eje sur del corregimiento de La Buitrera entre los años 2000 al 2017, periodo crucial para la organización, puesto que desde el año 2.000 se inscribe ante la Cámara de Comercio de Cali como prestadora de este servicio, lo cual quiere decir que, desde ese momento se formaliza y empieza a funcionar bajo los parámetros establecidos por la Ley reguladora de los servicios públicos domiciliarios. Además, pretende indagar acerca de las redes sociales construidas por la organización, con la comunidad y entes externos, relacionados con la prestación de servicios públicos de agua potable, por lo tanto desde este estudio se intenta dar respuesta a la pregunta ¿cómo ha sido la gestión comunitaria llevada a cabo por Acuabuitrera en torno a la prestación del servicio público de agua potable, en el eje sur del corregimiento de La Buitrera, en el periodo antes mencionado?

Así pues, la perspectiva desde la cual se busca abordar el desarrollo de este estudio es la perspectiva crítico social, la cual no solo permite conocer la realidad social sino también entender y comprender las dinámicas culturales, económicas, políticas, sociales y ambientales. En esta medida, se reconoce la historia como un proceso transversal que permite entender lo que ha significado la gestión comunitaria del agua en Acuabuitrera, es por eso que parte de este estudio analiza algunos momentos históricos que generaron cambios y transformaciones para la organización, algunas de las relaciones de conflicto establecidas con actores institucionales, entre otros.

Por consiguiente, esta investigación que se presenta a continuación está conformada por, los aspectos generales del estudio, los referentes teórico conceptuales, el contexto de desarrollo del estudio, la trayectoria histórica de la organización comunitaria, las estrategias llevadas a cabo por la organización para la prestación del servicio de agua potable y las relaciones sociales que ha establecido con actores, institucionales, gubernamentales y comunitarios, por último se exponen las conclusiones y

recomendaciones finales desde Trabajo Social, teniendo en cuenta la perspectiva del estudio.

CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO

1.1 Problema de investigación

Los acueductos comunitarios emergen a partir de la organización de las comunidades frente a la necesidad de satisfacer el acceso al agua potable. En nuestro país este fenómeno se da a partir de la reducción de intervención social del Estado, ante la transición de un modelo de Estado de Bienestar a un modelo de Estado Social de Derecho que como lo plantea Estrada (2006), implicó la implementación de un proyecto político neoliberal, una concepción del capitalismo radical que absolutiza el mercado y lo convierte en el medio, el método y el fin de todo comportamiento humano. En el país éste tiene sus antecedentes desde las décadas de los setenta y ochenta, consolidándose en los noventa durante el periodo de presidencia de César Gaviria Trujillo, mediante la incorporación al ordenamiento jurídico de los lineamientos político-económicos del modelo, hecho que se evidencia en la reforma constitucional de 1991. Desde dicho momento los gobiernos se limitan al control y la regulación de lo público en fin de mantener el modelo económico, el cual plantea que la mayoría de necesidades comunes como la salud, la educación y bienes como el agua, son considerados como servicios, para el caso del acceso al agua potable, según la ley 142 de 1994, éste se contempla como un servicio público domiciliario, el cual puede ser prestado por diferentes entidades ya sean de carácter público o privado.

El modelo económico neoliberal al poner la vida de lo humano, lo social y lo ambiental en las lógicas del mercado, resulta ser un camino hacia la destrucción de la humanidad y de las condiciones ambientales para la supervivencia. Por ello, es una necesidad el abordaje de temas que impliquen un pensamiento crítico frente a un modelo destructivo, profundizando en las formas de hacer resistencia a la consolidación del mismo. En este sentido, se evidencia en las organizaciones comunitarias elementos clave que permite hacer resistencia ante los intereses del sistema, en la medida en que promueven la consolidación de valores colectivos, de solidaridad, cooperación y comprensión frente al otro; valores que son

amenazantes para el sistema capitalista y que construyen alternativas a las lógicas del mismo, dejando de lado la concepción individualista que promueve el sistema económico. Es a partir de esta realidad que debe existir una preocupación de la academia y a los profesionales, por el análisis y comprensión de las dinámicas que transcurren en las trayectorias de gestión de organizaciones comunitarias, como la organización Acuabuitrera.

Los acueductos comunitarios en Colombia son organizaciones sin ánimo de lucro, se encargan de abastecer agua potable en las poblaciones rurales del país, hablamos en este caso de cerca del 30%¹ de la población, la más afectadas por las condiciones del modelo en respaldo del Estado, así mismo los acueductos comunitarios van más allá de garantizar el acceso de agua potable, pues protegen las cuencas hidrográficas que se encuentran localizadas en las zonas ladera, en las partes altas de las montañas. Para el caso del departamento del Valle del Cauca, los acueductos comunitarios en su mayoría se encuentran en dos de las principales cordilleras de Colombia; la central y occidental, estas cadenas montañosas representan la zona rural del departamento, son la fábrica de agua y garantía para el abastecimiento de agua de las poblaciones en la zona rural y urbana, es indispensable proteger estas zonas de las pretensiones del sector privado que ve en el agua, la tierra y sus minerales una mercancía, atentando con la calidad de vida de las poblaciones, por ello se justifica la necesidad de aportar desde Trabajo Social a las comunidades organizadas que se encuentran en estas zonas pues mediante la investigación e intervención social se pretende fortalecer y potenciar sus procesos.

Desde este estudio se pretenden responder al interrogante ¿Cómo ha sido la gestión comunitaria llevada a cabo por Acuabuitrera en torno a la prestación del servicio público de agua potable, en el eje sur del corregimiento de La Buitrera, entre los años 2000 al 2017? Intentando desde este ejercicio acercarnos a la gestión comunitaria del agua, los momentos históricos, sus estrategias de acción, conflictos, cambios y las relaciones que establece con otros actores.

¹ En *La brecha entre la Colombia rural y urbana, explicada a través de 9 gráficos*. Recuperado de <https://magnet.xataka.com/en-diez-minutos/la-brecha-entre-la-colombia-rural-y-urbana-explicada-a-traves-de-9-graficos>

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

- Analizar la gestión comunitaria llevada a cabo por Acuabuitrera en torno a la prestación del servicio público de agua potable, en el eje sur del corregimiento de La Buitrera entre los años 2000 al 2017.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar los principales hitos históricos y conflictos de la organización comunitaria Acuabuitrera, desarrollados en el marco de la prestación del servicio público de agua potable en el eje sur del corregimiento de La Buitrera, entre los años 2000 al 2017.
- Describir las principales estrategias implementadas por la organización comunitaria Acuabuitrera, para la prestación del servicio público de agua potable, en el eje sur del corregimiento de La Buitrera, entre los años 2000 al 2017.
- Caracterizar las relaciones sociales que ha establecido la organización comunitaria Acuabuitrera, con los actores que intervienen en el marco de la prestación del servicio público de agua potable, en el eje sur del corregimiento de La Buitrera, entre los años 2000 al 2017.

1.2.3 Objetivo práctico.

- Generar recomendaciones que permitan retroalimentar el quehacer de la organización comunitaria para el fortalecimiento de su gestión.

1.3 Ruta metodológica

La metodología que se desarrolla en la investigación es cualitativa, esta responde teórica y metodológicamente a una investigación no convencional, pues utiliza múltiples fuentes para lograr la interpretación y comprender la problemática social (Cerde, 1995). Por otro

lado, Bonilla y Rodríguez (2005) plantean que “la principal característica de la investigación cualitativa es el interés por captar la realidad “a través de los ojos” del sujeto que vive la misma, es decir a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto”, (p.61). De esta manera, se considera la investigación cualitativa pertinente para abordar las dinámicas que se tejen dentro de la organización comunitaria Acuabuitrera, teniendo en cuenta la importancia de los sujetos que hacen e hicieron parte del proceso con sus experiencias y vivencias.

Otra característica propia de este tipo de investigación es su intencionalidad política, ello teniendo en cuenta que desde este estudio los sujetos toman gran importancia pues se reconocen como aquellos que viven la realidad y los problemas que se sitúan en su contexto, así como también son ellos quienes comprenden las dinámicas del mismo y pueden generar acciones para transformarlo, por lo tanto es con ellos con quien se debe construir el conocimiento en un diálogo de saberes (Blanco, 2015).

Es necesario tener en cuenta que si bien, Acuabuitrera presta los servicios de Acueducto y Saneamiento Básico este estudio solo se centró en el ejercicio de la prestación de servicio de agua potable, no porque se desconozca la importancia del servicio de Saneamiento Básico, sino porque este es mucho más reciente y no da cuenta del periodo del surgimiento de la organización comunitaria.

En términos operativos, la realización de este estudio se llevó a cabo a través de la aplicación de técnicas como entrevistas semi-estructuradas, observación participante y revisión documental, así como también, se tuvo en cuenta los registros generados en el proceso de práctica llevado a cabo por dos de las investigadoras durante 10 meses en el periodo comprendido 2016-2017.

Se entrevistaron cuatro personas que han hecho parte de la trayectoria de gestión de la organización, por un lado a la representante de la organización del periodo comprendido entre el año 2000 al 2010, asimismo al presidente de la Junta Directiva del 2010 al 2013, también se entrevisto a un miembro de la Junta Directiva que inicio su participación desde

el 2010 hasta la fecha y por último a la actual gerente desde su participación en el año 2010, quienes se convirtieron en informantes claves para la recolección de datos. Durante el análisis se omitió el nombre de los informantes con el fin de preservar la identidad y no generar tensiones a nivel interno por la naturaleza de sus planteamientos, para referirnos a ellos se nombró solo cargo que ocuparon u ocupan dentro de la organización. Las entrevistas se hicieron de manera presencial, tres se realizaron en el corregimiento y una en el lugar de trabajo del informante, estas tuvieron una duración entre cuarenta minutos y una hora respectivamente. Por lo tanto, no fue necesario volver a los informantes para ampliar información ya que ésta se complementó con la información obtenida en la práctica pre-profesional de las dos investigadoras involucradas en este estudio. Cada entrevista fue grabada y posteriormente transcrita, categorizada y organizada en una matriz de análisis por categoría, teniendo en cuenta los ejes temáticos que corresponden a cada uno de los tres objetivos.

En la aplicación de la tercera entrevista fuimos testigas de una denuncia pública que realizó uno de los informante ante un medio de comunicación regional, la cual está relacionada con la entrega de un tanque de compensación que beneficiaría a la comunidad de los centros poblados del Corregimiento, este momento nos permitió conocer de manera directa las tensiones entre el Estado, la organización comunitaria y la comunidad.

La observación participante se realizó en diferentes reuniones que tuvo la organización con entidades de carácter público y comunitario en las que se asistió como estudiantes en práctica en la organización comunitaria, además en este caso las tres investigadoras fuimos partícipes en la elección de la asamblea de delegados en el mes de febrero del 2017. Con la participación se logró obtener más información para retroalimentar el análisis.

La revisión documental se inició con cuatro tesis realizadas dentro de la organización comunitaria desde unas miradas históricas y sociopolíticas, llevadas a cabo por estudiantes de licenciatura en Ciencias Sociales, Estudios Políticos y Resolución de Conflictos, Historia, y Trabajo Social. Por otro lado, se indagaron documentos internos que daban cuenta de la historia de la organización comunitaria, asimismo se revisaron 45 actas

correspondientes a reuniones, asambleas de delegados entre los años 2000 al 2017, el tiempo de revisión fue de tres meses. La información documental recogida, se recopiló a través de fichas de análisis y posteriormente se realizó la matriz de análisis documental de las actas revisadas y documentos.

Dentro del análisis desarrollado y para efectos de claridad, Acuabuitrera se denominó como organización comunitaria, sin desconocer que antes del año 2016 se reconocía como Empresa Comunitaria de Servicios Públicos (CALI ESP). Sin embargo, la denominación de empresa no respondía a su objeto social, por lo que en el año 2016 deciden reconocer su carácter comunitario, aunque algunos de los entrevistados se refieren a Acuabuitrera como Empresa Comunitaria.

Por otro lado, otra fuente de información fueron los informes de práctica pre-profesional de las dos investigadoras en la organización comunitaria, lo que permitió recoger las percepciones de la población frente a la gestión comunitaria de Acuabuitrera, la información se recopiló a través de conversaciones informales y visitas a los suscriptores-usuarios en los diferentes sectores de cobertura. Cuando se menciona el concepto de suscriptor se hace referencia a aquella persona que cuenta con un contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio, -este concepto se desarrollará más adelante- y usuario como aquella persona que hace uso del servicio, es decir que tanto usuario como suscriptor conforman la comunidad² usuaria.

Para el cumplimiento de los dos primeros objetivos relacionados con los hitos históricos y las estrategias sociales de la gestión comunitaria, se destaca la información recopilada a través de las actas y el resultado de las cuatro entrevistas semi-estructuradas, estos dos objetivos se desarrollaron en el primer capítulo de análisis. El último objetivo hace referencia a las relaciones sociales que ha establecido la organización comunitaria con

² Es necesario aclarar que en este estudio se hablará de comunidad teniendo en cuenta que así lo reconocen los informantes claves y las personas con las cuales se tuvo acercamiento en el proceso de práctica profesional, se entiende como un término que responde a un proceso histórico de la población del corregimiento La Buitrera por la lucha colectiva de gestión comunitaria del agua.

entes institucionales y comunitarios, por ello se tuvo como principal fuente las entrevistas y el análisis documental de los trabajos de grado.

La idea de esta investigación emergió por intereses comunes de las tres investigadoras, los cuales están relacionados con el gusto por el medio ambiente en especial con el recurso hídrico y el ámbito comunitario, además dos investigadoras iniciaron su proceso de práctica en la organización comunitaria en el segundo semestre del año 2016, lo cual facilitó el acceso a la información y aprovechamiento del tiempo ya que se hizo de manera simultánea la práctica y el trabajo de grado.

CAPÍTULO 2. REFERENTES TEÓRICO CONCEPTUALES

2.1 Antecedentes del problema

Durante el rastreo documental se hizo una selección de estudios en relación a la gestión comunitaria de los acueductos rurales, así como también de investigaciones que abordaran la categoría de organización comunitaria. Los estudios encontrados, en su mayoría fueron llevados a cabo en el departamento del Valle del Cauca, desarrollados por profesionales de las ciencias sociales y humanas, donde se rescata el aporte de las y los Trabajadores Sociales. Algunos documentos revisados no tratan principalmente el tema de los acueductos comunitarios, pero abordan conceptos que nos permiten tener claridades sobre el tema. A continuación, se presenta la información recuperada de acuerdo a los intereses del estudio.

En primera instancia se presentan los estudios que giran en torno a **organizaciones comunitarias**. En este sentido, se encontró con Muñoz, Ordóñez y Perdomo (2015), quienes analizan las características del proceso organizativo en torno a la conformación del Centro Cultural Ambiental y Eco-Turístico del Corregimiento La Leonera, en esta sistematización se recoge la experiencia de una comunidad organizada en una zona rural del municipio de Santiago de Cali. Dentro de los hallazgos significativos se tiene en cuenta que el proceso organizativo de la comunidad emerge a partir de necesidades colectivas, dejando en evidencia la capacidad que tienen las comunidades de insistir en la unión y

participación para beneficio colectivo, también se plantea que el proceso organizativo de la comunidad no solo es producto de trabajo colectivo sino que también se debe a iniciativas individuales que reconocen la importancia de organizarse como comunidad para un bien colectivo que busca mejorar las condiciones de vida, ante el descuido del Estado en las zonas rurales.

Por otro lado, Flores y Perafán, (2010), en el marco del proyecto, “recuperación de la economía campesina desde la familia-finca, propiciando la relación armónica entre la naturaleza y la comunidad, en la microcuenca de Cocuyos, municipio de Ginebra Valle del Cauca”, dan cuenta de la dinámica que viven las comunidades ante los proyectos institucionales del Estado frente a las formas en que se ejecutan y lo que generan en las comunidades con las mismas. Es así como las autoras a través de la Investigación Acción Participativa(IAP), identifican que los proyectos sociales llevados a cabo por instituciones estatales son ejecutados bajo intereses particulares, con los cuales la comunidad no se siente recogida, lo que dio paso a la conformación de otras organizaciones comunitarias que se pensarán el cumplimiento de los objetivos comunes, lo que conlleva a plantear que los proyectos sociales que plantea la institucionalidad estatal para las comunidades deben ser pensados y sentidos por las mismas, lo que implica un trabajo interno de participación, donde sea la voz de las personas quienes pongan la problemática y las posibles soluciones, de lo contrario conllevarán al fracaso, agotando a la comunidad y haciendo mal uso del recurso público.

En esta misma línea, y profundizando el tema de la organización comunitaria para la prestación de los servicios públicos, Burbano (2014) analiza el proceso de construcción de identidades colectivas de dos organizaciones comunitarias que llevan a cabo acciones ambientales y la prestación de servicios públicos, como también la identificación de las implicaciones en cuanto a la experiencia de participación para algunos de sus miembros. La autora afirma que la vinculación de las personas de estas organizaciones no responde a la búsqueda de un costo-beneficio, sino a una implicación emocional, además, menciona la ausencia del Estado en contextos locales, específicamente en el acompañamiento al quehacer de las organizaciones sociales que prestan servicios públicos domiciliarios de

agua potable y saneamiento básico. El sentido de pertenencia por el territorio, hace que la acción de estas dos organizaciones sea cambiante y dinámica, lo que permite generar una identidad colectiva a partir de la interacción entre sus miembros, y la búsqueda de continuidad en el tiempo/espacio desde la organización social de prácticas culturales colectivas que contribuyen desde sus acciones al fortalecimiento de la soberanía en los territorios.

Estos tres estudios se abordan metodológicamente de manera cualitativa desde la identificación de informantes clave, a través de entrevistas semiestructuradas, relatos, observación participante y revisión documental, en el caso de la sistematización y la IAP además de las técnicas nombradas anteriormente, realizaron reuniones con las comunidades, espacios interactivos para el rescate de la voz de la comunidad, la cartografía social, el diálogo de saberes y la pedagogía del “aprender haciendo.

En una segunda instancia se rastrearon estudios orientados **hacia las relaciones sociales que se construyen en las organizaciones comunitarias y los actores que intervienen en la prestación de los servicios públicos**, específicamente en el servicio de agua potable y saneamiento básico, en esta línea, Piamba (2012) plantea la participación como la orientación en el proceso de planificación y desarrollo de las comunidades, evidenciando las problemáticas relacionadas con el agua. Esta sistematización dio cuenta de los intentos adelantados por la comunidad para dar solución a los conflictos en torno al recurso hídrico, evidenciando la dificultad en el proceso por uso del agua en las comunidades de Buchitolo y Cabuyal, así como también los logros alcanzados para dar solución a estos conflictos con el apoyo de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) quien asignó una partida para la construcción de obras de infraestructura que permitiría mejorar el caudal Villagorgona. Por otro lado, se evidencia como la relación que se da entre la comunidad permite conformar veedurías del agua, generando que los actores sociales tomaran poder en la gestión ambiental de sus corregimientos, rescatando que para los actores que vivieron de cerca la experiencia, fue significativo haber participado en este proceso llevando a cabo acciones que intentaran resolver las problemáticas por uso del agua.

Cadavid (2009) plantea que el problema del abastecimiento de agua a la población está más relacionado con la gestión que con la escasez del recurso. Es importante mencionar que las instituciones hoy en día tienen unos retos que van de la mano con la descentralización, la participación de la comunidad y la transparencia en los procesos, por lo tanto, se debe entender que los funcionamientos de los acueductos comunitarios no están desligados de agentes externos como el sector público, los actores privados y la sociedad civil, puesto que al ser un acueducto de carácter comunitario debe contar con la participación de todos y todas. Asimismo, se afirma que la presencia del acueducto comunitario fortalece la creación de vínculos entre la comunidad y el territorio, y es al mismo tiempo una valiosa gestión ambiental, a partir del estudio se propone potenciar al máximo su capacidad de abastecimiento interno de agua.

Por otro lado, se indagó el estudio de Blanco (2015) quien busca identificar las transformaciones en el proceso organizativo de Ecofuturo (organización comunitaria ubicada en Bolívar - Valle del Cauca) desde su vinculación con el gobierno local en el manejo de los residuos sólidos del municipio, la autora evidencia que en la alianza que se da entre el gobierno local y la organización comunitaria, se evidencian transformaciones no solo en las formas organizativas, sino también en las relaciones que se establecen con otras organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, específicamente con el gobierno local, relación que no ha sido de homogeneidad en el transcurrir del tiempo, esta relación termina siendo contractual, pues se realiza a partir de una firma de convenios que se materializan en proyectos, a pesar de la intención de colaboración existen diferencias cuando el convenio termina como aliado de la ejecución de proyectos o como contratistas de la alcaldía, es decir la colaboración se configura como una relación horizontal y la contractual como una relación subordinada porque hay dependencia de la organización comunitaria hacia el gobierno local, lo que llevó a una desvinculación con el mismo, esto significó una oportunidad, que les permitió repensarse como organización social y trazar un horizonte, dando cuenta que las dificultades también generan oportunidades para el fortalecimiento de las organizaciones.

Fernández y Satizabal (2007) sistematizan la construcción de sentido que los actores del barrio Charco Azul de Cali hacen de su experiencia de organización y participación comunitaria en torno al problema de los Servicios Públicos Domiciliarios, el estudio permitió identificar que las experiencias de los actores estaban relacionadas con la politiquería, el clientelismo y prácticas religiosas que se venían dando desde hace muchos años en el barrio y las decisiones respecto a la prestación de los servicios públicos, inicialmente estaban centradas en entes institucionales de carácter privado pero poco a poco se logró trascender de esta situación para dar paso a las formas participativas y organizativas. Asimismo, generar alternativas de solución como comunicados a los medios radiales y una carta al presidente de la República frente a la ausencia estatal esto con el fin de mejorar la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Además se encontró que las principales causales de las limitaciones de la comunidad eran el poco conocimiento de sus derechos y posibilidades en torno a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, y las políticas represivas de normalización por parte del prestador de servicios públicos no obstante, esto fue un detonante que permitió fortalecer la capacidad de decisión y autonomía de la organización, generando espacios de diálogo y continuidad de la misma. De esta manera el compartir intereses comunes les permitió tener un alto grado de sentido de pertenencia, y el contacto social permitió la concreción de metas.

Para el desarrollo de estos cuatro estudios metodológicamente se rescata la experiencia de los actores y líderes comunitarios, mediante herramientas como las crónicas de grupo, entrevistas, grupos focales, instrumentos de registro, recuperación de información, participación de la comunidad, y para el último caso se utilizaron elementos de la propuesta de intervención de su práctica.

En tercera instancia encontramos estudios en relación con **la gestión comunitaria del agua** que han llevado a cabo las diferentes organizaciones comunitarias, en este sentido Bernal, Rivas, y Peña (2014) realizan una clasificación de la evolución conceptual de la gestión comunitaria desde diferentes perspectivas como lo es el capital social, la gestión comunitaria vista desde la teoría de los bienes comunes, desde la gestión colaborativa o co-

gestión, y los modelos de co-gestión aplicados al manejo del agua, finalmente las autoras con base en su propia elaboración presentan modelos de co-gestión para los pequeños abastecimientos comunitarios de agua en Colombia, lo anterior con el fin de garantizar el acceso al agua potable en comunidades rurales. La autora define la gestión comunitaria como una acción colectiva que surge de una comunidad que se organiza para dar respuesta a la satisfacción de las necesidades de abastecimiento de agua para una localidad, donde se establecen reglas propias para el aprovechamiento del recurso. Para las autoras, los pequeños abastos comunitarios de agua son esenciales para satisfacer las necesidades alimentarias y sanitarias de la población rural representando una oportunidad para empoderar a las comunidades y facilitar el desarrollo local.

Por otro lado, la gestión del agua implica relaciones entre múltiples actores que están condicionadas por leyes del gobierno nacional, regional y local. Finalmente, este trabajo busca proponer un modelo de co-gestión que contribuya al suministro de agua potable, teniendo en cuenta que la gestión comunitaria ayuda a los grupos poblacionales marginados que históricamente en Latinoamérica han carecido de voz para su acceso efectivo al agua, simultáneamente les permite adquirir experiencia en la gestión de otros recursos naturales a partir de la acción colectiva, lo que fortalece las estructuras sociales subyacentes para el desarrollo local.

En este mismo orden de ideas, Croteau (2016) visibiliza las problemáticas, retos y realidad de los acueductos comunitarios en Colombia, pero también realiza un acercamiento sobre lo que ocurre en Latinoamérica, a partir de la exposición de dos casos puntuales en el departamento de Antioquia y municipio de Girardota. El autor recoge planteamientos de la Red Nacional de Acueductos Comunitarios de Colombia, evidencia algunas características puntuales sobre lo que es un acueducto comunitario, los retos y beneficios que éste tiene. Por otro lado, se plantean algunas recomendaciones frente al panorama actual y las problemáticas que enfrenta, manifestando la importancia de la organización en redes locales, nacionales e internacionales que tengan como objetivo el apoyo a los acueductos comunitarios teniendo en cuenta sus iniciativas y las problemáticas que enfrentan en la actualidad. Así mismo, plantea la necesidad e importancia de llegar a acuerdos conjuntos

en asociación como acueductos, apelando a los ejemplos de logros exitosos que se han dado en países como Bolivia, Argentina y Uruguay. Otro aporte del documento tiene que ver con la visibilización que desarrolla sobre las luchas sociales que se han gestado en Latinoamérica y puntualmente en nuestro país frente a la problemática de la privatización del servicio público de agua potable que en Colombia viene caminando desde el año 2006 con el Referendo por el Agua.

Mondragón y Eslava (2014) señalan a los acueductos comunitarios como una alternativa viable para la prestación del servicio al identificarlos como una acción colectiva que gestiona un recurso de uso común, evidencia la necesidad de asumir la complejidad de la realidad y sus diferentes actores en el momento de construir políticas públicas para la prestación del servicio del agua, también plantea que las organizaciones de acueductos comunitarios no reciben el apoyo gubernamental suficiente para la prestación del servicio de agua y las posibles amenazas que implican un marco normativo que convertirá a los acueductos en una transformación empresarial del sector agua y saneamiento básico. Los autores dejan en evidencia que hay nuevas articulaciones entre los acueductos del municipio, que además se crearon las asociaciones municipales de acueductos comunitarios y el espacio formal de Mesa técnica para la política pública. Se logró identificar grados de legitimidad en el proceso de construcción de políticas públicas con alta participación por parte de las organizaciones de acueductos comunitarios, concejos municipales y la Corporación Penca De Sábila. En este orden de ideas, se logró dar cuenta de la importancia de estudiar la Ley 142 de 1994 que rige la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios en el país, donde los acueductos comunitarios se ven directamente impactados por las normas que el Estado crea para regular el servicio

Por otro lado, Castro y Salcedo (2007) a partir de la indagación sobre las experiencias de la comunidad de la vereda Santa Fé, donde la conformación de la asociación de usuarios del acueducto en una comunidad rural y su posterior legalización, genera dentro de la misma comunidad mayor cohesión, soberanía y autonomía de su territorio, en tanto es la comunidad misma quien se organiza y preocupa por sus necesidades básicas e inmediatas como lo son el acceso al agua también se evidencia como estas asociaciones

son consideradas como Empresa de Servicios Públicos, brindando posibilidades de convertirse en impulsoras de proyectos de desarrollo local-participativo, siendo la participación y la gestión comunitaria elementos importantes en las organizaciones comunitarias, para el empoderamiento de las comunidades dejando ver las sus capacidades para administrar, operar y mantener su acueducto. En otro orden de ideas, se logró dar cuenta que los procesos agenciados desde la lúdica y la participación facilita encuentros empíricos y tradicionales que juegan un papel fundamental en todo proceso comunitario de aprendizaje.

Por su parte, Caicedo Ramírez y Caicedo Olaya (2014) exploran los procesos de autogestión comunitaria para el acceso al servicio público domiciliario de acueducto desarrollados por los líderes del barrio Punta del Este del Distrito de Buenaventura, a través de las condiciones de abastecimiento, los repertorios de acción colectiva liderados por la comunidad y las barreras institucionales que dificultan el acceso al servicio público domiciliario de agua potable a los habitantes. En cuanto a los hallazgos, durante el proceso de investigación se encontró que la autogestión desarrollada por los habitantes de Buenaventura, específicamente por los del barrio de Punta del Este, fueron alternativas de colectividades en afán de encontrar soluciones a problemáticas y necesidades presentes en su comunidad. Dichos procesos autogestionarios contribuyeron a la construcción de relaciones de cooperación y de solidaridad entre diversos actores e instituciones privadas, públicas y de cooperación internacional, donde se desarrolló un trabajo comunitario con los líderes, enfocado en la interacción y construcción de redes sociales de apoyo con comunidades que padecen la misma problemática de accesibilidad al servicio público domiciliario de acueducto, y con las distintas organizaciones sociales para la gestión de recursos, de asesorías y acompañamiento, esto permitiría que el proyecto de acueducto se contextualice en torno a Políticas Públicas y que de esta manera la comunidad pueda asumirse como actor con capacidad de exigencia frente al Estado.

Dentro de la metodología empleada por los cinco estudios anteriores se tomó las experiencias de los acueductos comunitarios mediante técnicas participativas e interactivas,

observación participante, grupo focal, y técnicas convencionales como las entrevistas semi estructuradas y la revisión documental.

Finalmente se encontraron estudios relacionados con **las estrategias de acción lideradas por las organizaciones comunitarias**, como es el caso de la tesis de Collazos (2009), el autor pretende, propiciar el fortalecimiento de la organización y la participación comunitaria en dos sectores de Palmira Valle. Para dar cuenta de ello, se utilizó la estrategia de educación ambiental con el fin de capacitar jurídicamente a las comunidades y de esta manera participar organizadamente en la resolución de sus conflictos, generando estilos participativos continuos, en torno a la toma de decisiones que están relacionadas con sus problemáticas, éstos se construyeron en base a los objetivos institucionales de la Corporación Regional Autónoma del Valle del Cauca. El autor plantea que hay dificultades de participación y organización comunitaria, específicamente en proponer alternativas de solución, sin embargo, se logró motivar a las comunidades en torno a la preservación de sus recursos naturales, desde sus espacios cotidianos, se identificó no sólo problemáticas puntuales sino también dificultades estructurales. Además, se incrementó la presencia institucional en estos sectores, lo cual permitió concertar alternativas de solución a sus conflictos socio-ambientales a partir de la reconstrucción de una memoria histórica de la población.

Quintana (2008) por su parte, describió las características particulares del contexto del departamento de Risaralda en el tema del agua, luego especifica las particularidades e historia del conflicto por la gestión del agua presentes en el municipio de Dosquebradas. Su investigación mostró un panorama administrativo en cuanto al manejo y gestión del servicio de acueducto, la cual puso en evidencia antecedentes de irregularidades en la gestión del servicio en Colombia, situación que históricamente ha sido motivo de inconformidades y conflictos en las comunidades que en ocasiones retrasan o promueven procesos de autogestión. La autora plantea que cuando la comunidad avanza hacia esos procesos progresa en la discusión y construcción de propuestas de carácter público que permiten el diálogo con la administración local para la construcción de planes de desarrollo

que ayuden a resolver de manera amplia la necesidad sentida de la población generando un resultado a largo plazo en cuanto a la solución o atención de la problemática.

Igualmente, Estrada (2013), en su estudio, da cuenta de la gestión de las organizaciones comunitarias para acceder al recurso hídrico y gracias a su constancia han podido construir sus acueductos comunitarios, en este caso los del municipio de Argelia Valle del Cauca, en términos de mejoramiento de la prestación del servicio y la conservación de las fuentes hídricas, el interés del autor se enfoca en construir estrategias encaminadas al fortalecimiento de la gestión de estas organizaciones. Los resultados arrojados muestran que no son problemáticas exclusivas de cada acueducto sino que son comunes entre ellos, entre los cuales se pueden encontrar la baja participación de la comunidad, el uso irracional del recurso hídrico, desconocimiento de la normatividad, deficiencias en la calidad de la prestación del servicio, los criterios que deben cumplir los acueductos comunitarios según la Ley 142 de 1994, la cual desborda tanto las capacidades de los mismos como las condiciones en la cual se debe prestar el servicio de agua potable y la deficiencia de apoyo de las municipalidades en las zonas rurales.

Por otro lado, Moncada, Pérez y Valencia (2013) pretenden explicar a la luz de la teoría y los principios institucionales propuestos por Elinor Ostrom si las comunidades organizadas pueden prestar el servicio domiciliario de agua potable y administrar este recurso de manera sostenible, como Recurso de Uso Común. Para llevar a cabo el análisis se tuvieron en cuenta 8 principios propuestos por la teoría de Elinor Ostrom, los cuales son: límites claramente definidos, congruencia entre las reglas de apropiación y de provisión y las condiciones locales, acuerdos de elección colectiva, supervisión, sanciones graduales mecanismos de solución de conflictos, reconocimiento mínimo de los derechos de la organización y actividades complementarias. De acuerdo a los acueductos comunitarios que se tuvieron en cuenta para hacer la investigación, se pudo establecer que si cumplen con los 8 principios propuestos por la teoría, sin embargo uno de ellos que es el “reconocimiento mínimo de derechos de organización” aún es un problema que se mantiene y que las comunidades organizadas deben sortear para garantizar la prestación del servicio, Asimismo, hay una fuerte tendencia de la política dominante de privatización de

lo público, lo cual se vuelve en un derrotero para las comunidades organizadas que buscan el reconocimiento y apoyo del Estado.

Las metodologías empleadas en los anteriores estudios tienen que ver con el uso de técnicas tales como la planeación Estratégica Situacional- PES, la observación participante, la revisión bibliográfica, grupos focales, entrevistas semi-estructuradas, cartografía social, taller de línea del tiempo, capacitaciones de educación ambiental, etnografía, revisión documental sobre la prestación del servicio público de agua en Colombia y análisis de la teoría económica frente al tema del agua en calidad de RUC (Recurso de Uso Común).

De acuerdo al rastreo bibliográfico, es necesario reconocer que la gestión de las organizaciones o acueductos comunitarios giran en torno a la construcción de alternativas de solución a través de alianzas estratégicas con organismos no institucionales e institucionales, para mejorar la prestación y administración de los servicios públicos. Cabe mencionar que la gestión integral y equitativa del recurso hídrico de los acueductos comunitarios promueven sociedades autogestionarias donde confluyen interrelaciones muy visibles, variables de orden ambiental, social, político, económico y cultural, que les permiten organizarse y planificar sus territorios en función del agua para su bienestar.

Dentro de las diferentes acciones llevadas a cabo por las organizaciones comunitarias, se evidencia que un aspecto fundamental para el funcionamiento de éstas, tiene que ver con la participación de actores sociales implicados, la cual busca estar en una constante reflexión en torno al fortalecimiento y empoderamiento de las organizaciones en sus territorios. Es así, como se pudo encontrar con el interés de los acueductos comunitarios de generar acciones encaminadas a la toma de decisiones, la proyección en cuanto a su situación problema, la gestión ante instituciones públicas, la reconstrucción de vínculos de confianza y solidaridad, entre otras. Por lo tanto, estas acciones no solo se proyectan hacia la armonización con el medio natural, sino también a incentivar la participación, el trabajo en conjunto, a mejorar el sentido de pertenencia y el contacto social con los diferentes actores que intervienen en el proceso de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, cabe anotar que éstas acciones están enfocadas a visibilizar sus

problemáticas y las acciones emprendidas para dar respuesta a sus situaciones, también a construir formas de interlocución con el Estado, como garante de la prestación de los servicios.

Por otro lado, se destaca la información que aporta al tema de las relaciones sociales que se establecen en torno a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Se refleja entonces que los acueductos comunitarios se relacionan con organizaciones de carácter público y privado, donde se tejen alianzas con el gobierno a través de sus organismos competentes y también con ONG's que buscan apoyar las iniciativas llevadas a cabo por éstos, para contribuir a la sostenibilidad del recurso hídrico. Es por ello, que se requiere de la gestión y trabajo mancomunado de todos los actores involucrados, en la cual se deben tener en cuenta las normatividades estipuladas, del gobierno nacional, regional y local, pero también las condiciones y realidades en las que viven las comunidades rurales, con el fin de construir proyectos, políticas públicas o alternativas de solución, como una herramienta hacia la integración de procesos comunitarios, encaminados a responder a sus verdaderas necesidades, en la cual las comunidades sean protagonistas en la construcción de estas soluciones.

Si bien, esta investigación comparte las finalidades del fortalecimiento y reconocimiento de las organizaciones comunitarias. Es importante investigar y conocer la trayectoria de gestión de la organización comunitaria Acubuitrera, mediante las estrategias de acción que se adelantan y se han adelantado, los principales hitos históricos de la organización y la identificación de relaciones que ha establecido y las formas en que se relacionan. Estos son factores que permiten comprender la complejidad de las realidades de este tipo de organizaciones comunitarias. En los diferentes documentos abordados se evidencian metodologías participativas, donde prima el reconocimiento de las y los actores implicados, un factor que se tendrá en cuenta para el desarrollo de esta investigación teniendo en cuenta el deber ético y político como futuras profesionales en Trabajo Social. Se evidencia que en su mayoría, la bibliografía encontrada corresponde a principalmente Trabajadores Sociales y específicamente a sistematizaciones, en este caso se realizó una investigación social teniendo en cuenta que se poseen las herramientas teóricas, metodológicas y prácticas para

el desarrollo de la misma también como una forma de aportar al conocimiento y a la acción frente a la comprensión de la gestión y organización comunitaria alrededor de la prestación de servicios públicos, de ahí la importancia del trabajo que se desarrolló, aportando al público que pueda interesar, una investigación frente a la gestión comunitaria del recurso hídrico en un contexto específico; el corregimiento de La Buitrera.

2.2 Aproximación a la perspectiva teórica, categorías de análisis y conceptuales

En este apartado se desarrollan los referentes teórico conceptuales, los cuales sirven de guía para el análisis y comprensión de la realidad en el proceso de esta investigación. Es necesario resaltar que, el rastreo en este marco teórico no solo se ubica como herramienta para hacer lectura de lo que se encuentre en el desarrollo del estudio, sino que también permite hacer un análisis de los conceptos, contrastándolos con aquellos que se construyen desde las realidades. En este orden de ideas, cabe mencionar que las categorías que se presentaran a continuación son categorías de análisis y categorías conceptuales, dentro de las primeras se encuentran la historia, estrategias sociales y relaciones sociales, las segundas corresponden a gestión comunitaria, organización comunitaria, sujetos y servicios públicos.

Teniendo en cuenta los intereses del estudio, se ha tomado como punto de partida la perspectiva crítico social, con la cual se pretende conocer la realidad social, es decir, comprenderla reconociendo su historia, dinámicas sociales, culturales, económicas, políticas y ambientales, con el fin de construir de manera conjunta alternativas y transformaciones dentro del contexto específico, en este caso la Organización Comunitaria Acuabuitrera.

La perspectiva crítico social deviene del enfoque dialéctico desarrollado durante el siglo XIX, en Europa partir de las teorías de Marx y Hegel, para el contexto latinoamericano la perspectiva crítico social es alimentada por los aportes de algunos académicos como Atilio Boron, Alfonso Torres e Isabel Rauber, a quienes retomamos en este Estudio. Hablar de lo dialéctico implica comprender que todo se encuentra en relación, por lo tanto, la naturaleza y la sociedad son percibidas como un todo en interacción (Alberich, 2002). Así mismo, en esta perspectiva se reconoce el conflicto como un detonante hacia el progreso, éste último

se alimenta entendiendo que lo nuevo no destruye lo anterior, más bien lo integra en sí mejorándolo. Por otro lado, Atilio Borón (2006) sostiene que la dialéctica de la que nos habla Marx “permite expresar las contradicciones sociales en sus diferentes planos” (p.42), mediante la articulación de la comprensión y la explicación con el fin de evidenciar las contradicciones que limitan la libre acción en la sociedad. En este sentido, también se reconoce que ésta sostiene una intencionalidad dirigida a la transformación o a la generación de cambios en el mundo de lo social, para ello se asume como objetos de conocimiento la estructura social, la institucionalidad y los intereses particulares y colectivos de los sujetos.

En esta misma línea, la comprensión de los cambios sociales debe ser entendida desde una noción de totalidad la cual posibilita una superación de las visiones parceladas y fragmentadas de cualquier proceso social, propias de la corriente positivista de las ciencias sociales, que debilita la comprensión de la realidad y su potencia de actuación social sobre ella (Torres, 2011). Por lo tanto, desde este estudio se realizará un acercamiento desde lo histórico, lo relacional y las estrategias de acción frente a la prestación del servicio de agua potable por parte de Acuabuitrera, con el fin de comprender el proceso de su gestión y así conocer los cambios que ha tenido en su trayectoria, lo que implica complejizar la situación y posibilitar el acercamiento a su realidad.

Por otro lado, es necesario retomar los planteamientos de Isabel Rauber (2010) en relación a la construcción del poder popular que se construye desde la vida cotidiana, individual, comunitaria y social, es decir se desarrolla desde abajo, se relaciona con el ejercicio organizativo de las comunidades en este caso se habla del Acueducto comunitario. En este orden de ideas, el poder popular debe entenderse como ese factor de movilización social que permite generar resistencia frente a las ideologías y culturas dominantes. Por lo tanto, las luchas populares emergen como un mecanismo de resistencia y revolución que les permiten a las comunidades permanecer unidas haciendo frente a las lógicas opresoras.

En este punto hay que decir que la construcción desde abajo permite una transformación social en los diferentes ámbitos de la vida social, cultural, económica, política y ética permanente. Por lo tanto, este concepto se entiende como la búsqueda de la lucha de los pueblos partiendo de sus problemáticas concretas, pero también de los actores inmersos en

él, generando una conciencia colectiva y una capacidad de cambio. La construcción de poder “desde abajo” es el fundamento por la cual se gesta los nuevos pensamientos y las nuevas prácticas, esta transición se da en el proceso y los cambios se van generando en el presente, induciendo a nuevas conductas y protagonismos democráticos, reflexivos y participativos (2010), es necesario reconocer la importancia del espacio comunitario, puesto que es la base de la sobrevivencia y también la construcción de redes sociales de subsistencia, teniendo en cuenta el agenciamiento de acciones para mayor participación de la población, no pensar cómo ni en minoría y ser protagonistas de sus procesos, es decir formar conciencia para construir actores y sujetos con capacidad de organización y poder popular, llevando a cabo una acción política revolucionaria que de paso al protagonismo colectivo. (2010)

Por lo anterior, también se reconoce desde ésta perspectiva la importancia de la historia, como clave para la comprensión de la realidad, vista no como el cúmulo de acontecimientos, sino reconociendo un sentido fuertemente condicionado por las necesidades y contradicciones generadas por la acumulación capitalista. Esta forma de concebir lo que es la historia difiere del pensamiento funcionalista y de las corrientes que consideran un orden natural del universo que culmina en la figura de Dios como lo sostenía Tomás de Aquino o la libre regulación en los mercados “mano invisible” de Adam Smith, quienes consideran las contradicciones y conflictos sociales como desajustes temporales y fricciones marginales, atribuibles a factores circunstanciales o ajenos a la lógica del sistema (Borón, 2006). En este sentido, desde este estudio se entienden los conflictos como formas de resistir a la cosificación del sistema neoliberal, así como también son las contradicciones sociales aquellas que permiten analizar los problemas del sistema.

Ahora bien, después de exponer la perspectiva teórica, se da paso al desarrollo de las categorías de análisis y conceptuales, tomadas como punto de partida para el desarrollo de la investigación.

Por tanto, resulta pertinente hablar de **la gestión comunitaria del agua**. Según Blanco (2018) la gestión comunitaria del agua resulta ser una de las formas en que el Estado garantiza el acceso al agua potable desde la organización de las comunidades, también se entiende como gestión social y autogestión. Para García y Bastidas (2000) es “la expresión

más alta de la participación que implica un proceso de toma de decisiones a través del cual se determina el futuro de una localidad en términos de su desarrollo en el campo del agua y el saneamiento” (p.96). De lo anterior se entiende, que lo que se desarrolla como gestión comunitaria del agua es un ejercicio de democracia auspiciado por actores específicos, que desde una necesidad se organizan y buscan la solvencia de la misma, con la idea futura de mejorar sus condiciones desde unos principios colectivos tales como el respeto, la cooperación y solidaridad. La gestión comunitaria del agua, se materializa en la conformación de asociaciones u organizaciones comunitarias, que garantizan el acceso de agua potable en sus comunidades, conformados por un grupo de personas que mediante la participación, representación y toma de decisiones crean la figura de Acueducto Comunitario (Blanco, 2018).

En esta misma línea, los acueductos se componen de tres dimensiones, en primer lugar se encuentra lo técnico u operativo relacionado con el proceso técnico que realiza la organización para prestar el servicio de acueducto desde la captación, distribución y tratamiento de aguas residuales, por otro lado está lo administrativo; que tiene que ver con la gestión de todos los recursos materiales, económicos y de talento humano, finalmente estrategias relacionadas con lo sociocultural; que integra las formas de interacción de las personas que conforman la organización y de éstas con su entorno social, cultural, político y ambiental, el buen funcionamiento de estas dimensiones garantizan la adecuada gestión de una organización comunitaria como lo es en este caso la organización Acuabuitrera (Giraldo y Villada, 2011)

En este sentido, Acuabuitrera como organización comunitaria representa en este caso la sociedad conformada por sujetos específicos, líderes dentro del corregimiento La Buitrera, esta organización mantienen dentro de su dimensión socio cultural, una estructura democrática que busca la participación de la comunidad usuaria, que es veedora del manejo que se le da a la organización comunitaria y tiene la potestad de generar cambios si son necesarios.

De acuerdo a lo anterior, Acuabuitrera se define como una **organización comunitaria**, ésta según Torres (2004) alude a formaciones sociales que agrupan a sujetos que interactúan y se relacionan en fin de la consecución de objetivos comunes, implicando a la

vez complejidades, teniendo en cuenta las singularidades e intereses de los mismos. Por lo tanto, en esta investigación se entenderá la organización comunitaria como un espacio de interacción constante entre diferentes sujetos sociales que buscan lograr la consecución de un objetivo común; el acceso al agua potable, tal situación también implica el reconocer la complejidad que se genera en este espacio, pues se debe tener en cuenta la diversidad de los sujetos, sin desconocer que más allá de los intereses individuales desde la organización comunitaria prima el interés colectivo, lo que permite crear vínculos y trabajar de manera conjunta para mejorar sus condiciones de bienestar. Esta interacción les permite construir un sentido de pertenencia por el territorio, es decir, la organización es un elemento que da paso a agenciar procesos de participación comunitaria, reivindicando sus derechos y construyendo de manera conjunta acciones de cambio, lo cual convoca a todos los sujetos sociales a organizarse como comunidad movilizand o acciones en fin de la satisfacción de sus necesidades.

Para el desarrollo de la gestión comunitaria por parte de Acuabuitrera, se tiene en cuenta las **estrategias sociales** que son lideradas o llevadas a cabo por el acueducto comunitario, éstas según Moguel y Urania (2005) son acciones sociales que se consideran como soluciones concretas de sujetos sociales con recursos y capacidades particulares para resolver los problemas. Los sujetos sociales por ensayo y error prueban, inventan e instituyen mecanismos de cooperación para lograr objetivos comunes a pesar de las orientaciones diversas de dichos sujetos.

En este sentido, desde el estudio se entenderán las estrategias sociales, como acciones sociales y colectivas donde se emprenden decisiones comunes sobre todo en los asuntos que afectan a la comunidad frente al acceso de agua potable. Por lo tanto, se tendrá en cuenta que las estrategias sociales responden a la variación de posibilidades que se desenvuelven en torno a los temas comunes. También se tendrá en cuenta las estrategias sociales con una lectura reflexiva de lo histórico de los sujetos colectivos, teniendo en cuenta que si lo que se pretende es realizar un análisis de la realidad, el componente histórico será primordial para comprender el qué, por qué y para qué de las estrategias que se realizan dentro de la organización comunitaria.

En este orden de ideas, la historia se entenderá desde la perspectiva de Cerda (1995) quien la define como aquella que permite pensar en lo que se ha hecho, lo que se hace y puede hacer en futuro, se convierte en la memoria de la humanidad y en lo que constituye a la especie humana, es decir donde se inscribe el sujeto y donde el pasado y el futuro tienen conexión, pues no se puede pensar en el futuro desconectado de la historia, en este punto se entenderán **los hitos históricos** como aquellos momentos significativos en la trayectoria de la gestión en la organización comunitaria Acuabuitrera, por su parte los hitos históricos son momentos que se consideran muy importantes en la vida de las organizaciones ya que señalan cambios, tensiones, situaciones favorables en fin de la organización, entre otros.

Al mismo tiempo, se abordan **las relaciones sociales**, desde los planteamientos de Silva (2008) quien expone que éstas devienen de la historicidad y el conflicto, por lo tanto, son mediadas a partir de acciones sociales lideradas por sujetos partícipes en un escenario de desenvolvimiento en torno a intereses individuales y colectivos. Cabe señalar, que las relaciones sociales se prolongan a lo largo del tiempo-espacio y están en continuo movimiento como proceso social de divergencia con acciones sociales ejecutadas por los distintos sujetos. En definitiva, las relaciones sociales son dinámicas, recíprocas, de comunicación, contradicción y cambio.

Por otro lado, se debe resaltar que el elemento movilizador de la gestión y Organización Comunitaria Acuabuitrera ha sido el acceso al agua potable. De acuerdo a los lineamientos normativos, institucionales y jurídicos del Estado colombiano, éste se traduce en un **servicio público domiciliario**, según la Constitución Política Colombiana de 1991 en el artículo 365:

“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios”.

Ahora bien, para este caso específico el agua es reconocida como un elemento esencial para la vida y el desarrollo de las sociedades, resulta contradictorio ubicarse desde el concepto jurídico que expresa la Constitución Política, el cual lo limita a una visión

mercantil, que ratifica los intereses de la clase dominante. De acuerdo a las Naciones Unidas en el Comentario General Número 15 de 2002 se debe reconocer el agua como un derecho fundamental, sin embargo, en Colombia, aunque se contempla dicho comentario, nunca se define jurídicamente bajo este precepto, como sí lo hacen Uruguay, Ecuador y Bolivia en el contexto latinoamericano.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde este estudio se entenderán los servicios públicos como un concepto jurídico que pone a merced del mercado el acceso a bienes comunes como el agua potable. Acuabuitrera siendo una organización comunitaria prestadora de este servicio público, se encuentra sujeta al control y la regulación por parte del Estado. Sin embargo, más allá de lo que se expresa jurídicamente, se concibe esta organización como una gestora y facilitadora del acceso al bien común y derecho humano fundamental del agua.

CAPÍTULO 3. CONTEXTO DE DESARROLLO DEL ESTUDIO

3.1 Aspectos generales del contexto

La riqueza de Colombia se consolida en sus recursos naturales y en una amplia diversidad de etnias, géneros, en diferentes condiciones sociales, económicas, políticas y culturales. Una de las principales características de la diversidad colombiana, son las construcciones históricas públicas regionales y locales de gestión del recurso hídrico, las cuales se apoyan y al mismo tiempo expresan y recrean los sistemas culturales propios de las comunidades gestoras de las mismas, descendientes o vecinas de los pueblos indígenas actuales o remotos (Pachón, 2002).

El Estado Colombiano ha cumplido un papel de regular y controlar, esto traduce una manera de seguir con sus funciones y responsabilidades frente al tercer sector donde se incluyen las organizaciones comunitarias, de esta manera se interviene en la cuestión social y la imagen del Estado está presente interviniendo con la sociedad civil, buscando estrategias desde abajo con el fin de satisfacer las necesidades, un ejemplo de esto son los acueductos comunitarios.

En este punto, se hace necesario mencionar que la ley 142 de 1994 es la que regula el manejo de los servicios públicos domiciliarios, por lo tanto, los acueductos comunitarios deben acogerse a ella para la prestación del servicio de agua potable en las zonas rurales, esta ley regula igualmente las metas de eficiencia, cobertura y calidad. En la cual intervienen diferentes actores como la comunidad, la organización Acuabuitrera y organismos públicos, por lo tanto, la ley contribuye al ordenamiento y accionar de los mismos

Según información adquirida por la Red Nacional de Acueductos Comunitarios de Colombia (2017), existen por lo menos 12.000 acueductos gestionados por la gente que surten de agua a las veredas más recónditas. No hay números exactos sobre esta telaraña de tubos y aljibes que se trazan sobre campo colombiano los cuales ante la incapacidad de cobertura de los acueductos públicos para llegar a las zonas rurales estos son los únicos entes que garantizan el derecho al agua de los y las habitantes de estas zonas. Según la Federación de Organizaciones Comunitarias Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios del Valle del Cauca, el departamento cuenta con cerca de 800 Acueductos comunitarios registrados en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de esta manera se estima que el municipio de Santiago de Cali, cuenta con un acueducto comunitario por cada uno de sus 15 corregimientos que corresponden a las zonas rurales del municipio.

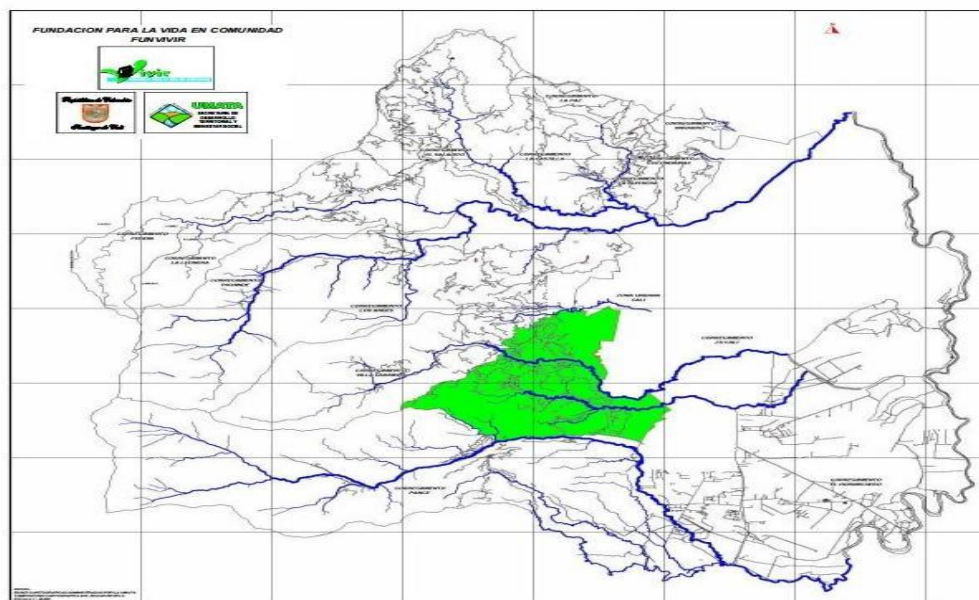
Es así como se focalizó el estudio en La Buitrera uno de los quince corregimientos que cuenta con una organización comunitaria prestadora del servicio de agua, denominada Acuabuitrera.

3.2 Corregimiento La Buitrera

Mapa 1

Mapa 1. Mapa Político Administrativo de Santiago de Cali
Corregimiento La Buitrera Resaltado

¡Esta es
La Buitrera!



1

Fuente: <https://twitter.com/ddorado>

La Buitrera según se evidencia en el mapa 1, se encuentra ubicada al Suroccidente del municipio de Santiago de Cali, en medio del Río Meléndez y del Río Lili, posee una extensión de 3.130.35 Has. Limita por el norte con el corregimiento de Villacarmelo, río Cañaveralejo, con las comunas 17, 18 y 19 de Cali; por el occidente con el Parque Nacional Natural Los Farallones de Cali, Carretera al Alto de la Campana; por el sur con el corregimiento de Pance, Carretera Cali-Pance, Quebrada La Soledad.

Dentro del Corregimiento se encuentra el patrimonio natural del Parque Nacional Natural Los Farallones, en el cual se ubica la Zona de Reserva Forestal y las cinco cuencas hidrográficas que constituyen la fuente hídrica del municipio (Secretaría De Desarrollo Territorial Y Bienestar Social). Cuenta con una población aproximada de 16.00 habitantes. Al corregimiento pertenecen 19 veredas divididas en tres ejes: norte, centro y sur, que comprende las veredas: El Otoño, Altos del Rosario, Pueblo Nuevo, El Plan, La Sirena, San Agustín, Arrayanes, Alto los Mangos, La Trinidad, La Luisa, Bella Luisa, Alto Los

Chorros y La Reforma, entre otras. En años anteriores, el Corregimiento sólo contaba con las cuatro veredas correspondientes al eje sur, que son El Otoño, Altos del Rosario, Pueblo Nuevo y El Plan, pero a raíz del Plan de Ordenamiento territorial del 2010, fueron adjudicadas aproximadamente 9 veredas más que actualmente corresponden a los ejes norte y centro, que antes pertenecían a las comunas 18, 20 y a otras zonas rurales de Cali.

En los inicios, los terrenos que hoy en día conforman el corregimiento de la Buitrera pertenecían al señor Diego de Miranda, María de Aponte y Pío Rengifo en el año 1834, estos terrenos eran ricos en ganado y cultivos de pan-coger, y estos llegaban hasta lo que hoy se conoce como la avenida “Pasoancho”. En el año 1937 los terrenos llamados “Finca La Buitrera”, quedaron en manos del municipio, y tres años después eran tierras abandonadas, prácticamente terrenos baldíos donde muchos campesinos y colonos empezaron a vivir y poco a poco se fue conformando y poblando el corregimiento (Diagnóstico participativo “Reconociéndonos y articulándonos recreamos comunidad”, 2015)

De acuerdo a lo mencionado por habitantes del corregimiento, La Buitrera se fue conformando por personas que llegaban de otros departamentos del país, entre los cuales se encontraban Tolima, Valle, Cauca, Chocó y Antioquia. Para el año de 1946 llegaron alrededor de 131 familias que se fueron organizando en lo que actualmente se conoce como el eje sur del corregimiento que posteriormente fue fundado en el año 1948. La minería fue la actividad que atrajo a estas familias, lo cual se configuró como uno de sus modos de subsistencia, sin embargo, otro de los intereses por la cual llegaron los habitantes, tenía que ver con oportunidades laborales, el mejoramiento de la calidad de vida y construcción de viviendas propias en el corregimiento.

Por otra parte, es necesario mencionar que el eje sur del corregimiento de la Buitrera, está conformado por las veredas el Otoño, Altos del Rosario, El Plan cabecera del corregimiento y Pueblo Nuevo. A la vereda El Plan pertenecen los centros poblados de, Cerros, Palmas, Girasoles y el Portento, sin embargo, es necesario aclarar que una parte de la vereda de Pueblo Nuevo también se considera como un centro poblado.

3.2 Conformación del acueducto comunitario Acuabuitrera Cali.

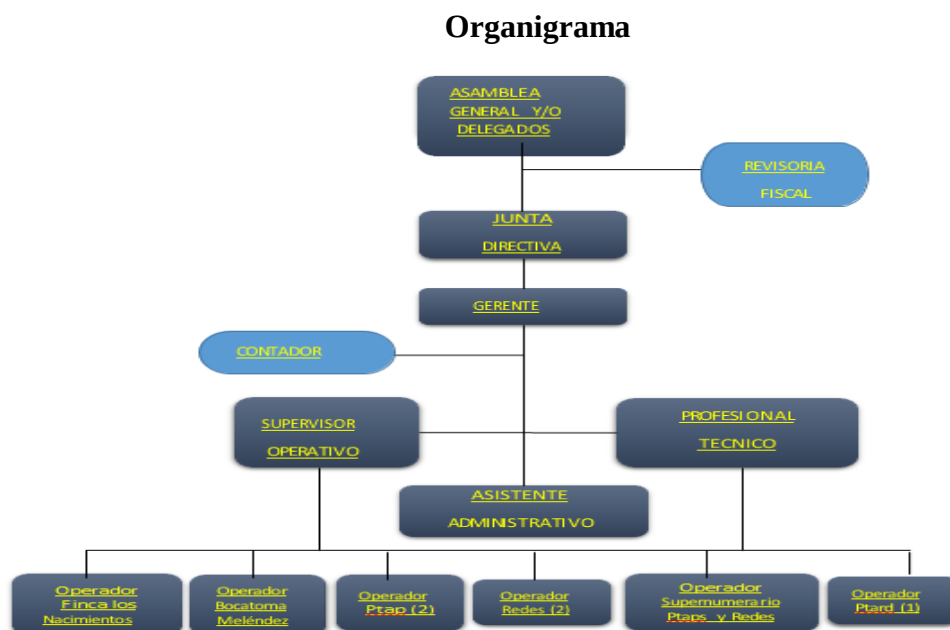
Una vez conformado el corregimiento de la Buitrera, fueron surgiendo necesidades sentidas por parte de la comunidad que se había organizado en el territorio, estas necesidades tenían que ver con el acceso a agua potable, saneamiento básico, vías de acceso, entre otras. Por lo tanto, se decidió emprender acciones en torno a estas necesidades. Inicialmente y para dar respuesta a ellas, la comunidad por medio de una manguera se empezó a abastecer del río Meléndez, pero, en los asentamientos como Cerros, Palmas y Girasoles se presentaron dificultades para el acceso al agua, sobre todo porque se hacía de manera artesanal, además la ubicación de estos asentamientos no permitía que llegara el agua. Ante esta razón, se decidió gestionar recursos para la implementación de tuberías más adecuadas.

Luego, gracias al trabajo llevado a cabo por el gestor comunitario Rodrigo Gutiérrez se reconoce por parte de la Secretaría de Salud Pública Municipal a través de Acuasalud, las acciones colectivas y la autogestión de la comunidad. En este sentido, la entidad decide hacerle un acompañamiento a su proceso de gestión del recurso hídrico, pero también generando apoyo así que, se cambiaron las tuberías artesanales que existían por tuberías de PVC. De acuerdo a las acciones agenciadas por la comunidad y su lucha constante por el acceso al agua potable, en el año 2.000 la organización se inscribe ante la Cámara de Comercio de Cali, como ACUABUITRERA E.S.P. hoy en día se caracteriza como una organización comunitaria autónoma, sin ánimo de lucro y de carácter privado.

La Organización Comunitaria Acuabuitrera, se encuentra ubicada en el Eje sur del corregimiento de la Buitrera, su objetivo central es la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el eje sur del corregimiento de la Buitrera. Gracias a la gestión por parte de la comunidad y la Junta Administradora Local, se logró que para el año 2000 se prestara el servicio de agua potable, que empezó a ser captada de los ríos Lili y Meléndez. Posteriormente, en el año 2008 se empezó a prestar el servicio de saneamiento básico, por lo tanto, la organización asumió la administración y operación de estos dos servicios.

Actualmente, la organización satisface la necesidad de agua potable de una comunidad de 1740 suscriptores, quienes representan alrededor de 16.000 usuarios y son la máxima autoridad, representados por la Asamblea general, o en su defecto las asambleas sectoriales. Según la división geográfica se elige un vocero por cada cuarenta asociados-suscriptores, actualmente se cuenta con 34 delegados de cada sector quienes se encargan de llevar las inquietudes y propuestas de la comunidad. La última elección se llevó a cabo en febrero de 2017.

Por último, Cabe aclarar que Acuabuitrera cuenta con un equipo de trabajo dispuesto a atender las necesidades, requerimientos, sugerencias, dudas y reclamos de la comunidad. Este equipo de trabajo está conformado por la gerente, un revisor fiscal, un contador, un supervisor de operadores, una persona encargada del manejo de P.Q.R.S., una secretaria que se encarga de los recaudos y facturación, una asistente administrativa de apoyo y 7 operadores, quienes se encargan del manejo y operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTARS) y las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y los daños en las conexiones de las viviendas. A continuación, se presenta la estructura organizativa de la organización:



Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4. TRAS LA TRAYECTORIA HISTÓRICA DE ACUABUITRERA, EL IR Y DEVENIR DE SU GESTIÓN COMUNITARIA.

La información que se presenta en este capítulo dará cuenta de los dos primeros objetivos planteados en este estudio; el primero que tiene que ver con identificar los principales hitos históricos y conflictos de la organización comunitaria Acuabuitrera, desarrollados en el marco de la prestación del servicio público de agua potable en el eje sur del corregimiento de La Buitrera, entre los años 2000 al 2017. Y el segundo que busca describir las principales estrategias implementadas por la organización comunitaria Acuabuitrera, para la prestación del servicio público de agua potable, en el eje sur del corregimiento de La Buitrera, entre los años 2000 al 2017, ambos se desarrollan en tres periodos de la trayectoria de gestión.

La obtención de la información para dar respuesta a estos objetivos deviene de técnicas tales como, la entrevista semiestructurada a miembros de la Junta Directiva de la organización, revisión documental de archivos internos entre los cuales están 45 actas y el marco histórico de Acuabuitrera³. Asimismo, se llevó a cabo un rastreo bibliográfico de trabajos de grados desarrollados sobre ella y se implementó la técnica de observación participante realizada durante el proceso de práctica profesional en la organización comunitaria de dos de las estudiantes que hacen parte del equipo investigador de este estudio.

Vale aclarar que los acercamientos con la comunidad usuaria fueron transversales durante el proceso de práctica de las dos estudiantes y la recopilación de la información de la investigación, es decir que la aproximación fue constante, lo cual permitió ampliar el campo de conocimiento desde diferentes perspectivas.

Para dar inicio a la identificación de los hitos históricos y estrategias sociales que ha desarrollado Acuabuitrera en su trayectoria de gestión comunitaria es necesario retomar a Mondragón y Márquez (2014) quienes plantean que los acueductos comunitarios son “entidades complejas en su sentido histórico, social, económico e institucional público,

³ Actas de reuniones de la Junta Directiva de la organización, actas de asamblea de delegados, plan de trabajo de gerencia 2014-2015, Acta Mesa Territorial.

pues ante todo son construcciones populares en torno a la gestión del agua que hacen parte de los territorios sociales” (p. 23). Por lo tanto, su análisis y comprensión implican conocer su historia, su contextualización macro, meso y micro espacial, así como también las formas organizativas.

4.1 Periodo I (2000-2005): La construcción de una iniciativa comunitaria

Este periodo da cuenta del inicio del proceso de legalización de Acuabuitrera, teniendo en cuenta que era reconocido como acueducto comunitario, debido a varias situaciones no podían cumplir a cabalidad la normatividad estipulada en su momento, es por ello que en este apartado, se hablará de las estrategias de la gestión comunitaria en las dimensiones operativa y administrativa que desarrolló la organización para su legalización mediante el acogimiento a la Ley 142 de 1994 y el cumplimiento de la resolución expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Vale aclarar que, ante la reducción de la intervención del Estado en las comunidades rurales y la implementación de las políticas neoliberales durante los primeros años del siglo XXI, mediante la Ley 142 se dio paso a la participación ciudadana y a las comunidades organizadas para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios como el agua (Estrada, 2006). Es en este escenario, en el que cabe legalmente el ejercicio de gestión comunitaria del agua que ejerce Acuabuitrera, ello no quiere decir que solo desde este momento exista la figura de acueducto comunitario, pues la gestión comunitaria del agua de los acueductos existe desde mucho antes en los sectores rurales.

Ahora bien, es importante rescatar que los acueductos comunitarios son estructuras sociales tradicionales que se organizan buscando resolver por sí mismas el servicio de suministro del agua potable, siendo ésta una necesidad básica individual y colectiva, estas estructuras han sido el eje transversal en el tejido social de las poblaciones estableciendo un vínculo directo entre la comunidad y las cuencas⁴

⁴Desde los planteamientos de Dombeck, (s.f), las cuencas son afluentes de aguas superficiales.

A continuación se presenta uno de los principales momentos históricos para Acuabuitrera⁵, el cual fue su legalización en el año 2000, cabe aclarar que antes de llamarse Acuabuitrera era conocido como Acuasalud, de acuerdo a los relatos de los entrevistados, éste era manejado por la Secretaría de Salud, luego pasa a ser constituido como acueducto comunitario y con la aparición de la ley 142 de 1994 se pensó en crear la organización comunitaria:

“se registra la empresa en cámara de comercio el 07 de Julio de 2000, cambiando razón social por ACUABUITRERA-CALI E.S.P, cuyo objetivo social es: “Dotar de agua potable y efectuar la adecuada recolección de las aguas residuales de cada uno de los predios que cubren los sistemas de acueducto y alcantarillado, asumiendo la administración, operación y mantenimiento de estos servicios.” (Ficha N° 46, Marco histórico de Acuabuitrera, 2016)

Este cambio fue uno de los mayores retos para la Junta Administradora de esa época, la legalización implicó empezar a regirse desde la normatividad que regula a los prestadores de servicios públicos y atender los requerimientos del Decreto 421 del 2000 el cual definió que las comunidades organizadas constituidas como personas jurídicas sin ánimo de lucro podrán prestar el servicio de acueducto y saneamiento básico en municipios menores, zonas rurales y áreas urbanas específicas, siempre que cumplan los siguientes requisitos: registro en Cámara de Comercio, inscripción ante la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, ante la Comisión De Regulación De Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y, obtención de las respectivas concesiones, permisos y licencias ambientales para el uso del agua. (Quintana, 2008, p.171)

Además, se empezó a trabajar con la Ley 142 de 1994 la cual permitió que comunidades organizadas y entidades de carácter público y privado prestaran los servicios de aseo, agua potable, electricidad, teléfono, entre otros. En el caso de la comunidad de La Buitrera ésta logró conformarse como organización prestadora del servicio de agua potable y saneamiento básico del eje sur del corregimiento, sin desconocer que esta función la venía

⁵Acuabuitrera, es definida como organización comunitaria, de propiedad colectiva y sin ánimo de lucro, de patrimonio y número de asociados variables e ilimitados. Recuperado de los Estatutos de la organización reformados en noviembre de 2016.

ejerciendo desde hace mucho tiempo de manera informal pues, no se regían desde las leyes que cobijan a los pequeños prestadores debido a factores que no lo permitían, por lo cual se excluía los procedimientos de calidad y forma de cobro.

Con esta ley se legitimó la implementación del modelo económico neoliberal para el sector de servicios públicos, en tanto deja a libertad de oferta a dos entidades o figuras que no tienen las mismas condiciones para competir, es el caso de una organización comunitaria sin ánimo de lucro y una empresa con ánimo de lucro. En este sentido, Valencia plantea:

las comunidades organizadas han sido olvidadas como alternativa para la provisión de servicios públicos domiciliarios en el modelo económico. Se les ve como una anomalía del sistema del mercado, que impide la generalización de la lógica costo-beneficio y pone en riesgo el sistema, pues no actúa de forma rentable y competitiva, “ya que no aprovecha las economías de escala, de alcance y de aglomeración, de las cuales si disfrutaban las grandes empresas (2008, Pp. 84-85)

Es así, como las comunidades organizadas mediante la Ley del Estado regulador y sus instituciones, las limitan a través de las exigencias legales y normativas, pues del cumplimiento o no de las mismas depende la sostenibilidad de las organizaciones comunitarias, como también el no cumplimiento de las normas, implica sanciones legales que pueden conducir al cierre de la organización. Por ejemplo, en muchos casos las organizaciones comunitarias ante las grandes exigencias legales dejan de lado su carácter comunitario, olvidando el bienestar de la comunidad pasa a existir una baja flexibilidad a sus necesidades para ser vista como una empresa de servicios públicos más que una comunidad organizada.

De acuerdo a lo planteado hasta aquí, los pequeños prestadores son controlados y vigilados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y la Ley 142 de 1994 que busca la regulación de la prestación de los servicios públicos, donde se estipulan un número considerable de requerimientos técnicos que deben cumplir los prestadores de servicios públicos, sin tener en cuenta las particularidades de estos pequeños acueductos, lo

que hace que muchas de estas especificidades sean difíciles de cumplir pues no cuentan con suficientes recursos económicos. (Churta, Betancourt y Ospina, 2017)

Acuabuitrera como organización comunitaria y en el cumplimiento de las normas ha venido implementando una serie de estrategias que son definidas como “acciones sociales y colectivas donde se emprenden decisiones comunes, sobre todo en los asuntos que afectan a la comunidad y a la organización comunitaria en relación con la prestación del servicio de agua potable y las soluciones concretas de sujetos sociales con recursos y capacidades particulares para resolver los problemas” (Moguel y Urania, 2005).

Por su parte, el periodo del año 2000-2005, se caracterizó por la implementación de estrategias operativas y administrativas encaminadas a cumplir la normatividad que rige a los pequeños prestadores y a mejorar la prestación del servicio de agua potable, como primera estrategia operativa la organización comunitaria Acuabuitrera en cabeza de la representante legal de esta época empezó a regular el consumo de agua en las viviendas, puesto que gran parte de los suscriptores no contaban con medidor y no existía control del consumo, además en cada vivienda había tanque de almacenamiento, pero este no tenía un sistema de prevención de desperdicios (flotadores), es decir que cuando llegaba el suministro se llenaba el tanque y se seguía desperdiciando, normalmente las personas no cerraban la llave de paso y gastaban agua desconociendo un consumo básico y despilfarrándola.

Hay que mencionar que, la implementación de esta estrategia fue resultado de requerimientos de la Secretaría de Salud Pública la cual exigió que para la regularización de la organización en términos de concesiones, ésta debía controlar el uso eficiente del recurso hídrico en las viviendas, es por ello que la Junta Administradora de la organización se formalizó desde la normatividad que rige la Comisión de Regularización de Agua Potable y Saneamiento Básico, quienes presentan el funcionamiento de los instrumentos de medición, mediante la Resolución 151 de 2001⁶ la cual define que:

⁶Recuperado el 2 de marzo de 2018 del sitio web:

<https://www1.eaaay.gov.co/Normatividad/Resolucion%20CRA%20151%20de%202001.pdf>

...el consumo Básico es el destinado a satisfacer las necesidades esenciales de consumo de las familias, cuyo valor es definido por esta entidad hasta tanto no se expidan normas que lo modifiquen, el valor del consumo básico es equivalente a 20 metros cúbicos por usuario al mes. (CRA, 2001)

El cumplimiento de esta resolución garantizaba la mitigación del excesivo consumo de agua en las viviendas:

“la situación del problema es que había insuficiente oferta de agua para la cantidad de habitantes asentados en el corregimiento, esa era una de las causas y la otra causa es que había un mal uso del agua en las viviendas, de parte de los habitantes del corregimiento, había un mal uso porque había desperdicio, entonces eso hizo que obviamente sí era insuficiente la oferta de agua para cubrir la demanda, el desperdicio era más crítico, entonces la primera acción correctiva, que se hizo y que molestó mucho a la comunidad, es poner los medidores, la empresa tenía muy poquitos medidores y la primera estrategia de acuerdo a la Ley, porque eso lo ordena la ley es instalar los medidores y cobrar los metros cúbicos consumidos.” (Entrevista, miembro primera Junta Directiva, 2017)

Frente a esto, la estrategia administrativa que se implementó fue empezar a cobrar un consumo básico de 25 m³ y operativamente colocar medidores en las viviendas que no tenían, estas acciones se llevaron a cabo con miras de educar a la comunidad en el uso eficiente del agua como bien público, otra estrategia que se implementó de la mano de algunos líderes fue un proyecto educativo con el fin de explicar a la comunidad en general los incrementos tarifarios y concientizar los requerimientos que pide la ley en relación con el uso racional del servicio de agua potable.

Para la organización comunitaria Acuabuitrera la implementación de estas estrategias implicó la generación de conflictos con la comunidad, la cual no se sentía satisfecha con los nuevos cambios, dado que siempre se había trabajado de manera informal y se pensaba que los suscriptores como dueños del acueducto comunitario podrían disponer de éste según sus requerimientos, sin límites ni restricciones.

Por otro lado, otro momento importante dentro de la legalización de la organización fue la creación de los estatutos, los cuales rigen de manera interna e implican a los asociados y los miembros de los órganos administrativos, de control y vigilancia. La creación de los estatutos también correspondió a un requerimiento de ley, estos le permiten a la organización comunitaria establecer los lineamientos específicos de acción que le corresponden a un acueducto comunitario, así como también establece los deberes y derechos de los asociados suscriptores. Los estatutos pueden modificarse siempre y cuando estén bajo los parámetros que estipulan la Ley general.

En este sentido, una de las estrategias administrativas que implicó la legalización fue mejorar aspectos de tipo administrativo y de manejo de la información:

“...ya se puso al día el SUI se creó el sistema de facturación, se crearon unas cosas que eran necesarias para la legalización de la empresa, y seguir en esa lucha por ejemplo ahora estamos en proceso de cambiar el software...”. (Entrevista, miembro actual Junta Directiva, 2017).

Ahora bien, el Sistema Único de Información (SUI) es un requisito de ley construido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que permite conocer información clave que da cuenta del estado comercial, técnico, administrativo, operativo y financiero de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, es una herramienta que permite la vigilancia y control por parte de las entidades reguladoras del Estado hacia los prestadores de servicios públicos.

Recogiendo la información recopilada con los entrevistados, se puede ver como la legalización de Acuabuitrera conllevó a una serie de tensiones con la comunidad, puesto que se establecieron estrategias para la normalización del servicio relacionadas con la aplicación de tarifas, instalación de medidores, requerimiento de documentación legal para acceder al servicio, sumado a esto las tensiones se agudizaron por la precaria infraestructura en las redes de distribución y por condiciones climáticas presentes en ese momento.

Un ejemplo de lo anteriormente planteado, fue la situación que ocurrió en el año 2001 con la emergencia sanitaria, momento histórico para la organización la cual fue perjudicada al

igual que la comunidad, esta situación se provocó debido a un fuerte verano que afectó la prestación del servicio de agua a los habitantes del corregimiento, los cuales tuvieron que sufrir el racionamiento del servicio hasta por más de cuatro días. Ante esto la comunidad en general con el acompañamiento de líderes y representantes de Acuabuitrera conformaron el comité de emergencia sanitaria (CES), esta fue una estrategia administrativa con el propósito de buscar soluciones eficaces ante lo sucedido, con la puesta en marcha de este comité se buscó gestionar recursos humanos, técnicos y financieros requeridos para atender esta situación tomando las medidas necesarias para contrarrestar el problema ante la insuficiencia de agua.

Además, la organización también se había declarado en emergencia sanitaria y desde ésta se generaron estrategias operativas como lo fue, la reforestación del río Lili como forma de sembrar agua y en segundo lugar se planteó la construcción de una planta de tratamiento. Según Arias:

“Una vez construida la segunda Planta de Tratamiento de agua, ésta no logró obtener del río Lili el caudal suficiente para su correcto funcionamiento en el verano. Ante esta dificultad, en el 2003, Acuabuitrera, apoyada por los miembros de la JAL, los presidentes de las JAC y los miembros del Comité de Emergencia Sanitaria, solicitaron la concesión de agua del Río Meléndez” (2016, p.33)

En el año 2003 por parte de la CVC se otorgó la concesión del río Meléndez por 12 litros a través de la Resolución DRSOC 000074⁷, en el desarrollo de este proceso Acuabuitrera tuvo que enfrentar un conflicto con la comunidad de Villacarmelo, la cual estaba en completo descontento por la concesión a la comunidad La Buitrera, simultáneamente se empezó a gestionar los recursos con la Secretaría de Salud Pública para que ésta construyera la bocatoma en Villacarmelo e iniciará a funcionar con la concesión dada por la CVC del 3,3 % del río Meléndez. Cabe aclarar que este porcentaje no alcanzaba a suplir a toda la comunidad, los cuales habían venido sufriendo un desabastecimiento del líquido vital cada vez más, algunos de los entrevistados enunciaron que dentro de las causas para llegar a esta situación de emergencia sanitaria se encontraba en primer lugar la

⁷Recuperado el 21 de marzo 2018 del sitio web: <https://consejo-estado.vlex.com.co/vid/-52529220>

deforestación en inmediaciones de las cuencas, el alto crecimiento demográfico y finalmente las consecuencias por el fenómeno del niño, además no se contaba con planes de contingencias de respuesta rápida.

Posteriormente, a esta situación se presentó el conflicto entre Acuabuitrera y la comunidad de Villacarmelo, las comuna 18 y 20, estas últimas se sentían amenazadas y no entendían por qué Acuabuitrera estaba solicitando la concesión del río Meléndez, puesto que el caudal no era suficiente para todos. La comunidad de Villacarmelo tomó acciones que agudizaron el conflicto entre ambas partes:

“...yo inicié el proceso de la concesión que se hizo al Ministerio de Ambiente, me tocó todo el proceso de entrevistarme con la ministra del ambiente, afrontar toda la problemática que se generó porque un gran opositor para la bocatoma del río Meléndez fue EMCALI, que a su vez agitó a la gente de la comuna 18 para que se opusieran y al corregimiento de Villacarmelo (...) La comunidad de Villacarmelo se enfrentó a varios trabajadores de la empresa que adelantaba la construcción de una línea de conducción de acueducto del río Meléndez hasta el corregimiento de la Buitrera” (Entrevista, miembro primera Junta Directiva, 2017)

Tanto los habitantes del Corregimiento La Buitrera como los de la comunidad de Villacarmelo y las comunas 18 y 20 reivindicaron la necesidad del agua potable en sus viviendas, las quebradas que abastecían a ambas comunidades se habían secado. Cabe decir que, para ellos La Buitrera era de “ricos” y la gran parte de las viviendas eran fincas con piscinas.

Acuabuitrera en miras de mejorar la relación con la comunidad afectada buscó soluciones con el apoyo de entes gubernamentales como la Secretaría de Salud Pública Municipal y La CVC, con el fin de llevar a cabo una audiencia pública expresando la situación de La Buitrera, que acontecía debido al deficiente caudal para las Plantas Potabilizadoras y la necesidad de la concesión del río Meléndez, la comunidad afectada afirmaba que: *No hay agua pa” tanta gente.*

Se puede señalar, que esta expresión tiene una característica especial y va de la mano de lo afirmado por la organización frente al crecimiento demográfico, el corregimiento La

Buitrera a diferencia de otros corregimientos que componen el municipio tiene el 50% de la cantidad de área de suelo rural sub-urbano, es decir que se establece como área para el desarrollo de viviendas campestres. (POT, 2014). El hecho de que La Buitrera ocupe la mitad de suelo rural suburbano implica reconocer que al estar más cerca de la zona urbana se convierte en un dormitorio para las poblaciones que desarrollan sus labores en estas zonas, y al tener las características de tranquilidad y clima fresco resulta ser un atractivo para la construcción de viviendas, sin embargo esto ha generado problemas sociales.

Como se puede evidenciar en la anterior situación descrita no hay suficiente suministro de agua para toda la población que alberga el corregimiento, que en el año 2005 correspondía a 11.992 habitantes aproximadamente, cifra que ha ido subiendo en los últimos 12 años, la cual configura un aspecto negativo ante el poco control por parte del municipio frente al fenómeno de crecimiento poblacional del que no se tiene datos con exactitud de la actualidad. (Plan de Desarrollo del Corregimiento La Buitrera, 2008-2011)

En relación con la información recopilada con los entrevistados y la revisión documental un aspecto de gran importancia para el funcionamiento de Acuabuitrera y en el cumplimiento de su objetivo social de brindar un buen servicio, fue la construcción de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable como estrategia operativa, la primera fue entregada para su administración en el año 2000:

“Para el día 19 de julio del 2000 se da entrega de la planta potabilizadora del sector de Carbonero” (Ficha N° 2, acta reunión Junta Directiva, 2000).

Y posteriormente en el año 2005:

“...En este año se da el proyecto de construcción de la planta en la media torta (la soledad) y necesidad de contratar personal para administrar la planta con personal calificado...” (Ficha N° 5, acta reunión Junta Administradora, 2005)

En este sentido, desde la organización comunitaria se brindó apoyo para la construcción de la bocatoma ubicada en Villacarmelo con la compra del lote en este lugar,

“....Cuando se creó la empresa como tal, aquí había era un suministro de agua por tubería, no había tratamiento de agua, solo cloraban en el nacimiento. Después de

la creación de la empresa esto pasó a la administración de Emcali, eso era un híbrido que había ahí, ese híbrido lo cogió Emcali para construir las plantas para el corregimiento pero eran de Emcali entonces se construyeron las plantas, las construyó Emcali para eso tuvo que hacer la empresa unos aportes, comprar unos lotes, en uno hizo un aporte y en el otro lo compró y entregárselos a Emcali para que hicieran las plantas (...) entonces, cuando hizo Emcali esas plantas que son de tecnología FIME que para mí es la mejor porque no se usa químicos, así haya que hacer cortes de Agua no tienen químico, esas plantas las hicieron ellos y las dejaron después cuando hubo un problema con la alcaldía y las Empresas Municipales, eso lo retomó otra vez el municipio y siguió el municipio velando por esto...” (Entrevista, miembro actual Junta Directiva, 2017)

Se debe tener claro, que las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP's) son del municipio, Acuabuitrera es una entidad administradora y tenedora pero no propietaria de las mismas por lo tanto, el municipio es el responsable de las inversiones y de las infraestructuras.

Frente a esto, Correa plantea que:

“Respecto de la formalización y legalización neoliberal que exige la ley de servicios públicos, ésta se propone liquidar los acueductos comunitarios, profundizando la entrega del monopolio regional de la gestión del agua y del servicio a grandes empresas multinacionales, en tanto no reconoce las dimensiones complejas de dichos acueductos, excluye de plano sus funciones públicas, sólo mira los comunitarios como empresas potenciales en cuanto su eficiencia empresarial (economías de escala, rentabilidad, etc.), y los toma cada uno por separado para exigir integralidad en el servicio” (2006, p. 17).

En este orden de ideas, según lo dispuesto por las leyes que rigen los pequeños prestadores estos deben cumplir ciertos parámetros del Estado, que en muchas ocasiones se tornan difíciles de cumplir, puesto que estas organizaciones comunitarias no cuentan con recursos económicos suficientes para garantizar dichos requerimientos. Ante esta situación las estrategias que llevó a cabo la organización permitieron que se regularizara cumpliendo con la normatividad e ir mediando con las implicaciones de la legalización Es necesario

decir que la organización siguió en la búsqueda de estrategias para mejorar la prestación del servicio y responder a las exigencias legales.

El primer periodo se caracterizó por las implicaciones de la legalización para la organización comunitaria Acuabuitrera ante el cumplimiento de las normatividades que rigen los pequeños prestadores y la implementación de estrategias tanto en dimensiones operativas como administrativas en miras de lograr su objetivo social, fue así como movilizaron sus capacidades para llevarlas a cabo de la mano de entes gubernamentales encargados de la prestación del servicio de agua potable como fue el caso de la construcción de la bocatoma en Villacarmelo y la concesión del río Meléndez.

En este mismo sentido, se rescata la importancia de tener claro el marco normativo que cobija los pequeños prestadores, el cual permite ver las contradicciones de la Ley 142 para las organizaciones comunitarias, puesto que desde ella solo se ve en los acueductos comunitarios, una conformación de individuos que prestan el servicio de agua, pero éstos como comunidades organizadas desde la informalidad, venían prestando el servicio de agua potable como acueducto comunitario, desde los valores de lo colectivo, la solidaridad y cooperación. Ante las desbordantes exigencias por parte de las normatividades del Estado para la organización esto le implica mayores esfuerzos con pocos recursos, que le demanda amenazas como su privatización, desde una mirada económica que ignora el carácter comunitario.

4.2 Periodo II (2006-2011). Un momento para la reflexión y el cambio: Acuabuitrera entre la legalización y su sentido comunitario.

El periodo del 2006 al 2011 resulta ser un momento significativo en la trayectoria de gestión de Acuabuitrera y en la comunidad del corregimiento de La Buitrera, pues por diez años (2000-2010) la administración de la empresa estuvo en manos de una sola Junta Directiva resultado de reflexiones internas en las que se veía la necesidad de dar continuidad a los procesos ya gestados, los cuales implicaron en su mayoría el fortalecimiento de la dimensión técnica u operativa. La centralización de trabajo dirigido a

la dimensión técnica condujo a un deterioro de las dimensiones administrativa y sociocultural, esto se refleja en parte por la ausencia de registro de información desde el año del 2006 al 2008 producto de la ausencia de espacios de encuentro entre la misma Junta Directiva y de la Junta con la comunidad, así lo reconoce la representante legal de la primera Junta:

“Se reconoce que se han cometido errores en la gestión administrativa(...) La auditoría...procede a la lectura de su dictamen en el cual concluye...considera importante realizar observaciones en cuanto a la gestión administrativa donde se han cometido varios errores los cuales se están corrigiendo y es una tarea seguir corrigiendo” (Ficha N°16, acta Asamblea general, 2010).

Estos errores generaron un impacto negativo en la comunidad y al interior de la organización comunitaria con *implicaciones* que condujeron a riesgo de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ante el no cumplimiento de documentación para el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) el cual fue rechazado en el 2008 y 2009, en este sentido, un líder manifestó:

“...me fui enterando de cosas que no eran bien hechas para la comunidad ni con la empresa un desgreñe, un mal manejo, asuntos que definitivamente rayan con la parte ética y empezamos entonces un trabajo con un comité de la comunidad, un comité del agua le pusimos, donde tratábamos de observar bien el carácter de la empresa comunitaria qué implicaciones tienen quienes manejan lo comunitario, un debate muy interesante con unos buenos sectores de la comunidad adelantamos asambleas públicas para debatir estos temas y definitivamente tomamos la decisión de que había que tomar la empresa para darle un reordenamiento ético en los marcos de la ley...”(Entrevista, presidente Segunda Junta Directiva, 2017).

En el año 2009 se inician una serie de reflexiones, frente a los riesgos en que está la organización dando paso a la comunidad a movilizarse frente a este hecho, mediante la constitución de un Comité de Aguas, el cual enfrentó a la primera Junta exigiendo rendición de cuentas:

“El comité de aguas citó a Acuabuitrera para el próximo 14 de Octubre de 2009, para presentar informes de Junta administradora, delegados, comité de emergencia sanitaria, Juntas de Acción Comunal Cabecera, Pueblo Nuevo y Rosario...” (Ficha N°14, acta reunión Junta Directiva y delegados, 2009)

Sin embargo, dicho espacio no pudo ser posible sino hasta el 18 de marzo del 2010 en Asamblea general, a raíz de las tensiones generadas por la necesidad de realizar un cambio en la Junta Directiva, la cual se puntualizó en esta asamblea donde se tomó la decisión de convocar a elecciones para cambio de Junta Directiva el 28 de marzo del mismo año. Este conflicto entre la primera Junta Directiva y los líderes comunitarios dio paso a una decisión que hasta hoy se reconoce por la comunidad y sus líderes como un hecho histórico que contribuyó al mejoramiento de la organización comunitaria Acuabuitrera, como lo plantea un miembro de la segunda Junta:

“Total, cambio administración, trabajadores no, cambio la Junta Directiva, un equipo totalmente nuevo a empezar a conocer la empresa, eso fue tan crítico que la empresa no nos la entregaron, nos la dejaron botando y se fueron, a conocer todo, contabilidad todo, con una cantidad de problemas, se ha ido mejorando...” (Entrevista, miembro de la segunda Junta Directiva, 2017)

Desde esta realidad, el conflicto resulta ser una oportunidad para el mejoramiento de la organización comunitaria, de acuerdo a los planteamientos de Touzard (1981) el conflicto se entiende desde la perspectiva sociológica crítica como una situación inherente a la condición humana, el cual tiene su origen en la desigualdad del reparto de poder social, lo que implica unas relaciones de autoridad y de sumisión, a raíz de unos intereses divergentes que lo generan, el conflicto es necesario como una forma de evitar el empobrecimiento de los valores, de los intereses, de las normas, la lucha por el poder y la igualdad de oportunidades, siendo estos factores de vitalidad social, es una forma de resistir a la cosificación del sistema actual neoliberal capitalista. En este sentido, se evidencia cómo la comunidad al no sentirse representada con la primera Junta Directiva ante sus negligencias, encuentran en el conflicto una oportunidad que genera cambios con la intención de evitar el abuso del poder que se le otorga en representación de la organización comunitaria.

Es así, como se puede evidenciar cómo la comunidad y los líderes que estuvieron en su momento reaccionaron ante la primera Junta Directiva en defensa del acueducto comunitario:

“...lo mínimo que tenía que hacer la empresa era cumplir con las obligaciones con la comunidad, con la ley, con todo lo que se requiere para que un acueducto comunitario no fuera privatizado lo que nosotros sentíamos era que había casi una coincidencia con un mal manejo del acueducto que fácilmente estaba conduciendo a que lo privatizaran...” (Entrevista, presidente segunda Junta Directiva, 2017)

De esta manera, cabe resaltar que la Junta Directiva es la figura dentro de la organización comunitaria a quien se otorga por medio de los estatutos un poder para actuar ante decisiones inmediatas administrativas, técnicas y socioculturales sin embargo, si este poder no es vigilado y controlado por la comunidad o los delegados de cada sector se puede generar problemas como los ocurridos en Acuabuitrera con la primera Junta Directiva, es así como nace el conflicto, cuando quien posee el poder abusa de sus facultades afectando la gestión de la organización en todas o algunas de sus dimensiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea el conflicto originado durante el periodo del año 2010 como una oportunidad positiva en tanto la comunidad dirigió su accionar en la búsqueda de construir cambios que propendieran al mejoramiento de las condiciones colectivas aún más, cuando se trata de una organización que tiene como objetivo social “Dotar de agua potable y efectuar la adecuada recolección de las aguas residuales de cada uno de los predios que cubren los sistemas de acueducto y alcantarillado, asumiendo la administración, operación y mantenimiento de estos servicios” (Ficha N° 46, Marco histórico de Acuabuitrera, 2016).

Ahora bien, la movilización de la comunidad respondió a una necesidad común, pues el agua potable es el líquido vital esencial para la vida de cualquier persona, independientemente de su cultura, es un bien colectivo y la razón de ser de la organización comunitaria Acuabuitrera. La comunidad fue doliente ante lo que pudiera ocurrir con el acueducto, reaccionó porque se preocupó por los riesgos que podía enfrentar al continuar

en la misma dinámica, rumbo a la privatización, defendió la figura que garantizaba su necesidad básica fundamental para la supervivencia. De acuerdo a los planteamientos de Rauber (2010) las situaciones que se agencian desde la individualidad y la colectividad en aras de hacer frente a las injusticias responden a la construcción del poder popular, son formas de generar transformaciones desde abajo que inciden en los diferentes ámbitos de la vida social, cultural, económica, política y ética permanente.

En este sentido, podemos decir que lo ocurrido en el año 2010 con el cambio de Junta Directiva deja reflexiones donde se plantea que el buen ejercicio de la gestión comunitaria de Acuabuitrera dependerá en gran medida de la comunidad su participación, vigilancia y control, por esta razón la segunda Junta Directiva que entró a dirigir la empresa manifestó:

“...El día 19 de junio de 2010 se llevó a cabo la primera asamblea de delegados de Acuabuitrera, con la nueva Junta Directiva, en el cual se declara la democracia y la participación como aspectos que dan legitimidad para dirigir la empresa. En este sentido, el objetivo de la asamblea era proponer un nuevo método en la relación Acuabuitrera- suscriptor- usuario, a través de convocar al debate público, los problemas de la empresa, el de la asamblea para la deliberación de la comunicación pública con el fin de informar a la comunidad interesada el asunto del agua y de la organización...”. (Ficha N°20, acta Asamblea de Delegados, 2010)

Este fue un momento para el llamado a la comunidad del corregimiento la Buitrera a ser veedora de los procesos que agenciaba el acueducto, así como también se ratificó la importancia del papel desarrollado por los líderes comunitarios:

“Eso es un hito que me parece importante resaltar porque yo ahí sí confirme que los liderazgos si configuran el comportamiento de una comunidad en determinados momentos y las comunidades en eso tienen astucia y saben cuándo pueden ser objeto de manipular o de dejar hacer y dejar pasar” (Entrevista, Presidente segunda Junta Directiva, 2017).

La organización comunitaria Acuabuitrera y las personas que la conforman cumplen un papel de liderazgo, asumen una responsabilidad social, administrativa, operativa y ambiental, por tanto es también deber de ellos incentivar a la participación de la comunidad en los procesos que se gesten, un aspecto que no fue claro para la primera Junta Directiva, quienes mantuvieron una relación distante con la comunidad, así como tampoco se cumplió con las normas legales en relación a los operadores de la planta, afectando la dimensión administrativa:

“...muy preocupante que a los empleados les estaban pagando medias quincenas y atrasadas, a los trabajadores no les estaban pagando los requerimientos de ley”
(Entrevista, miembro Junta Directiva, 2017)

Una situación que implicaba sanciones legales sí en ese momento los operadores hubiesen interpuesto una demanda. De ahí que la nueva Junta Directiva se replanteó esta situación reconociendo los derechos de los trabajadores de la organización mediante el cumplimiento de los mismos, reflexionando a su vez sobre las grandes implicaciones, responsabilidades y compromisos que tienen una organización comunitaria garante de un bien colectivo y necesario como es el agua, lo que permitió reconocer la importancia de la gestión que se desarrolla por Acuabuitrera, en tanto sus estrategias fueron producto de iniciativas voluntarias motivadas por valores de lo colectivo, la solidaridad y cooperación, valores que afianzan las relaciones comunitarias y el sentido de lo comunitario, la comunidad aquí se entiende como un grupo social que se sitúa en un contexto específico, manteniendo unos vínculos, valores, modos de vida, sentidos de pertenencia y proyectos de futuro (Torres, 2013).

Por otro lado, es necesario tener en cuenta que a pesar de las fallas de la primera Junta Directiva durante su administración se realizó gran parte de los avances en aspectos técnicos y operativos, la compra estratégica del predio Los Nacimientos en el año 2006 fue un ejemplo de ello:

“...hay que reconocer que esa administración anterior cuando nosotros intervenimos hizo lo mejor que se pudo hacer en la vida que es comprar un predio para sembrar agua como decimos para

cultivar agua eso hay que reconocérselo, la finca de arriba de Los Nacimientos...” (Entrevista, presidente segunda Junta Directiva, 2017)

En esta misma línea, el cambio de Junta Directiva implicó la realización de diferentes estrategias sociales donde se asumió la responsabilidad y liderazgo de la organización, acciones sociales direccionadas a fortalecer las diferentes dimensiones que componen la organización. Por una parte, frente a la dimensión sociocultural se reflejó un importante debilitamiento de las relaciones institucionales y comunitarias en la primera Junta, lo que implicó realizar estrategias que permitieran afianzar los vínculos con estos dos sujetos, en primera instancia ponerse al día con la institucionalidad y sus exigencias, se logró mejorar la calidad del agua y con ello la evaluación positiva del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) cumpliendo con otro requerimiento por parte de la institucionalidad que vigila y controla la gestión comunitaria del agua, a su vez se actualizó la información para el Registro Único de Servicios Públicos, logrando estar a paz y salvo con las exigencias de la SSPD lo esto condujo a cumplir con los requerimientos de ley mejorando a la vez su relación con los entes de regulación.

Por otro lado, una situación que se atendió fue fortalecer la relación con la comunidad, pues durante el largo periodo de la primera Junta esta relación se debilitó, así lo afirma el presidente de la segunda Junta:

“...por mi formación de sociólogo yo entendí de cómo funcionaba el acueducto antes de que nosotros hiciéramos la intervención, funcionaba con una lógica perversa, la lógica era que la comunidad no le decía nada a quién conducía el acueducto pero la dirección del acueducto tampoco tenía autoridad para decirle nada a los usuarios, es dejar hacer y dejar pasar de ambas partes, o sea la empresa comunitaria, la comunidad con tal de hacer lo que se le diera la gana como se dice popularmente, con el agua, con los recursos eh... con tal de hacer eso permitían también que la administración que el acueducto funcionara a las personas se les antojara no había una rendición de cuentas, no había proyectos de reforestación, de compromiso medioambiental...”(Entrevista, presidente segunda Junta Directiva, 2017)

Es por esta razón que se realizó desde la segunda Junta Directiva una estrategia que estuvo dirigida a mejorar la relación con la comunidad, mediante acciones concretas que tenían

que ver primero con el fortalecimiento de los derechos de la comunidad usuaria donde se daba por medio de la factura información sobre el acueducto y sobre aspectos relacionados al cuidado del agua:

“Lo primero fue la comunicación, a las personas no sólo les llegaba la factura que generalmente no son bien recibidas, les comentamos que estaba pasando, era una relación directa con el suscriptor, entonces no sólo les llegaba la factura sino algunos contenidos de formación, de información, contenidos de conciencia, una estrategia muy importante que visibiliza la empresa para lo que sea, para recibir aportes para recibir críticas para lo que sea, me parece que es una estrategia que permite un vínculo que no existía antes...”(Entrevista, presidente segunda Junta Directiva, 2017)

Esto permitía a la comunidad tener un acercamiento con el acueducto, implicaba reconocer el carácter comunitario que tiene Acuabuitrera desde la organización misma y desde la comunidad. En segunda instancia se fortaleció la participación de la comunidad mediante la motivación para ejercer su derecho al voto a la hora de elegir las Juntas Directivas, delegados de sector y aprobación de las normas internas, así lo ratifica un líder del segundo periodo:

“...se logró convencer a una comunidad que había que hacer una práctica democrática con la votación con la elección de los miembros de Junta y aprobación de los estatutos...”
(Entrevista, miembro Junta Directiva, 2017)

Por otro lado, en tercera instancia la organización se pensó en la generación de espacios de encuentro para discutir problemas de la organización con la comunidad, como lo menciona un líder del momento:

“En este sentido, el objetivo de la asamblea era proponer un nuevo método en la relación Acuabuitrera- suscriptor, usuario, a través de convocar al debate público, los problemas de la empresa, el de la asamblea para la deliberación de la comunicación pública con el fin de informar a la comunidad interesada el asunto del agua y de la organización.” (Ficha N°20, Acta asamblea de delegados, 2010)

La intención de la democratización de la organización propuesta por la segunda Junta fue precisamente fortalecer la participación de la comunidad, pues esta es una forma de ejercer

soberanía sobre el territorio, aspecto que se venía perdiendo con la primera Junta. De acuerdo a los planteamientos de Bosselmann, Engel y Taylor (2008) y Broswimmer, (2007) es la participación de los diferentes sujetos el elemento primordial de un cambio social y legal positivo. Sin embargo, la estrategia de mejorar la participación y en general el mejorar la relación entre la comunidad y Acuabuitrera resultó y resulta ser un reto para la organización pues la comunidad no se siente satisfecha con la labor del acueducto, esto se debe en cierta medida a la legitimidad perdida desde la primera Junta ante la ausencia de estrategias para el fortalecimiento de la relación pero además porque el cumplimiento de la normatividad tiene implicaciones que no son comprensivas con las situaciones de desigualdad social que se evidencia en el corregimiento.

Desde una mirada crítica se puede evidenciar como el modelo neoliberal con sus ideas comerciales y mercantiles mediante las leyes de exigencia para la prestación de servicios públicos desplazan el sentido de lo democrático y participativo a un segundo plano, poniendo a las organizaciones comunitarias limitantes con la cantidad de aspectos técnicos y administrativos que se deben cumplir, situaciones que deben priorizar las organizaciones para poder ser sostenibles y mantenerse, dejando de lado el vínculo con la comunidad usuaria, haciendo desaparecer su carácter comunitario. En este sentido, se evidencia que en este periodo aunque las intenciones de la Junta Directiva del 2010 fueron fortalecer la participación de la comunidad, el cumplimiento de las normas requeridas por la SSPD y CRA, siguieron afectando la relación con la comunidad, aspecto que se presenta en el siguiente periodo.

4.3 Periodo III (2012-2017): Entre el pleno cumplimiento de la norma y las tensiones generadas con la comunidad

El tercer periodo histórico da cuenta de los cambios que ha tenido la organización comunitaria en relación con la designación de la figura de gerencia, la construcción del tanque de almacenamiento, el establecimiento de tarifas y la regulación de los suscriptores, así como también las estrategias que han llevado de manera conjunta, como mecanismos que movilizan el fortalecimiento de la organización, pero que también han generado continuos conflictos con la comunidad.

Uno de los momentos históricos claves en el periodo comprendido entre el 2012 al 2017, fue la implementación de la figura de gerencia para la organización, quien se encargaría de su administración bajo los lineamientos de la Junta Directiva. Esta designación fue de acuerdo al Artículo 35 de los estatutos legales de la empresa, los cuales mencionan que antes de ser elegido se debe llevar a cabo una convocatoria previa. En el año 2013 se eligió a la gerente de la organización comunitaria. Su plan de trabajo se diseñó teniendo en cuenta el carácter comunitario de la misma, o sea se construyeron unas estrategias puntuales que se concentraron en tres objetivos, los cuales tenían que ver con la ejecución de compromisos adquiridos con los diferentes entes, la estabilización económica de la empresa mediante la definición de tarifas, la ejecución de procesos de regularización y la implementación y evolución de los indicadores de gestión.

Esta administración propendió por una gerencia incluyente y articuladora de los diferentes entes relacionados, asimismo la promoción de la participación democrática de los usuarios- suscriptores y trabajo eficiente y eficaz con un compromiso y sentido de pertenencia, teniendo en cuenta aspectos tales como la sostenibilidad financiera, la imagen empresarial y la responsabilidad social y ambiental. (Ficha N° 24, acta Plan de Trabajo Gerencia, 2013).

Estos aspectos impulsaron diferentes cambios que resultaron ser positivos para el mejoramiento de la prestación del servicio, así como también para mejorar el presupuesto económico de la organización y llevar a cabo un nuevo método de relación de Acuabuitrera con la comunidad usuaria, partiendo de la premisa de democracia y participación como un mecanismo de legitimidad para la misma.

En este orden de ideas, cabe recordar que el objeto social de la empresa gira entorno a la protección y cuidado del medio ambiente, es así como en este periodo, especialmente entre el 2012-2014 se generaron una serie de avances en términos de reforestación y restauración ecológica, que se llevó a cabo en la finca ubicada en la vereda El Otoño, la cual se adquirió para este fin y en la vereda de Altos del Rosario. Además, el diseño y construcción del tanque de compensación denominado “El Quijote” el cual resolvería en gran parte la falta

de continuidad del servicio de agua potable a la comunidad, de los sectores de Cerros, Palmas y Girasoles.

“El tanque es de propiedad del municipio hizo su inversión, la empresa compró el lote donde está el tanque y se lo donó al municipio para que hiciera la donación, como la inversión es del municipio es propiedad del municipio y ellos luego lo entregan a la organización para que lo tengamos y lo administremos mas no propietarios”. (Entrevista, miembro de la actual Junta Directiva, 2017)

El propósito de la construcción del tanque era recepcionar agua en las noches, es decir almacenar 1.200 metros cúbicos diarios, que es lo que necesita el corregimiento para trabajar las 24 horas (Miembro de Junta Directiva). En este sentido, la Secretaría de Salud Municipal, planteó la entrega del tanque para el día 31 de diciembre del año 2014.

“En el 2013 se hace la adjudicación con una compañía (...) por un valor de 585 millones aproximadamente y solo dos años después inician las obras, para iniciar la construcción la compañía exigió un reajuste del 50% esto sumado a las adiciones de 200 millones de pesos que más adelante pidieron al municipio.” (Suscriptor de Acuabuitrera, 2017. En programa Magazín Telepacífico)

Esta obra estaba proyectada para ser entregada en 6 meses y ya llevaba dos años y hoy no está lista para empezar a funcionar, pues no cumple con las condiciones óptimas para que inicie su operación. Hasta el año 2017 la inversión iba en alrededor de 1120 millones de pesos y para ser entregada los ejecutores están pidiendo alrededor de 120 millones más. En el momento la Junta Directiva de Acuabuitrera decidió no recibir la obra, pues esta situación significa un riesgo inminente para la organización comunitaria quien se encargará de la operación del sistema de reserva del líquido. (Suscriptor de Acuabuitrera, 2017. En programa Magazín Telepacífico)

El propósito de este proyecto era mitigar la situación de falta de continuidad del servicio, teniendo en cuenta que en estos periodos el fenómeno del niño generó unas sequías en los ríos Lili y Meléndez de donde se capta el agua para ser distribuida en los sectores de cobertura, es decir, que lo que se buscaba con esta construcción era dar respuesta a la situación y sobre todo mejorar las condiciones del servicio. Puesto que los periodos de racionamiento se extendieron para los sectores más críticos, generando disgustos en la comunidad, pues reclaman que pagan por un servicio con el cual no cuentan las 24 horas del día.⁸ Luego de varios intentos de la comunidad, el proyecto aún se encuentra a la espera de ser entregado en las condiciones óptimas.

Esta situación debió ser asumida principalmente por la tercera Junta Directiva que inició su labor en el año 2013, aunque se generaron avances importantes en términos operativos y administrativos, esta situación interfiere en la buena prestación del servicio que se propuso la gerencia y la tercera Junta Directiva, pues las situaciones climáticas en ese momento no favorecían sus labores en términos de continuidad, por la disminución de caudal de las fuentes abastecedoras. En este punto, la construcción de este sistema permitiría mejorar en ese aspecto. Además, las tuberías alternas y las conexiones erradas de algunos usuarios incrementaban la baja calidad del mismo.

Por otro lado, esta serie de dificultades generaron un impacto negativo en la relación de la organización con los usuarios-suscriptores, ya que se presentaron muchas quejas por el servicio, lo que influyó de alguna manera en la baja participación de la gente en los procesos adelantados por Acuabuitrera.

“No se puede percibir una estrecha relación con los usuarios- suscriptores, pues no hay evidencia de la participación comunitaria (ausencia de reuniones con los habitantes de la zona de cobertura, incipiente base de datos, no existen actos de

⁸ Cabe anotar que esta situación se logró evidenciar durante el proceso de práctica en la organización comunitaria Acuabuitrera, en diferentes acercamientos que se tuvieron con la comunidad de los diferentes sectores al cual se presta el servicio.

rendición de cuentas a la comunidad” (Ficha N° 22, acta de entrega de Acuabuitrera, 2013).

En el año 2013 se implementó el cargo de PQR’S y la promoción de la participación democrática:

“La gerencia está atiborrada del día a día, atendiendo lo inmediato, las PQR’S demandan mucha atención y el profesional técnico administrativo, no apoya labores de gerencia. Hay congestión en el cargo, lo ideal es separar este cargo y que haya una persona que atienda de manera exclusiva PQR’S” (Ficha N° 30, acta de reunión Junta Directiva, 2013).

Sin embargo, las solicitudes desbordaban la capacidad de respuesta en el tiempo requerido, por parte de la gerencia, lo que llevó a que se creara el cargo para dar respuesta oportuna, aunque esta situación generó cambios para la atención de la gente. En el año 2014 algunos miembros de la comunidad impulsaron una convocatoria de asamblea con el propósito de remover la Junta Directiva del momento y la administración.

“La argumentación para lo anterior es 1. La empresa supuestamente y según su criterio se encuentra quebrada. 2. No están de acuerdo que se traiga la estratificación. 3. Hay exceso de personal en la nómina y este factor sería el determinante en la supuesta inviabilidad financiera.” (Ficha N° 38, acta reunión Junta Directiva y Asamblea de Delegados, 2014).

Frente a esto, se realizó una reunión por parte de la junta con los líderes y representantes se la asamblea de delegados para discutir cada uno de los puntos planteados de cada parte y presentar la situación por la cual atravesaba la organización comunitaria en ese periodo y la importancia de los procesos que estaba adelantando la junta directiva para lograr una mayor empatía con la comunidad usuaria.

Otro de los momentos históricos que tuvo gran repercusión en esta situación fue la implementación de las tarifas CRA en el territorio, pues Acuabuitrera una vez se legalizó debió inscribirse ante la Cámara de Comercio, la Superintendencia de Servicios Públicos y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, esta última además de establecer los instrumentos de medición, también define las metodologías para la aplicación de tarifas en los sectores.

En el año 2015 los retos que asumió la empresa comunitaria fueron impulsar el cumplimiento de la Ley en cuanto a las tarifas establecidas, pues desde el año 2004 que fue expedida la metodología de cobro por el servicio, el acueducto nunca la implementó a cabalidad, sino que era determinada, a partir de sus condiciones locales, cuestión que ha traído, desfases económicos para la empresa, pero tal proyecto se adelantará cuando se haya estratificado y censado en la totalidad a la población (Sánchez, 2017, pp.65-66).

Esta coyuntura generó tensiones entre la comunidad quienes reclamaron por la aplicación de las tarifas, a ello se suma que las áreas de cobertura de Acuabuitrera no estaban estratificadas, factor decisivo en la implementación de las mismas, para ello se llevaron a cabo una serie de reuniones con el director ejecutivo de Aquacol, quien se encargó de realizar una explicación detallada de la obligatoriedad que tenía Acuabuitrera de implementar las tarifas, pese a no contar con la estratificación, esta situación era un hecho.

“La empresa sabe para dónde va. La aplicación de las tarifas es algo que se debe dar. La Junta se ha sometido al escarnio público, pero están informando de manera abierta. Tenemos desfase tarifario de cinco o seis años.” (Ficha N° 23, acta reunión Junta Directiva, 2013).

La falta de estratificación del territorio fue una constante de preocupación de la segunda Junta saliente y de la tercera que entraba a administrar, pues esto impedía la aplicación de las mismas, lo cual ponía en riesgo la relación con los usuarios-suscriptores, aunque se informó de este cambio a la comunidad, no lo recibieron de manera positiva, puesto que significaría un incremento en el valor del servicio. Este cambio que se venía dando no era una situación fácil, ya que la organización debía irse adaptando a los marcos normativos.

“Desde el año 2011 la Junta Directiva gestionó ante Planeación Municipal el tema de la estratificación por cuanto entendíamos que era vital para la elaboración de las nuevas tarifas de acuerdo con la resolución CRA 287 de 2004. La respuesta obtenida por dicha entidad fue categórica en el sentido de manifestar por escrito en dos ocasiones, que la estratificación del corregimiento de La Buitrera aún no estaba terminada por cuanto se había realizado en los centros poblados pero en las fincas y zonas dispersas aún no se había realizado” (Ficha N° 22, acta de entrega Acuabuitrera, 2013).

Con el apoyo del director ejecutivo de Aquacol se realizaron unos estudios para determinar las posibles implementaciones de tarifas, sin contar con la estratificación, pues planteaba que existe una libertad regulada para las tarifas, sin embargo, el resultado de este estudio arrojó que sería totalmente inequitativo con los estratos 1,2 y 3, pues la carga tarifaria era muy alta. De tal manera que al ser aplicadas generaría fuertes tensiones y desacuerdos con la comunidad.

Posteriormente en el año 2013 el representante legal de la empresa realiza una reunión con la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (CRA), La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) con el fin de buscar apoyo ante esta situación, pero fueron muy enfáticos en decir que las empresas tienen la responsabilidad y la facultad para fijar tarifas, además que como entes reguladores están prestos al cumplimiento de la normatividad por parte de las empresas prestadoras del servicio y que los acuerdos pactados deben ser cumplidos para no incurrir en sanciones impositivas. En el DANE se radicó un derecho de petición para brindar protección a la organización.

“Por cuanto el tema de tarifas está ligado a la estratificación, que es competencia de la Administración Municipal, a través del Departamento de Planeación. En caso de requerimientos o sanciones nos ampararíamos en la falta de estratificación del municipio de Cali.” (Ficha N° 47, acta de reunión Junta Directiva, 2013).

Luego de tres años de estudios se aprueba por unanimidad:

“Aplicar el ajuste tarifario general en acueducto y alcantarillado, en cumplimiento del artículo 125 de la Ley 142 de 1994 que establece que las tarifas se actualizarán por efectos de la inflación, cada vez que se acumule un 3% o más en el IPC nacional, el cual alcanzó esta meta para el mes de mayo de 2016, en un 3,27%” (Ficha N° 52, acta de reunión Junta Directiva, 2016).

Por otra parte, es necesario hacer hincapié en el asunto de las regularizaciones, pues es un tema que va ligado al escenario normativo y al cuidado del recurso hídrico, Por ello la organización en el año 2013 tomó la decisión de regularizar las viviendas construidas antes de octubre de 2010, su valor se mantuvo en un salario mínimo legal vigente y se estableció con quienes no cuentan con los recursos suficientes, acuerdos de pago por cuotas.

Ahora bien, las estrategias desarrolladas durante este periodo dieron cuenta de las dimensiones operativas, administrativas y socioculturales, es decir que bajo la nueva administración se realizaron una serie de acciones que generaron algunos cambios para la organización. Desde lo operativo las estrategias desarrolladas estuvieron direccionadas a la implementación de horarios de racionamientos ante las sequias prolongadas y posterior desabastecimiento en las fuentes hídricas, el mejoramiento de redes de distribución y la ejecución del proyecto de cambio de medidores en las viviendas, lo cual les permitió realizar una medición del consumo real por vivienda, incentivando un uso racional del recurso.

En cuanto a las estrategias administrativas, la organización se propuso gestionar la estratificación del corregimiento ante Planeación Municipal y a nivel nacional, el representante legal de Acuabuitrera se reunió con algunos miembros de entidades como la CRA, el DANE y la SSPD, con el propósito de buscar apoyo para ejecutar este proyecto. Por otra parte, se llevó a cabo la regularización del servicio en las viviendas construidas antes de octubre de 2010, es decir que la finalidad se concentró en la formalización del

servicio en estas viviendas, con el cual se buscaba que el usuario-suscriptor accediera de manera legal a su Contrato de Condiciones Uniformes.⁹ Teniendo presente su objeto social, que radica también en el cuidado y protección del medio ambiente, se construyó un reservorio de agua en las fincas que Acuabuitrera adquirió para tal fin, una ubicada en la vereda El Otoño y la otra en el corregimiento de Pance.

Además, en este periodo se realizó una modificación al Contrato de condiciones uniformes para realizar cortes de servicio con dos facturas vencidas y no con tres como venían trabajando. Asimismo, se destaca la gestión llevada a cabo por algunos miembros de la Junta Directiva y líderes del corregimiento, ante el gobierno local para la entrega del tanque de compensación, sin embargo no se hizo efectiva la entrega por lo cual como mecanismo de presión, debieron realizar una denuncia pública en noviembre del año 2017.

En cuanto a las estrategias socioculturales, se llevó a cabo la implementación del cargo de PQR'S, la promoción de la participación democrática a través del desarrollo de sesiones con la asamblea general de suscriptores y la asamblea de delegados sectoriales, la conformación de la mesa territorial y la vinculación de la organización con entidades como Aquacol, Cinara y a nivel gubernamental las relacionadas con la prestación del servicio tales como la Secretaria de Salud Municipal, Parques Nacionales Naturales, la CRA, La SSPD, entre otras.

Estas estrategias estuvieron enmarcadas en el mejoramiento de las relaciones con los diferentes actores partícipes en el proceso, es decir que durante este periodo se generó una serie de alianzas que le permitieron a la organización ampliar su red de relaciones. No obstante, estas relaciones estaban mediadas por el cumplimiento de la normatividad, lo

⁹ Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario, el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible. Recuperado el día 21 de marzo de 2018 en: <https://www.essa.com.co/site/clientes/es-es/legislacion/normatividad/condicionesuniformes.aspx>

cual resultó ser un desafío para la misma ya que al buscar ese continuo ordenamiento de la comunidad en relación con la ley, se fue fragmentando este vínculo, originando tensiones y conflictos con la gente.¹⁰

Lo dicho hasta aquí supone que para este periodo la organización marchó por la legalidad en sus procesos, en términos de acogerse a parámetros de ley, no solo para cumplir con las entidades reguladoras, sino también para generar una mejora en sus procesos, sin embargo, es necesario aclarar que estos cambios no fueron recibidos de manera positiva por parte de la comunidad, pues requerían entre otros, reajustes en las tarifas lo cual significaba un mayor gasto para la gente. En este sentido, vale la pena retomar los aportes de Sánchez quien plantea que:

Desde el año 2010 hasta el 2015, las acciones para mejorar la prestación del servicio, se encaminaron hacia transitar por la formalidad, cumpliendo a cabalidad las exigencias de los marcos normativos para los prestadores del servicio de agua potable y con ello no ser intervenidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y asegurar su administración comunitaria. El cumplimiento de toda la formalidad normativa ha permitido la mejora del servicio desde lo técnico, pero a partir de estas se ha generado fracturas al interior de la comunidad porque desde la perspectiva comunitaria, el acueducto no es una empresa privada y no cuenta con la capacidad de cumplir con toda la tecnología que requieren los grandes acueductos (2017, p.72)

En el caso por ejemplo de la construcción del tanque de compensación se evidencia en el discurso de los miembros de la Junta Directiva que realizaron la denuncia pública, la ausencia de apoyo por los diferentes niveles de gobierno, ya sea la Gobernación del Valle o la Alcaldía de Santiago de Cali, quienes tienen la responsabilidad de asegurar la prestación del servicio. Como lo plantea Smits y otros: “No se generaron las disposiciones requeridas para que los entes territoriales se vieran obligados a asignar recursos y brindar asistencia a este tipo de prestadores” (2012, p.17), es decir que la gestión del agua y el acceso a los recursos para el mejoramiento del servicio, a pesar de ser una responsabilidad de estas

¹⁰ Situación que se logró evidenciar durante el proceso de práctica en la organización comunitaria Acubuitera.

entidades, son acciones que asume la organización como pequeño prestador, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los mismos y el mejoramiento del servicio.

En concreto, esta ausencia de apoyo por parte del Estado y su imposición de una normatividad que no tiene en cuenta las particularidades de las zonas rurales es una cuestión que hoy en día es necesario cuestionarse, pues la misma norma conlleva a que la organización se asuma como empresa propiamente dicha. De allí la idea de proponer nuevos retos que van encaminados hacia la competitividad y posicionamiento, respecto de otras organizaciones, es así como se puede evidenciar en el plan de trabajo de la gerente en la organización:

“Acuabuitrera Cali E.S.P. debe ser una empresa competitiva y líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios en el sector rural comprometido con el mejoramiento continuo para el desarrollo de su objeto social, donde las actuaciones de sus empleados y representantes, garanticen la satisfacción de sus usuarios suscriptores, con eficiencia en la atención” (Ficha N° 24, acta Plan de Trabajo Gerencia, 2013).

Se infiere entonces que, tanto la SSPD como la CRA bajo la Resolución 287 de 2004 mencionan que los pequeños prestadores no cumplen con un carácter empresarial que responda a una lógica mercantil, es decir que desde la norma se consideran con un carácter no propiamente formal, a ello se suma que no existen políticas públicas encaminadas a la resolución del acceso de agua potable en las zonas rurales. Aun con ello, estas entidades estatales imponen un régimen con un espíritu netamente empresarial, que en el caso de la organización comunitaria debe cumplirse, sin importar sus limitaciones, para seguir garantizando el servicio a la población, lo cual se ve reflejado en su plan de trabajo (Núñez y Canal, 2015)

Ahora bien, la función que cumple el Estado como garante de un servicio público, lleva a generar una serie de contradicciones pues bajo sus políticas de control y regulación a través de la CRA Y SSPD, han definido tarifas y condiciones para acceder al agua potable,

situación que debe ser manejada por Acuabuitrera como pequeño prestador. De acuerdo con Valencia el Estado establece a estas organizaciones “una reglamentación más estricta al sistema de transferencias municipales para que no inviertan de manera libre en estos acueductos” (2008, p.85) esto significa que el apoyo que reciben estas organizaciones de parte de los organismos del gobierno es muy poco, ya que éstos no sólo delegan sus funciones a estas organizaciones, quienes se encargan de administrar y operar las plantas y la infraestructura existente, sino también se encargan de controlar el funcionamiento de las mismas, por medio de la normatividad que reglamenta la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En este orden de ideas, los acueductos rurales deben cumplir con lo estipulado a través de informes mensuales que deben rendir ante estos organismos, lo que quiere decir que las dificultades para aplicar estas disposiciones son muy amplias, esto ha hecho que los acueductos estén en inminente riesgo al no cumplirlas a cabalidad, puesto que en ellas no se hace énfasis en las especificidades de los sectores rurales, lo cual conlleva por ejemplo en el caso de Acuabuitrera a estar renegociando constantemente con la norma para dar respuesta no solo a lo legal sino también a los usuarios-suscriptores.

Este tipo de estrategia le ha permitido mejorar su capacidad de gestión y movilización como organización comunitaria prestadora del servicio de agua potable. Lo dicho hasta aquí supone que con respecto a los periodos pasados se han generado algunos avances significativos en su accionar, aunque con un carácter limitado se ha promovido su participación y se han establecido una serie de alianzas que ha permitido su fortalecimiento, en términos del intercambio de experiencias y la consolidación de prácticas sociales, culturales y ambientales con los diferentes actores. O sea que la definición de estrategias le ha posibilitado a la organización concentrar esfuerzos para generar un fortalecimiento organizativo y a su vez garantizar el derecho humano al agua potable de la comunidad del eje sur del corregimiento de La Buitrera.

CAPÍTULO 5. ACUABUITRERA Y SUS RELACIONES SOCIALES: UN ESCENARIO PARA LAS TENSIONES Y LAS ALIANZAS

Este capítulo responde al tercer objetivo específico, el cual está orientado a caracterizar las relaciones que ha establecido la organización comunitaria Acuabuitrera con los actores que intervienen en el marco de la prestación del servicio público de agua potable entre los años 2000 al 2017.

Con relación a la obtención de la información para responder a este objetivo se aplicaron cuatro entrevistas a miembros de la primera Junta Directiva, segunda Junta Directiva y actual, revisión documental a través de 45 actas, conversaciones informales con la comunidad usuaria-suscriptora, recopilación del informe de práctica de las estudiantes de Trabajo Social de la Universidad del Valle durante el periodo 2015-2016, y los registros en el marco de la práctica profesional donde actuaron dos de las tres investigadoras.

Acuabuitrera como organización comunitaria se encuentra inmersa en un círculo de relaciones que le permite reafirmar su carácter comunitario, su objetivo social y mejorar la prestación del servicio de agua potable a su comunidad usuaria. La organización ha venido trabajando en su marco organizativo como acueducto comunitario generando bienestar para satisfacer un bien común como es el agua generando acciones dentro de su gestión dentro del corregimiento.

Para desarrollar este capítulo es necesario entender que:

“las organizaciones están insertas en una sociedad que tiene múltiples campos de relación; su acción está en estrecho contacto con esas expresiones de la vida colectiva y sus resultados son el producto de las actividades emprendidas por ella misma pero también por las condiciones de su entorno” (González, 1995, p. 96).

De esta manera, es necesario plantear que al ser considerada el agua potable un servicio público, y al ser Acuabuitrera una organización comunitaria sin ánimo de lucro, su gestión también dependerá de unos sujetos específicos con los que se encuentra en constante

relación, unas de carácter institucional, es decir aquellas entidades que devienen de la administración Estatal, algunas creadas para la vigilancia y control como lo es el papel de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios(SSPD) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Y otras que cumplen funciones para el mejoramiento de las condiciones ambientales y sociales dentro del contexto local, es decir del departamento del Valle del Cauca y el municipio de Santiago de Cali, con la participación de entidades como el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente (DAGMA), la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) , el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales(UAESPM), las Empresas Municipales de Cali (EMCALI), la Secretaria de Salud Pública Municipal (SSPM) y las universidades o centros de educación superior (Universidad del Valle y SENA).

En esta misma línea, otras de las relaciones que establece Acuabuitrera en el marco de la gestión comunitaria del agua es precisamente las relaciones que se generan con la comunidad que se beneficia (los suscriptores y usuarios), las Juntas de Acción Comunal (JAC), la Junta Administradora Local (JAL), las instituciones educativas del sector, otras organizaciones comunitarias del corregimiento y algunas comunidades cercanas. Por otro lado, se evidencia las relaciones que establece Acuabuitrera con los acueductos comunitarios como gremio, mediante la participación en espacios comunes del sector y de la región.

A continuación, se desarrolla una descripción de las relaciones que establece Acuabuitrera, las tensiones y alianzas que se evidencian en el desarrollo de la gestión comunitaria del agua.

5.1 Acuabuitrera y el Estado: entes de vigilancia y control

En primera instancia, Acuabuitrera al figurar legalmente como una organización comunitaria que presta el servicio público del agua potable se relaciona de manera directa con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien tiene como finalidad

social del Estado, ejercerla función Presidencial de inspección, vigilancia y control, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios (SSPD, 2014). De esta manera, Acuabuitrera se relaciona con la SSPD a través de inspección sobre el estado de las dimensiones técnica, administrativa y organizativa, así lo ratifica la representante legal de la primera Junta Directiva:

“La empresa presenta mensualmente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, informes sobre el uso de los recursos, Acuabuitrera cumple con los requisitos, la superintendencia no ha encontrado falencias de lo contrario hubiera intervenido como ocurre con otro acueducto”. (Ficha N°15, reunión de la primera Junta Directiva, 2009)

En este sentido, el hecho de que la SSPD sea un agente regulador y que tenga la potestad de sancionar o decidir sobre la continuidad de la gestión que desarrolla la organización comunitaria implica la existencia de unas relaciones de poder, en la que el acueducto se limita a cumplir las normas que plantea la Ley 142, y la SSPD a hacerlas cumplir. Frente a este tipo relación, en el primer periodo de gestión de Acuabuitrera se generaron tensiones que tienen que ver con la situación en desventaja que mantienen los acueductos comunitarios al ser pequeños prestadores del servicio y no contar con condiciones económicas óptimas para cumplir con la tecnificación exigida en la Ley, así lo deja ver un miembro de la segunda Junta Directiva:

“...yo en eso soy muy radical, esta es una empresa pequeña, micro y quieren hacerle cumplir los estatutos y la forma como se maneja una empresa macro, eso está bien, pero el aporte del Estado es ninguno, o sea me exige una cantidad de cosas pero no dice ¡tenga! Le ayudo con esto para que usted cumpla y tengamos un medio ambiente sano...no, es responsabilidad de nosotros y de los usuarios...” (Entrevista, miembro de la actual Junta Directiva, 2017)

También se hace mención en el Acta N°139 del 2015 sobre algunos de los momentos de tensión que se ha vivido en la relación de Acuabuitrera y la Superintendencia

“...hubo situaciones que no fueron benéficas para la empresa...la delegada de la Super manifiesta descontento porque no hubo divulgación del evento, sin embargo si se hizo, la convocatoria fue dirigida a las personas que no están regularizadas mas no a los 1679 usuarios...don Arnoldo comenta que se encontró con un grupo de personas que quedaron disgustadas con el ejercicio de la Superintendencia...la delegada llegó a manifestar que la comunidad no tiene credibilidad en la empresa...” (Ficha N°42, reunión de la tercera Junta Directiva, 2015)

Como se evidencia en el fragmento del acta la relación de tensión de la organización con la Superintendencia también es percibida desde la comunidad usuaria-suscriptora hacia la entidad. La necesidad de la continuidad de la gestión que desarrolla Acuabuitrera ha hecho que en los últimos años la organización fortalezca el cumplimiento de las normas movilizándolo su trabajo hacia la efectución de las mismas, de tal manera que en la actualidad se cumple a cabalidad con las normas que estipula la ley logrando reconocimiento por la Superintendencia, un incentivo que genera en Acuabuitrera un prestigio respecto a otros acueductos, percibiéndose a sí mismos como competitivo frente a su gremio.

Lo anterior, deja ver una transformación en las relaciones en la medida en que la relación de poder se efectúa y hay una aceptación total por parte del acueducto, condicionados en un principio por la necesidad de mantener el ejercicio de gestión, y posteriormente por la posición de competitividad frente a otros que genera el cumplir la norma. Sin embargo y como ya se ha anotado en el anterior capítulo, esto ha generado un deterioro en la relación con la comunidad.

En esta misma línea, otra entidad estatal es la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) siendo una Unidad Administrativa Especial, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y

Desarrollo Territorial, tiene como “propósito regular la actividad de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y promover la competencia del sector, evitando abusos de posición dominante e impulsando la sostenibilidad y la prestación de servicios de calidad con tarifas razonables y amplia cobertura”(Página oficial-CRA), al igual que la SSPD mantiene una relación condicionada por la vigilancia y control con Acuabuitrera, específicamente frente a la CRA evidenciamos el tema de la regularización tarifaria, un aspecto que en la trayectoria de la gestión comunitaria del agua ha generado grandes problemas con la comunidad así se menciona en la reunión de Junta Directiva en el 2014:

“Reunión con el Superintendente regional de servicios públicos, una comisión de la Junta Directiva y acompañados por la Revisoría Fiscal, se reunió con el doctor Tomás Reyes, Director Regional de la Superintendencia de Servicios Públicos y le colocó en conocimiento sobre la problemática social que ha generado en el corregimiento la aplicación del esquema tarifario con metodología CRA...” (Ficha N°36, reunión de la tercera Junta Directiva, 2014)

Esto, dado que la regularización tarifaria implica que la comunidad asociada-suscriptora tenga una estratificación, situación que no se ha dado por la ausencia de efectividad por parte de la gestión municipal específicamente del Plan de Ordenamiento Territorial, el no tener en cuenta la estratificación implica un cobro inequitativo en las tarifas del acueducto. Aun sabiendo esta situación, una vez más Acuabuitrera prioriza el esquema normativo, así se evidencia en las siguientes actas de reunión de Junta Directiva:

“En el año 2010 se hizo un acuerdo con la Superintendencia de Servicios Públicos de migrar tarifas CRA y aun no se ha hecho realidad, lo cual está pendiente de darle cumplimiento” (Ficha N°36, reunión de la tercera Junta Directiva, 2014)

Lo que se logra finalmente en el año 2015:

“...con esto se migra a tarifa CRA tarifa plena y se da cumplimiento al acuerdo suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos...” (Ficha N° 41, reunión de la tercera Junta Directiva, 2015)

La relación entre Acuabuitrera y la CRA en los dos primeros periodos fue de tensión con la organización, ante la resistencia al aplicar una norma que afectaba a los usuarios, sin embargo en aras de dar cumplimiento a la regulación tarifaria esta relación se transforma, evidenciándose un estado de pasividad y aceptación por parte del Acueducto, una relación que se limita al cumplimiento de la norma, siendo esta motivo tensión en la relación con la comunidad.

5.2 Acuabuitrera y su relación con las entidades municipales y departamentales: una relación mediada entre el apoyo y el conflicto.

Ahora bien, existe una relación entre Acuabuitrera y entes estatales encargados de la administración pública a nivel departamental y municipal, tal es el caso con la Secretaria de Salud Pública Municipal (SSPM) la cual busca generar las condiciones necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos y sociales, a través de la planificación del desarrollo económico, social, ambiental y del territorio y, de la administración efectiva de los recursos, propiciando la participación ciudadana en la gestión pública, el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales y la convivencia pacífica de sus habitantes, con el fin de mejorar su calidad de vida (Hoyos, 2012, p.90). Esta institución fue la administradora de la organización comunitaria antes del año 2000, para ese momento se denominaba—Acuasalud, en esta época de administración se prestaba el servicio de agua no tratada sino conducción de agua cruda a todas las viviendas, además la relación se fundamentaba en asesoría técnica y apoyo, gracias a esto permitió dar cumplimiento a requerimientos de la ley 142 para pasar de empresa comunitaria a organización comunitaria.

Esta institución fue un ente importante en el crecimiento de la organización comunitaria a través de su apoyo y movilización para la construcción de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), siendo fundamentales para la prestación de un servicio de calidad y

mejorar la continuidad del mismo. Cabe aclarar que se dieron unas pautas de temas técnicos para lograr la construcción de las mismas y garantizar una buena administración entendiendo que el municipio en cumplimiento de su obligación de responsabilidad en la prestación de los servicios públicos delegó a la secretaria de salud la función de encargarse del tema de infraestructura y obras,

“... porque una de las condiciones que a mí me puso la Secretaría de Salud para poder construir las potabilizadoras, construir las bocatomas, arreglar la de río Meléndez todo eso no es que fuera medido y controlado el consumo en las viviendas, a su vez se habló de que también nosotros como empresa comunitaria teníamos que hacer el mejoramiento de las redes, la red primaria, la secundaria y la terciaria, eso fueron condiciones para obtener los recursos” (...) cuando yo era Gerente de Acuabuitrera el Ministerio otorgó la concesión con este rechazo que se generó por parte de Emcali, ehh tuvimos varios aplazamientos pero al final la bocatoma la gran conexión fue mi gestión también con la Secretaría de Salud, la bocatoma que queda volteando para allá para Villacarmelo y la conducción hasta la planta de Carbonero” (Entrevista N°2, representante legal primera Junta Directiva, 2017)

La relación de Acuabuitrera con la Secretaria de Salud Pública se caracterizó en sus inicios por ser una relación de apoyo y cooperación para el mejoramiento de la prestación del servicio, no obstante hubo algunos conflictos debido a la entrega de algunas obras en beneficio de la comunidad que no se dieron en su totalidad de buena calidad, además no se le estaba realizando un mantenimiento adecuado a las PTAP,

“No se debe desconocer que la Secretaría de Salud aporta infraestructuras para beneficio de las comunidades pero normalmente que es la línea, nunca entregan obras de calidad al 100 %, siempre quedan con falencias que luego las completamos, por ejemplo van a hacer una trabajo en la PTAP de Carbonero, es un PTAP que necesita una inversión de unos 350 millones y le van a invertir 23 millones, entonces uno dice no hay razón” (...) yo tuve una experiencia en un rifirrafe con un ingeniero de la Secretaría de Salud, hace dos años o año y medio, yo estaba en una discusión en la Secretaría de Salud, por el mantenimiento que le

estaban haciendo a las plantas de tratamiento de agua potable y en esa discusión el ingeniero civil me dijo usted no es ingeniero”(Entrevista, miembro actual Junta Directiva, 2017)

Para la organización comunitaria esta situación es de inconformidad entendiendo que desde la misma se generan estrategias para el mejoramiento de la prestación del servicio en beneficio de todos, pero estas entidades no invierten la totalidad de los recursos destinados para obras que desde lo legal son ellos los dueños y la organización es la administradora. Por ejemplo, con esta institución se ha venido entretejiendo lazos fuertes pero cabe mencionar:

“...con la secretaría de salud que era con la que teníamos relaciones más permanentes, funcionarios enseñados a pensar que le hacían favores a la comunidad, y nosotros llegamos con un discurso de estamos reclamando derechos porque somos ciudadanos y como comunidad los tenemos, eso fue un choque muy fuerte muy violento y creo que la metodología de los alcaldes que seguro que es la que impera en todas las comunidades, es un choque muy duro con los alcaldes y comunidades” (Entrevista, miembro segunda Junta Directiva. 2017)

Desde el gobierno local se ha venido desarrollando un pensamiento clientelista y más aún cuando se habla de invertir recursos en beneficio de las comunidades rurales, las cuales han sido marginadas desconociéndoles sus derechos como ciudadanos, es por ello que se han venido generando unas lógicas de apatía con lo institucional ante la ausencia de una moral administrativa mediante la apropiación individual de los recursos públicos.

Otro ejemplo de esta situación fue lo sucedido con la construcción del tanque de compensación denominado “El Quijote” el cual beneficiaría a los centros poblados, los cuales en su mayoría sufren en la continuidad del servicio de agua potable, la Secretaría de Salud Pública Municipal era la entidad encargada de la construcción del mismo pero tuvo varios inconvenientes al momento de la entrega, ya se había fijado una fecha y un presupuesto pero no se cumplió,

“Tanque de compensación, el próximo miércoles hay una reunión para las adiciones presupuestales. El señor Alberto Landázuri ejecutor de la construcción y

el topógrafo visitaron el sitio para inicio de la obra, la Secretaría de Salud ha planteado fecha de entrega de la obra a Dic. 31 de 2014.” (Ficha N° 40, acta reunión Junta Directiva, 2014)

A pesar de estas situaciones la Secretaría de Salud Pública cuando era la encargada de la vigilancia del servicio de agua potable, realizó las visitas que por obligación debe llevar a cabo a los acueductos comunitarios en términos técnicos, por ejemplo verificar que se estaba brindando un servicio de calidad a la comunidad, que se estuvieran cumpliendo los estándares requeridos en la calidad del agua a través del IRCA.

Otro de los entes con los cuales la organización comunitaria tuvo relación fue con EMCALI, es decir que:

La gestión de los servicios públicos supone la interrelación del municipio con otras agencias estatales extra-municipales. Esto se explica no solamente por la imposibilidad de que los gobiernos locales sean autárquicos en la atención de las necesidades de la población, sino también por la incidencia que históricamente ha tenido el Estado central en el manejo de los servicios públicos en Colombia. Tal circunstancia propicia la creación de un escenario de relaciones intergubernamentales, en el que interactúa el municipio con entidades de orden departamental y nacional (Velásquez, Muñoz y González, 1994, p.51)

Empresas Municipales de Cali –EMCALI- es una entidad de carácter estatal que ofrece servicios de agua, telecomunicaciones y electricidad en la ciudad de Cali, mediante su división de obras sanitarias se encarga de efluentes, ya sea domésticos o industriales, redes de alcantarillados y de agua potable, cubriendo un 98% de la zona urbana de Cali. (Página Oficial Emcali). En los inicios de Acuabuitrera la relación que se mantenía con este ente era de administración y apoyo,

“...después de la creación de la empresa esto pasó a la administración de Emcali, eso era un híbrido que había ahí, ese híbrido lo cogió Emcali para construir las plantas para el corregimiento pero eran de Emcali entonces se construyeron las plantas, las construyó Emcali para eso tuvo que hacer la empresa unos aportes, comprar unos lotes, en uno hizo un aporte y en el otro lo compró y entregárselos a

Emcali para que hicieran las plantas” (Entrevista, miembro actual Junta Directiva, 2017)

Para el año 2000 se dio la entrega de la primera Planta de Agua Potable La Soledad para que la organización comunitaria la administrara y posteriormente ya se generó la relación para la construcción de las demás infraestructuras con la Secretaria de Salud Pública Municipal.

Hacia el año 2002 con este ente se generó un conflicto debido a su indisposición a la comunidad de Villacarmelo y la comuna 18 y 20 frente a la construcción de la Bocatoma de Villacarmelo como solución ante la emergencia sanitaria que estaban atravesando para la época.

Emcali se sentía en riesgo de perder la capacidad del nivel de agua que estaba captando para abastecer estas comunidades, desconociendo que el agua es de todos y no podía tomarse todo el caudal del río Meléndez, habría que decir que la cuenca del Río Meléndez se encuentra en el Corregimiento La Buitrera concediéndole el derecho de poder también captar agua reconociendo los lineamientos legales para lograr obtener la concesión.

Por otro lado, existía el tema del cumplimiento de lo normativo ante la legalización se debía tener en cuenta que para reclamarle garantías al Estado para una prestación del servicio de agua potable, la organización comunitaria debía cumplir los requerimientos normativos y sobre todo para no ser privatizado que la intención de EMCALI era lograr una privatización, pues este tenía intereses en la comunidad del corregimiento manejando unas lógicas empresariales más que comunitarias.

“EMCALI nos ofrecía agua desde Cali bombeada desde abajo hacia arriba y nosotros les decíamos pero es que nosotros la tenemos por gravedad, nosotros no utilizamos bombas ni nada y las tarifas iban a ser altísimas, con Emcali tuvimos muchas dificultades y se movieron comunidades de otros sectores para que se opusieran al acueducto, en fin lo que hicimos fue desarrollar todo un estudio aprender del tema de lo comunitario en estos asuntos del agua y conformamos un espectacular equipo que en el año 2010 asumimos la dirección de la empresa y le dimos un vuelco total” (Entrevista, miembro segunda Junta Directiva, 2017)

Bajo esta lógica no se estaba dando un beneficio a la comunidad, se estaba olvidando el sentido de lo comunitario el cual se había venido desvaneciendo por la falta de participación de los suscriptores, pero el objetivo de la segunda Junta Directiva era movilizar a toda la comunidad al empoderamiento de la organización y defensa de la misma. En relación a este planteamiento es importante resaltar que:

Desde la óptica de las relaciones entre la administración municipal y la sociedad local, los puntos de contacto se dan o bien por la vía de las redes clientelistas o bien, excepcionalmente a partir de la iniciativa de ciudadanos o de organizaciones interesados en hacer un reclamo o de solicitar una acción concreta de la municipalidad en su barrio (González y Velásquez, 1995, p.74).

Esta iniciativa y movilización de la comunidad, permitió el acercamiento y establecimiento de una red de relaciones, específicamente con dependencias de los organismos gubernamentales. Uno de ellos es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales -UAESPM-, creada bajo el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016.

Esta unidad es un organismo sin personería jurídica, con autonomía administrativa y financiera, tiene por objeto: Garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la infraestructura del municipio y del servicio de alumbrado público; servicios públicos domiciliarios.

Hay que mencionar que la organización comunitaria y este ente han generado hasta el momento una relación de apoyo y cooperación teniendo en cuenta que es relativamente nuevo en este campo, un ejemplo de su relación ha sido con el tema del tanque de compensación “El Quijote” donde ha venido apoyando, en un primer momento este tema estaba siendo manejado por la Secretaría de Salud Pública posteriormente debido a las fallas con la entrega se llevó a la contraloría y ahora la UAESPM ha solicitado el cumplimiento de garantías a la aseguradora, estas acciones van con el fin de mejorar la calidad del servicio.

Gracias a esta Unidad se ha venido trabajando en el bienestar de toda la comunidad y buscar soluciones a problemáticas que han dificultado prestar un servicio de calidad como lo es la situación con las familias de Altos del Rosario que por un largo tiempo se les había “vulnerado” su derecho a agua potable debido a temas técnicos,

“...hoy en día estamos trabajando UAESPM, ya por ejemplo a través de la Unidad Administrativa de Servicios Públicos vamos a poder reponer ese vacío histórico que se ha tenido con los niños en la vereda altos del Rosario, hoy en día la UAESPM está haciendo la adquisición de una planta compacta que va a entregar el comodato a Acuabuitrera, donde podremos hacer el proceso de potabilización y entregar agua a los niños de la escuela educativa, además de 17 suscriptores más de esa área. La UAESPM también nos está ayudando para poder lograr la construcción del acueducto del Rosario” (Entrevista, miembro Junta Directiva Actual, 2017)

Estas acciones han venido contribuyendo a mejorar la relación de la organización con la comunidad de Altos del Rosario y la prestación del servicio, con esta planta modular compacta la organización comunitaria lograra atender emergencias de similar naturaleza en el corregimiento.

Por otro lado, en el proceso de gestión comunitaria del agua Acuabuitrera se relaciona con los entes gubernamentales denominados como autoridades ambientales a nivel regional con la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC y el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente-DAGMA y a nivel nacional con el Ministerio del Medio Ambiente. La relación que se ha establecido con estas entidades ha sido de apoyo y cooperación, las autoridades ambientales deben de garantizar la protección en las cuencas, los nacimientos y todo lo que tiene que ver con condiciones ambientales en zonas protegidas y el cuidado de los bosques que resultan siendo a fin de cuentas las fábricas de agua.

Es importante resaltar el papel de estas entidades en la gestión comunitaria del agua pues depende en gran medida del cuidado de las zonas altas boscosas en las que se generan las condiciones físicas para que pueda haber un buen flujo de agua. Las autoridades

Ambientales se encargan también de aceptar o rechazar las concesiones para Acuabuitrera de las cuales se abastece el corregimiento, frente a esto la representante legal de la primera junta plantea como aliada la CVC:

“...es una aliada la CVC, la Corporación, porque nosotros tenemos que legalizar las concesiones de agua para las bocatomas...”. (Entrevista N°2, Representante legal primera Junta Directiva, 2017)

En ocasiones en las que el adquirir una concesión ha generado problemas de tipo social se ha requerido y recibido apoyo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la máxima autoridad ambiental, fue el caso de la solicitud de la concesión del río Meléndez, esto lo ratifican en la reunión con la primera junta directiva:

“En este año se dio la concesión del Ministerio del medio ambiente, se hizo la discusión frente a la inversión de \$7.000.000 para captar el agua del río Meléndez con el fin del abastecimiento para la comunidad...”. (Ficha N° 5, reunión de la primera Junta Directiva, 2005)

Se evidencia que hubo continuidad de apoyo en la ejecución de la obra, así lo ratifica en la reunión de junta directiva:

“...la ejecución de la obra de la construcción de la bocatoma de Meléndez fundamental para el abastecimiento de la Planta de Carbonero, tuvo como encargados: Ministerio del Medio ambiente, el comité de cafeteros y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” (Ficha N° 21, reunión de la primera Junta Directiva, 2009)

De esta manera, se plantea que en la medida en que se realice un buen trabajo por parte de la autoridad ambiental será beneficioso para la gestión comunitaria del agua. También se plantea que en la trayectoria se cuenta como una aliada la CVC en tanto ha contribuido al trabajo colectivo en la búsqueda del mejoramiento de las fuentes de agua superficial, esto lo resalta la representante legal de la primera junta directiva:

“un aliado estratégico fue la CVC con quien se sembró guadua que hay en el nacimiento” (Entrevista N°2, Representante legal primera Junta Directiva, 2017)

Este apoyo o alianza no solo se limita al cumplimiento del deber, sino también a las concertaciones colectivas no solo con Acuabuitrera, sino con otros entes en fin de trabajar en torno a la gestión comunitaria del agua, así lo menciona la gerente,

“Con CVC nos hemos articulado con la mesa ambiental en el año 2015 que hicimos el primer encuentro de las aguas con Saberes, Sabores, Semillas y Salud fue producto de la articulación del Periódico El Buitre, Fundación Pro-orgánica y Acuabuitrera y allí logramos la articulación de la CVC, de Salud Pública de todas estas entidades que pues digamos tienen que ver con el tema de agua y saneamiento básico” (Entrevista N°4, Gerente Junta Directiva, 2017)

Se plantea que son las autoridades ambientales un apoyo estratégico e importante en el ejercicio de la gestión comunitaria del agua, pues es el agua precisamente un recurso natural que debe ser protegido como un bien colectivo e individual que no puede ser considerado como una mercancía sino como un derecho, que los gobiernos deben garantizar a través de estas autoridades

La relación que se ha construido con los organismos de administración pública y las autoridades ambientales se caracterizan por ser relaciones dinámicas, de alianza y apoyo en la medida que se cumpla con las funciones del Estado. Sin embargo, como se mencionó en el desarrollo del anterior apartado, la relación en ocasiones se ha tornado conflictiva debido a las irregularidades en el cumplimiento de las funciones, como es el caso de la corrupción que implica la desviación de los recursos destinados a obras públicas y el mejoramiento de las mismas, tal como lo plantea un miembro de la segunda Junta Directiva,

“el acueducto comunitario ha madurado tanto en problemáticas de orden técnico, de orden político, de orden económico, de lo que es la prestación de un servicio como este, que seguramente les quita muchos márgenes de maniobra a la institucionalidad, como plantear el costo de un tanque es este y no otro, cuando les dice eso se molestan pero bueno finalmente terminan aceptándolo porque es con fundamentos teóricos, científicos, académicos con rigor que se está estudiando (...)” (Entrevista N° 3, Presidente segunda Junta Directiva, 2017)

En este sentido, también se puede evidenciar que los organismos de gestión pública tienden a limitar la autonomía de la organización comunitaria, como lo menciona el entrevistado, en un primer momento ante la presentación de propuestas se genera rechazo, el cual pierde su validez ante la solidez de los argumentos planteados por la organización. Lo que se evidencia con eso una relación dependiente en tanto se busca el aval y la destinación de recursos para proyectos que han agenciado en fin del mejoramiento de la calidad del servicio.

5.3 Acuabuitrera y la comunidad: Una relación en transformación dinámica

Acuabuitrera en el marco de la prestación del servicio de agua potable y en la implementación de estrategias para el mejoramiento del mismo ha construido relaciones de apoyo y cooperación como también de tensión.

Acuabuitrera como organización comunitaria se ha venido relacionando con la comunidad de las cuatro veredas del eje sur del corregimiento las cuales son, El Rosario, Pueblo Nuevo, Anchicaya y El Plan a las cuales le presta el servicio de agua potable como también con el eje norte y centro del mismo.

“La capacidad de relacionamiento de los actores como globalidades —empresa/usuarios— es muy limitada, puesto que se halla mediada por el discurso técnico-empresarial, y éste establece lazos de tipo meramente formal. Hacia la sociedad, la empresa aparece como una entidad gubernamental estática que cumple en la medida de sus posibilidades con el servicio a la población; y si no llega a satisfacer las necesidades, es porque su capacidad no le permite hacerlo y habrá que esperar que las condiciones financieras y técnicas cambien para la empresa” (Vargas y Zegada, 1994, p.36).

En este sentido, los asociados-suscriptores han venido generando una relación de tensión con la organización comunitaria, debido a dificultades climáticas, técnicas y de ubicación geográfica han impedido que se les preste el servicio de manera continua a estos, ocasionando disgusto y malestar, además tales situaciones impactan de manera negativa en la gestión comunitaria de la organización.

De allí que, la relación con los asociados-suscriptores a través de la Junta Directiva fue mediada con el cambio de esta o su ratificación, en el año 2010 fue una oportunidad que

permitió la renovación y la participación de nuevos miembros en la organización. Al respecto hay que decir que este proceso originó malestar en los miembros que venían desarrollando la función como Junta Directiva de Acuabuitrera, los cuales buscaban la continuidad. Ahora bien, en sus inicios Acuabuitrera mantuvo una estrecha relación con los organismos de participación ciudadana como lo son las Juntas de Acción Comunal (JAC) y la Junta Administradora Local (JAL), entendiéndolas como aquellas que representan a las poblaciones ante el gobierno (Betancourt, et al. 2016, p.58).

La relación de estas entidades con la primera Junta Directiva era de cercanía, lo cual agudizaba la tensión con la segunda Junta Directiva que quedaría a cargo. Lo que quiere decir que los nuevos miembros entraron a ejercer con distanciamiento de estas entidades, situación que se refleja en una relación fragmentada entre Acuabuitrera y las personas que hacían parte de estas dos Juntas. Retomando los aportes de Betancourt, et al:

“Puede decirse que la población referencia a la JAL como un organismo clientelista, puesto que sus candidatos deben tener un aval político de acuerdo a la ley electoral, por lo tanto su vinculación con personas de la política genera desconfianza y resistencia en la comunidad, pues la política es vista actualmente como un campo clientelista y de intereses particulares” (2016, p.60).

Hay que destacar que Acuabuitrera como organización comunitaria mantiene unos principios que se fundamentan en la participación como eje de sus actividades, una administración democrática, la autonomía en sus procesos, la autogestión, la honestidad, la ética y la preponderancia del interés general sobre el interés particular, bajo estos preceptos se funda el accionar y el desarrollo de la organización. Por esta razón, la segunda Junta Directiva decide llevar a cabo un proceso apartado de la politiquería y el clientelismo, partiendo de la premisa de democracia y participación como ejes articuladores de un nuevo método de relación entre la comunidad usuaria-suscriptora y Acuabuitrera por lo tanto, para materializar su legitimidad se solicitó ante la cámara de comercio su reconocimiento legal como nueva Junta Directiva.

Según afirmaban algunos informantes, durante la segunda Junta Directiva se llevaron a cabo procesos, específicamente de contratación de personal que según ellos incrementó los

costos de operación administrativo, lo cual debe ser pagado del mismo recaudo del servicio, como manifiestan estos habitantes “sale de bolsillo de ellos”¹¹. Hay que mencionar además que, la población en el corregimiento está aumentando exponencialmente, lo cual significa que el acceso al servicio se hace cada vez más complejo, esta situación ha generado tensiones entre los mismos habitantes, ya que plantean que desde la organización no se da un proceso equitativo, en relación con los derechos de conexión pues para ellos, hay personas que llevan muchos años viviendo en el corregimiento y aún no cuentan con el derecho de matrícula, debido a que no tienen los recursos económicos suficientes para pagarlo o no tienen los documentos legales completos que los acrediten como dueños de los predios, mientras que quienes tienen el dinero y los papeles en regla tienen mayores posibilidades para acceder a ella. Esto incrementa los conflictos y desacuerdos, entre las diferentes partes, acentuando las diferencias entre los habitantes.¹³

Se considera pues que La Buitrera es un corregimiento heterogéneo, en el cual se identifica una diferencia de estratos, lo que genera tensiones entre los mismos pobladores, por situaciones de injusticia, este aspecto se logró percibir en las declaraciones de la población con la cual se tuvo acercamientos, puesto que planteaban su inconformidad al afirmar que no estaban de acuerdo en que personas que habitan en centros poblados deban pagar lo mismo que paga un suscriptor que cuenta con una casa de más de dos pisos, piscinas y otras comodidades. Sin embargo, hay que decir que la definición de tarifas del servicio no depende exclusivamente de la organización, pues como se ha mencionado en el capítulo anterior, este aspecto es competencia de Planeación Municipal, quien debe encargarse de la estratificación del corregimiento, lo que permitiría realizar un reajuste real en estas tarifas.

Por tal razón, Acuabuitrera ha propendido por mejorar la comunicación con los usuarios-suscriptores, es decir que la gente conozca cómo se llevan a cabo los diferentes procesos dentro de la organización, a través de informes mensuales que explican las acciones ejecutadas durante el mes, también se les informa a cerca de las ideas que van a ser ejecutados por ellos, pero que requieren aprobación y viabilidad de los organismos institucionales competentes, tal es el caso de la construcción del tanque de compensación y

¹¹Hay que aclarar que las afirmaciones mencionadas, son a partir de conversaciones informales, con habitantes, líderes de los sectores y miembros de La JAC y la JAL.

la definición de tarifas para la prestación del servicio, aspectos que ha agenciado la organización desde hace varios años, pero que aún continua esperando el apoyo de los organismos gubernamentales locales , como es el caso de la terminación del tanque.

Esta serie de situaciones, ha generado una tensión en la relación con los miembros de la comunidad, la cual se refleja en la baja participación de la gente en relación con los procesos agenciados por Acuabuitrera. Uno de ellos tiene que ver con la elección de la asamblea general de Delegados, que se define según los estatutos de la organización como:

...es aquella que está conformada por Asociados-Suscriptores que representan diferentes zonas del corregimiento, los cuales tienen voz y voto y sus decisiones son carácter vinculante para los suscriptores y la Junta administradora, tienen capacidad para tomar decisiones que afectan a la colectividad en materia del servicio público (Estatuto Acuabuitrera ESP, 2010, p.10)

Conviene decir que, durante el proceso de práctica como estudiantes de Trabajo Social en la organización comunitaria coincidió con la convocatoria y elección de la Asamblea General de Delegados, razón por la cual se promovió la participación de los asociados-suscriptores en este proceso democrático, que buscaba obtener un delegado por cada cuarenta suscriptores.

Las convocatorias se realizaron puerta a puerta, lo cual facilitó un acercamiento directo con la gente que manifestó su apoyo pero también sus desacuerdos, de allí se logró identificar un distanciamiento con quienes se han postulado durante varios años para hacer parte, ya sea de la asamblea de delegados, Junta Directiva o Junta de control social, es decir que los usuarios y/o suscriptores no se sienten representados por quienes hacen parte de estas instancias, pues como explica la gente, esto responde a sucesos ocurridos en períodos pasados que no han sido muy favorables para la comunidad en general, específicamente de personas con las cuales no se tiene empatía, dicho por ellos mismos, son personas que no llevan mucho tiempo viviendo en el territorio, son procedentes de otro lugar, no conocen de fondo la realidad de los habitantes y como ya se había mencionado anteriormente con una diferencia de clases muy marcada.

Se pudo constatar entonces la baja participación de la gente en este proceso, que se llevó a cabo en febrero de 2017 y que dio como resultado solo el 11.5% de participantes votantes de los 1.720 suscriptores (Jiménez y Paz, 2017, p.17). Hay que manifestar que se logró contar con 15 personas aproximadamente de los 34 delegados, las cuales participarían por primera vez en la asamblea, a pesar de ello algunos habitantes de los centros poblados no se sintieron representados por los aspirantes y su modo de manifestarlo fue a través del abstencionismo.

Conviene subrayar que esta baja participación se ha ido intensificando durante el transcurrir de la organización es decir que, no es un tema reciente, lo que podría deberse a una serie de acciones tanto administrativas como operativas mal ejecutadas que incrementan el desinterés de la gente, uno de los informantes menciona que:

“Lo que yo encontraba para diagnosticarlo era un dejar hacer y dejar pasar mutuo, la comunidad haga lo que usted quiera con la empresa pero no me obligue a que pague el agua, no me obligue a que yo conserve, no me obligue a nada esa ruptura desde esa manera de gobernar una empresa comunitaria pues causó mucho trauma, cuando nosotros empezamos tuvimos muchas dificultades con la comunidad por eso entonces encontramos una resistencia muy fuerte de la comunidad”
(Entrevista N°3, presidente segunda Junta Directiva, 2017)

Es importante afirmar que de acuerdo a los estatutos legales de la Organización Comunitaria, la elección de Asamblea general de Delegados, se debe llevar cabo cada dos años, es decir que tanto ésta, como la Junta Directiva y la Junta de Control Social se deben renovar, pero por falta de participación de la comunidad hay miembros que llevan más de dos periodos dentro de las Juntas o de la asamblea, pues la gente no se interesa por postularse y apoyar estos procesos democráticos. Ya sea por falta de tiempo o desinterés en este tipo de procesos.

Por otra parte, algunas personas de la comunidad mantienen resistencia con ciertas operaciones de la organización, lo que les significa en algunos casos, mayores gastos económicos, diligencias legales y respuestas de entidades competentes para los casos que se requieran, es decir que la normatividad por la cual se rige la organización es transversal

en todas sus acciones, situación que desconocen algunas personas que no están conformes con la prestación del servicio. De acuerdo con el informe final de práctica de las estudiantes que estuvieron durante el periodo 2015—2016, respecto al funcionamiento interno de la organización, el 87,20% desconocen la organización interna de Acuabuitrera (Betancourt y otras, 2016, p. 68). Sin embargo, no se puede generalizar este aspecto, puesto que dentro de la comunidad existen líderes o personas que han hecho parte de la organización y hay un conocimiento de cómo funciona la misma, además como ellos mismos se reconocen son “fundadores” del corregimiento y tienen amplio conocimiento de cómo se gestó Acuabuitrera.

Se podría pensar que este desconocimiento se debe quizá a que al ser un territorio con una población diversa, es decir de personas que provienen de otras partes pero que además su permanencia es variable, por esta razón desconocen las luchas agenciadas a través de la historia que emprendieron los antiguos pobladores del corregimiento, para lograr el acceso al agua potable, es por ello que se logra identificar la ausencia de un sentido de pertenencia con el territorio, de esta manera reconocen a la organización como un agente externo y no como un resultado de una lucha histórica por parte de la comunidad, que permitió la conformación de la misma, es decir que gracias al esfuerzo de algunas personas, hoy en día se abastece una comunidad de más o menos 9000 usuarios.

Aunque es un territorio con población muy diversa, se logra identificar que quienes han permanecido allí durante más de 20 años han establecido un vínculo más estrecho, hay mayor sentido de pertenencia y una preocupación por el funcionamiento de la organización, lo que quiere decir que hay un reconocimiento del territorio, de lo propio y lo construido por ellos mismos.

Desde esta mirada, la gestión integral del servicio ha sido una necesidad sentida de la comunidad, la cual ha movilizado no solo recursos, sino también acciones de manera colectiva, lo cual ha permitido la participación de diferentes actores, en esta medida se ha buscado la integralidad, la equitatividad construyendo interrelaciones visibles entre los involucrados, lo que ha generado un impacto positivo en términos de bienestar y calidad ambiental. De allí que algunos miembros de la comunidad mantengan ese vínculo con el territorio, ya que esto responde a un proceso histórico que no debe desconocerse.

Es necesario resaltar que esta gestión que han llevado a cabo los representantes elegidos de Acuabuitrera, ha requerido formas de apoyo que les ha permitido reducir los niveles de riesgos y aumentar su capacidad de sostenibilidad, asimismo generar vínculos entre las mismas organizaciones comunitarias para construir modelos de apoyo mutuo, mejorando y articulando la prestación del servicio. Este aspecto ha sido crucial durante la gestión comunitaria de Acuabuitrera, no solo para tener mayor acercamiento con los acueductos sino también para posicionarse y ganar reconocimiento por su labor y gestión desempeñada beneficiando a gran parte de la población del corregimiento.

Por otro lado, la organización comunitaria Acuabuitrera en los inicios bajo la legalización estableció una relación con la comunidad de Altos del Rosario, con la cual tuvo una serie de tensiones debido a temas de carácter técnico. Esta comunidad se encuentra ubicada cerca a los nacimientos de agua, es por ello que defiende su derecho como “dueña” de los mismos, el primer conflicto que hubo con esta comunidad fue al momento de la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable debido al impacto de las minas la planta dejó por fuera de la cobertura a algunas familias y a la escuela,

“el señor Mario Tabares dice que El Rosario también es Buitrera y porque tener que llegar a estos extremos, si somos la misma comunidad, que los 17 suscriptores existentes arriba en la planta potabilizadora quedaron porque los estudios no permitieron que se construyera por riesgos en los terrenos por las minas existentes...” (Ficha N° 13, acta Reunión entre la Junta Directiva Acuabuitrera, la Junta Administradora Local y la Junta de Acción Comunal del Rosario, 2009)

Las 17 familias afectadas debían abastecerse para sus actividades diarias de agua cruda, además un tema de preocupación para ellos fue que los niños de la escuela de la vereda no contarían con agua potable para su alimentación. Ante esta situación la comunidad tomó acciones como lo fue, cerrar la entrada a la planta con matas de plátano y café reiterando su “poder” en la zona y como forma de expresión para ser escuchados. Otro de los conflictos que se generó entre la comunidad de Altos del Rosario y Acuabuitrera fue a causa del desconocimiento por parte de ellos la cantidad de litros que eran captados del río Lili,

“el señor Marco Rendón, comenta que solicitaron a la CVC información sobre el caudal autorizado para la empresa Acuabuitrera, ya que la doctora Leonor les mostró una resolución en donde les aprueban 10 litros por segundo” (Ficha N° 13, acta reunión entre la Junta Directiva Acuabuitrera, la Junta Administradora Local y la Junta de Acción Comunal del Rosario, 2009)

Frente a lo anterior, por parte de la Junta Directiva le expresó al delegado del sector que la organización comunitaria reconocía el derecho de ellos como dueños y entendía que estaban defendiendo el líquido vital, pero desde la organización no se pretendía captar más de lo permitido ni dejar a la comunidad sin agua.

Es así, como se debe reconocer su sentido de pertenencia por el recurso hídrico, donde no se pretendía una lucha con la organización, sino más bien ese mismo reconocimiento, puesto que esta comunidad ya había generado una relación con las fuentes de respeto y cuidado, Cadavid plantea:

Se considera que tal como el uso del agua para consumo doméstico prima sobre cualquiera otro (Ley 99 de 1993), el uso del suelo para proteger el recurso hídrico es prioritario. Así, los planes de ordenamiento del territorio o de las cuencas, deben obedecer al aseguramiento de la calidad y cantidad de agua demandada por la población (Cadavid, 2008, p.42).

Precisamente el objetivo de la comunidad era luchar por el recurso hídrico para sus viviendas y cuidar las fuentes hídricas.

Otra de las relaciones que emergió durante el proceso de gestión de Acuabuitrera fue a partir de la situación sucedida con la comunidad de Villacarmelo, la cual no estaba de acuerdo con la construcción de la bocatoma en este lugar, además no veían viable la concesión de agua del río Meléndez que estaba solicitando Acuabuitrera, desde su concepto el agua no era suficiente para ambas partes. En este sentido, manifestaron su inconformidad no dejando iniciar la construcción de la bocatoma impidieron el paso de los trabajadores y en muchas ocasiones recurrieron a amenazas,

“... yo diría que el primero hecho importante en el que ayudé en el tema del agua al corregimiento es que La Buitrera tenía un problema de abastecimiento de agua por

las fuentes, no teníamos sino una fuente para abastecer que era el río Lili y unas pequeñas quebradas, se hicieron unos trámites en eso yo ayudé también con la comunidad a gestionar una asignación de un caudal del río Meléndez sin embargo eso tuvo muchísimas oposiciones, muchos enemigos, no había una decisión de política gubernamental de sacar adelante la adjudicación que ya teníamos y tocó gestionar muchas cosas” (Entrevista, presidente segunda Junta Directiva, 2017)

“...la oposición era Villacarmelo y toda la comuna 18, la choclona de la comuna 20, en esa época ehh había un verano muy fuerte, habían veranos muy fuertes y Emcali no bombeaba el agua de la estación de bomberos de Nápoles para que le llegara agua a las laderas y eso agudizó el conflicto” (Entrevista, representante legal primera Junta Directiva, 2017)

Ambas comunidades necesitaban el servicio de agua, en el caso de la comunidad de La Buitrera estaba atravesando por una emergencia sanitaria debido al cambio climático y por cuestiones técnicas al no hacer un uso racional del servicio de agua potable en sus viviendas.

Frente a las relaciones de cooperación y apoyo la organización comunitaria ha venido trabajando de la mano de Pro-orgánica, la cual es una entidad no gubernamental (ONG) sin ánimo de lucro, fundada en Cali en 1991, apoya a las comunidades y a los municipios en la organización de la prestación del servicio, para que sea sostenible, financiera, social y ambientalmente, fortalece a los comités, municipios, cooperativas, y empresas prestadoras del servicio de agua, saneamiento y de basuras. Cabe sumar que es de gran influencia dentro del corregimiento La Buitrera

“...nosotros tenemos muy buena relación con los entes y con los actores de la comunidad, por ejemplo, aquí hay una fundación que es la Fundación Pro-orgánica con ellos estuvimos trabajando en un proyecto que se denomina proyecto AMA, uno de los objetivos de Acuabuitrera es poder contar con una escuela de educación ambiental y la Fundación Pro-orgánica se identifica con ese objetivo, además sus directivos son parte de la Asamblea de Delegados, uno de los directivos tiene una organización mundial de productos de saneamiento básico y ha sido uno de los

principales críticos del sistema de alcantarillado...” (Entrevista, gerente Junta Directiva actual, 2017)

Con el apoyo de esta entidad se empezó a realizar un trabajo en cumplimiento del objetivo social de Acuabuitrera relacionado con la educación ambiental, por ello se trabajó en la Finca denominada “Los Nacimientos” buscando fortalecer la relación de la organización con la comunidad con el fin de promover prácticas ambientales, cabe agregar que este tipo de relaciones también se han construido con las instituciones educativas oficiales del corregimiento se ha buscado que los estudiantes también se involucren y compartan sus conocimientos con toda la comunidad en cuanto al uso racional del servicio de agua potable y los posibles riesgos sino se realizan acciones que contribuyan al planeta, en especial a su entorno.

Para el año 2017, se realizó una articulación de Acuabuitrera a través de practicantes de Trabajo Social con el grupo ambiental de la Institución Educativa La Buitrera sede José María García de Toledo con el objetivo de integrarlos en el proceso de sensibilización del cuidado del recurso hídrico, con esta articulación se logró contribuir al sentido de apropiación por el territorio y sobre todo por la organización comunitaria. Cabe aclarar que la Institución Educativa La Buitrera y sus 4 sedes han venido realizando un trabajo continuo con la organización.

Con lo anteriormente dicho, Acuabuitrera ha venido generando relaciones con organizaciones comunitarias del mismo territorio y con la comunidad asociada-suscriptora en pro del mejoramiento de la prestación del servicio y mejorar el relacionamiento a nivel interno, en este sentido también ha buscado promover el cuidado del medio ambiente en especial el recurso hídrico siendo la fuente de abastecimiento, por ello se han incentivado buenas prácticas ambientales en los hogares a través del uso racional del servicio. No hay que desconocer que la organización comunitaria ha venido trabajando con la comunidad para incentivar la participación de esta dentro de los procesos que lidera la organización, siendo la comunidad la razón de ser y la máxima autoridad en términos de toma de decisiones dentro de la misma.

5.4 Acuabuitrera y las instituciones de educación superior.

Es importante reconocer que la gestión comunitaria requiere de una articulación con las diferentes instituciones de educación superior, pues éstas a partir de sus experiencias y sus amplios conocimientos comparten sus saberes, lo cual contribuye a construir espacios de diálogo, capacitación e interacción.

Es por esto que, debido a las tensiones y a los conflictos que se han generado con la comunidad usuaria-suscriptora, Acuabuitrera estableció un propósito enfocado en el fortalecimiento de su relación social con la población, para ello se construyó una iniciativa que se materializó en el año 2015, a través de un convenio con la coordinación de práctica de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad del Valle, bajo el objetivo de dinamizar actividades con la gente, lo que contribuiría a mejorar este propósito.

En este orden de ideas, Acuabuitrera reconoce a la academia como un actor fundamental que contribuye a tener acercamientos con la población y a su vez, funciona como un eje articulador entre la comunidad y la organización, desde una posición neutral entre ambas partes

Dentro de esta institucionalidad de educación, también se evidencia la relación que ha establecido con el Instituto CINARA que en este sentido, se enmarcó en el apoyo y asesoría en relación con el manejo del recurso hídrico; Acuabuitrera aún mantiene este convenio puesto que, son quienes realizan los estudios de calidad de agua de las fuentes abastecedoras, es decir que la organización recibe un informe mensual de esta entidad, la cual toma tres muestras por mes y se emite un informe referente a la calidad de la misma.

Además, reconocen los aportes técnicos y científicos que se comparte con la organización y que permite contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, estos informes son un argumento científico que permite desmitificar la idea que tienen algunas personas que hacen parte de la comunidad, pues plantean que consumen agua tratada. Asimismo, el instituto desde una perspectiva universitaria focaliza su accionar en proyectos relacionados con la educación ambiental y el cuidado del recurso hídrico, aspecto que va articulado con el objeto social de la organización comunitaria. Por esta razón, el instituto se

considera un actor fundamental en la prestación del servicio, ya que desde sus conocimientos científicos contribuye a potenciar la calidad del servicio.

En este punto hay que decir que se ha logrado establecer entre estas partes una relación de apoyo, ya que la academia se integra como un dinamizador imparcial que propicia la comunicación directa, la movilización de capital social y cultural, construyendo de manera conjunta, mayor sentido de pertenencia y apropiación por el territorio y la organización. Es decir que, esta alianza evidencia que Acuabuitrera resulta ser un agente de desarrollo local que enfoca su accionar no solo en el mejoramiento del servicio, sino también en el fortalecimiento de la dimensión sociocultural, donde se dan los espacios de interacción social, de vínculos comunitarios y de la identidad colectiva.

Otro de los actores que también ha hecho parte de esta red de apoyo ha sido el Sena, institución que tiene amplio conocimiento en manejo de aguas y aplicación de nuevas tecnologías. En este sentido, Acuabuitrera se propuso establecer este convenio para capacitar a algunos de sus operadores, también contribuyó para que otros acueductos vecinales lo hicieran, reconociendo asimismo la participación de otros actores como la Secretaria de Salud Pública, tal como lo afirma la gerente de la organización comunitaria:

“Salud Pública también a través de una propuesta que le habíamos realizado y era que se articulará con el Sena para que se generarán productos de formación para los que iniciamos la Mesa de Concertación en Salud para los diferentes funcionarios de las organizaciones comunitarias, gestionó también, entonces ahí nos articulamos Sena, Secretaria de Salud Pública Municipal y Acuabuitrera. Sena y Salud Pública hicieron toda la parte de contenidos temáticos y de las certificaciones, allí pues nos articulamos, Acuabuitrera puso las instalaciones durante 15 meses para el desarrollo, eso fue un técnico en agua y saneamiento y se ofertó a los 15 corregimientos y muchos de estos corregimientos enviaron a sus operadores y allí durante 15 meses se capacitaron... entonces digamos que uno de nuestros objetivos es que se puedan irradiar los beneficios que se logran en Acuabuitrera como para todo el sector rural, esa es nuestra política, digámoslo así en la medida de lo posible...” (Entrevista, gerente Junta Directiva actual, 2017).

Se infiere entonces que, el Sena establece un proceso pedagógico, involucrando a diferentes actores de las comunidades rurales, con el objeto de capacitar e incentivar la participación de la gente en procesos de formación que contribuyen a ampliar conocimientos, fomentar las buenas prácticas ambientales y dar respuesta a las verdaderas necesidades que se reconocen dentro del territorio.

Es importante destacar entonces que las instituciones de educación superior generan un apoyo para la organización, en la medida de que permiten la ampliación de conocimiento técnico a través de procesos formativos, lo que genera mejoras en la dimensión técnica y operativa de la organización, por otro lado, se encuentra el fortalecimiento de la dimensión sociocultural con los aportes que realiza la academia a través de la Escuela de Trabajo Social potenciando la inclusión y participación de la comunidad en la organización.

5.5 Acuabuitrera y Asociación de Organizaciones comunitarias Prestadoras de Servicios Públicos de Agua y Saneamiento en Colombia (AQUACOL).

El ejercicio de la prestación del servicio del agua en las zonas rurales en el país es gestionado por acueductos comunitarios, los cuales han buscado asociarse a nivel país, departamento, municipio y localidad, formando distintas agremiaciones que permiten el fortalecimiento de los mismos, desde lo técnico, lo político y legal.

En este sentido, Acuabuitrera en aras de fortalecerse como acueducto comunitario se encuentra vinculado a AQUACOL(Asociación de Organizaciones comunitarias Prestadoras de Servicios Públicos de Agua y Saneamiento en Colombia)¹², una organización conformada por 33 organizaciones de servicios públicos que busca fortalecer capacidades en la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento en las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento, la relación con esta asociación ha brindado apoyo a Acuabuitrera en algunos momentos de su trayectoria a través de su vinculación, la cual ha permitido conocer otras experiencias de acueductos comunitarios en el municipio, así se plantea en una reunión de la tercera Junta Directiva.

¹²Recuperado de <http://aquacol.blogspot.com.co/2014/12/actualmente-aquacol.html>

“En el año 2010 la empresa se vinculó a Aquacol y ellos tienen convenios con Cinara y éste a su vez en el ICDR, Acuabuitrera no hace parte de estos convenios, pero a través de su participación ha ganado espacio y nos han invitado para que participemos de un estudio de costos, en el cual participan otros acueductos comunitarios y por lo tanto el 9 de julio participamos de un capacitación, con este propósito.” (Ficha N° 28, reunión de la tercera Junta Directiva, 2013)

Se evidencia que el apoyo que brinda AQUACOL está dirigido al mejoramiento de las dimensiones técnica y administrativa,

“Ante el informe de invitación de Aquacol se aclara que es de fortalecimiento empresarial y como hay cuatro operadores capacitándose se aspira vincular a otras personas de Junta administrativa...”. (Ficha N° 51, reunión de la tercera Junta Directiva, 2015)

De igual forma, se refleja que el asesoramiento que ha recibido Acuabuitrera por parte de AQUACOL ha está orientado al cumplimiento de las normas, así lo revela el acta N°63 de la reunión de Junta Directiva:

“El ingeniero Velasco director ejecutivo de Aquacol, entidad a la cual está adscrita la empresa Acuabuitrera E.S.P. Hizo una amplia explicación sobre la necesidad y obligatoriedad que en este momento tiene la empresa de implementar las tarifas CRA, resolvió dudas, dio recomendaciones. (...) Recomenda: luchar por la estratificación socioeconómica real, reclamar los subsidios, redactar oficios a Planeación Municipal y a la alcaldía solicitando lo relacionado con la estratificación del corregimiento.”. (Ficha N° 50, reunión de la tercera Junta Directiva, 2013)

Frente a ello, se plantea que si bien la relación de Acuabuitrera con AQUACOL en los tres periodos ha permitido el mejoramiento en aspectos técnicos y administrativos las problemáticas de la organización siguen estando dirigidas a la dimensión sociocultural y como ya se ha mencionado anteriormente, es el cumplimiento de la norma lo que ha generado tensiones con la comunidad usuaria, en tanto el cumplimiento de las normas para el caso de Acuabuitrera ha desconocido la realidad de la diversidad de la población y los

problemas de orden municipal como la ausencia de un sistema de estratificación de la población y un plan de ordenamiento territorial para la sobrepoblación del sector.

CONSIDERACIONES FINALES

A manera de conclusión se logro identificar algunos de los **hitos históricos** y conflictos que ha vivido Acuabuitrera, así como también las principales **estrategias de acción** que se desarrollaron en el marco de la prestación del servicio público de agua potable, estas dos categorías se presentan en tres periodos significativos; el primer periodo se caracterizó por las implicaciones de la legalización para la organización comunitaria Acuabuitrera, ante el cumplimiento de las normatividades que rigen los pequeños prestadores y la implementación de estrategias tanto en dimensiones operativas como administrativas en miras de lograr su objetivo social, fue así como movilizaron sus capacidades para llevarlas a cabo de la mano de entes gubernamentales encargados de la prestación del servicio de agua potable como fue el caso de la construcción de la bocatoma en Villacarmelo y la concesión del río Meléndez.

En este mismo sentido, se rescata la importancia de tener claro el marco normativo que cobija los pequeños prestadores que permite ver las contradicciones de la Ley 142 para las organizaciones comunitarias, puesto que desde ella solo se ve en los acueductos comunitarios, una conformación de individuos que prestan el servicio de agua, pero estos como comunidades organizadas desde la informalidad venían prestando el servicio de agua potable como acueducto comunitario, desde los valores de lo colectivo, la solidaridad y cooperación. Ante las desbordantes exigencias por parte de las normatividades del Estado para la organización esto le implica mayores esfuerzos con pocos recursos que le demanda amenazas como su privatización desde una mirada económica que ignora el carácter comunitario.

Por otro lado, el segundo periodo se caracterizó por ser un momento en la trayectoria histórica en la que se generó una crisis ante el desarrollo de un liderazgo inadecuado, un hecho que generó reflexiones frente a cómo se asume la organización comunitaria y el sentido que se le da a lo comunitario que implica una parte de la dimensión sociocultural de la organización, posteriormente dichas reflexiones se desenvuelven en la actuación

dirigida a propiciar cambios en el liderazgo, así como también se generan unas estrategias sociales orientadas a fortalecer los vínculos tanto con la institucionalidad en términos del cumplimiento de las normas, como con la comunidad en tanto se buscó fortalecer el sentido comunitario de la organización y su carácter democrático.

Por último, el tercer periodo se caracterizó por evidenciar las tensiones que se continúan entre la comunidad-usuaria, los entes de control y las entidades gubernamentales y municipales, donde son las entidades gubernamentales quienes deben facilitar el ejercicio de la gestión comunitaria del agua, pero en este caso se evidencia tanto la ausencia de apoyo como también el mal aprovechamiento y desperdicio de los recursos públicos dirigidos a la organización, es el caso del tanque de compensación un proyecto aprobado, ejecutado de manera inadecuada poniendo en riesgo a la comunidad. También en este apartado se evidencia, como el acueducto asume lógicas desde el marco normativo que debilitan el sentido de lo comunitario en tanto no hay una constante reflexión de su razón de ser.

Se puede evidenciar las tensiones que se generan en la dinámica de la gestión comunitaria del agua, podemos ver una triada entre la organización comunitaria Acuabuitrera, la comunidad y las instituciones reguladoras y en general la figura estatal, pues el ejercicio de la gestión que desarrolla Acuabuitrera recibe demandas tanto por parte del Estado mediante el cumplimiento normativo, como de la comunidad frente a aspectos que tienen que ver con la garantía de la distribución a toda la población en condiciones de equidad y calidad. De esta manera, la organización mantiene prioridad con el cumplimiento de la normativa, lo que ha generado un deterioro en su relación con la comunidad, debilitando su sentido de lo comunitario. Se puede deducir entonces que las implicaciones de legalización de la organización comunitaria Acuabuitrera resulta ser un desafío que ésta asume como una forma de resistir ante las lógicas del sistema neoliberal (Rauber, 2010), frente a la privatización con el fin de ser la organización comunitaria quien continúe garantizando el servicio pensando en la comunidad y la necesidad de ejercer soberanía en el territorio, sin darse cuenta que al asumir los marcos legislativos de manera taxativa, los ha encaminado a una pérdida de su horizonte, fortaleciendo el aspecto competitivo debilitando su carácter comunitario.

Lo planteado hasta ahora, no quiere decir que se tenga una percepción negativa de lo que es la normatividad si no de la forma en cómo se asume, la necesidad de comprender que las leyes no han tenido en cuenta la realidad rural ni a las pequeñas localidades y que la forma en que han sido planteadas desconocen la realidad social en la que se encuentran las organizaciones comunitarias, si bien es un proceso que permite normalizar algunas acciones, es necesario que la organización tenga claro su objeto social, de tal manera que no se ponga en entredicho su carácter comunitario, democrático y participativo.

Ahora bien, el indagar sobre **las relaciones** que establece Acuabuitrera en el marco de la prestación del servicio público del agua permite acercarse a la comprensión de la realidad social que se da en el proceso de la gestión comunitaria del agua, de esta manera se reafirma que las problemáticas que ahí se generan no son propiamente aspectos que competan únicamente a la organización comunitaria, pues hay sujetos externos que inciden en que la prestación del servicio sea óptima y de los cuales depende la existencia y continuidad de la organización. Es por eso necesario comprender desde la dialéctica los procesos sociales como lo afirma Alberich (2002) todo se encuentra en relación, por lo tanto la naturaleza y la sociedad son percibidas como un todo en interacción. Lo que significa que es a partir de la interacción en la que se gestan pensamientos, ideas formas de ser y estar en el mundo acciones que finalmente se convierten en realidades, además es necesario comprender que las realidades varían de acuerdo a los contextos, historias y formas de pensamiento, son diversas y cambiantes.

En este sentido, con respecto a las relaciones que ha establecido la organización será necesario puntualizar en este apartado los principales aspectos que las caracterizan. En primera instancia la relación entre Acuabuitrera y los entes estatales encargados del control y vigilancia ha presentado una transformación en la trayectoria de gestión que se caracterizó por un cambio en la relación, pues durante los dos primeros periodos esta relación se caracterizó por mantener momentos de tensión en los que la organización se encontraba en desventaja, sin embargo en el tercer periodo se evidencia el ejercicio del poder que ejecuta el Estado a través de sus normativas y en la cual hay una conformidad del Acueducto, pese a no responder a muchas de las particularidades de las zonas rurales.

De acuerdo a los planteamientos de Foucault (1989) esta situación genera un ambiente de pasividad y aceptación frente a situaciones de injusticia, esta relación deja ver la aceptación de abuso de poder que por naturaleza tiene el Estado mediante el marco legislativo, con la implementación de una norma que atenta contra los principios de equidad que mantiene la organización hacia la comunidad usuaria. De esta manera, se plantea que la relación entre Acuabuitrera y los entes de control y vigilancia del Estado ha sido una relación dependiente por parte de Acuabuitrera ante la legalización de la organización, que ha implicado una sumisión y aceptación de las normas.

En segunda instancia, frente a la relación entre las entidades estatales de administración pública a nivel municipal y departamental éstas han sido en su mayoría relaciones de apoyo, en el primer periodo es mucho más evidente este tipo de relación, pues mediante entes municipales como EMCALI y la Secretaria de Salud se fortalece la estructura técnica y operativa de la organización, también se reconoce el apoyo que ha brindado las autoridades ambientales en la trayectorias de gestión y lo clave que resulta ser el cumplimiento de sus funciones como protectores de las zonas de reserva de agua.

Por último, en cuanto a la relación que ha establecido la organización con la comunidad usuaria hay que decir que esta relación se ha caracterizado por ser tensionante sin desconocer el apoyo de algunos miembros que reconocen la importancia de la organización frente al beneficio que garantiza a la comunidad y ejercicio de soberanía que permite Acuabuitrera en el corregimiento. Esta situación se debe a que la organización ha sorteado su accionar entre un sistema económico capitalista respaldado por el Estado y una comunidad que reclama un acceso efectivo al servicio de agua potable. “la historia de este servicio ha sido un tire y afloje entre Estado y particulares, que han luchado por apropiarse de su suministro, relegando a las comunidades organizadas a un último plano” (Moncada, Pérez y Valencia, 2013, p. 6) y esta situación ha sido una constante sobre todo en la zona rural donde acceder al servicio depende de otros aspectos tales como: ubicaciones geográficas, leyes del gobierno y aprobaciones de los organismos públicos que regulan el mismo.

Es por ello que existe un interés desde la comunidad para reflexionar sobre las debilidades y las fortalezas de sus procesos organizativos, además del sentido que tiene ésta para promover la participación comunitaria en torno a una necesidad sentida, que tiene que ver con la prestación de los servicios públicos domiciliarios y en la toma de decisiones encaminadas al bienestar de toda la comunidad.

Ante todas estas circunstancias es importante reconocer que la organización comunitaria constituye la base para el desarrollo de las comunidades, es un proceso que va más allá de reunir un grupo de individuos y concertar con éstos la realización de una tarea específica, por el contrario involucra actitudes y prácticas de cooperación y colaboración entre las personas frente a la atención de necesidades presentes. Contribuye a desarrollar estrategias de análisis colectivas que representan el sentir de la comunidad, por lo que “la organización es un proceso de integración social de personas y grupos que facilita la satisfacción de intereses y necesidades comunes” (González, 1994, p.94).

En este sentido Cadavid (2009) plantea que los acueductos comunitarios son el vivo ejemplo de la gestión integral, en el cual confluyen diferentes actores que no buscan solo la integralidad sino también la equitatividad en términos del recurso hídrico, creando interrelaciones visibles en las diferentes dimensiones de la vida humana, fortaleciendo las relaciones particulares de la comunidad con el territorio generando un bienestar y calidad ambiental. Con esto hay que decir también que la comunidad considera fundamental sostener el carácter de reivindicación de su territorio rural, estableciendo una relación recíproca de respeto y reconocimiento del entorno natural y la reconstrucción de los vínculos de confianza, solidaridad y visión del territorio como espacio de vida.

De esta manera, se concluye que la gestión comunitaria del agua debe ser comprendido como un proceso que deviene históricamente de la organización de las comunidades, de relaciones internas ente la comunidad misma y la organización, y externas con los entes estatales y gremiales, por ende el mejoramiento del mismo y sus transformaciones dependerán de una sincronía entre los diferentes sujetos que intervienen e interactúan en el abastecimiento y el acceso del recurso hídrico, las intenciones o interés particulares y colectivos de cada sujeto, el tener en cuenta esta visión de totalidad del problema es

fundamental para no propagar las visiones negativas que arremeten contra las organizaciones comunitarias prestadoras de servicios públicos(Torres, 2001).

Por consiguiente, se logra evidenciar que las relaciones establecidas por Acuabuitrera permiten comprender la complejidad que gira en torno a la prestación del servicio de agua, por parte de una organización comunitaria que al no estar dentro de las lógicas comerciales planteadas por el modelo económico que respalda el Estado, está en potencial riesgo de ser cerrado, lo que se puede ver en el análisis de la trayectoria es una transformación de las relaciones, pues el sistema mediante la aplicación de las leyes ha logrado condicionar a las organizaciones de acuerdo a sus discursos como lo plantea Correa:

“...los nuevos contextos de recomposición capitalista crean nuevos puntos de partida para la emancipación social, pero el desarrollo de sus potencialidades depende de la crítica teórica y práctica de las falsas categorías neoliberales proyectadas sobre los acueductos comunitarios, según las cuales son privados, basados en intereses meramente económicos, y con responsabilidades empresariales en cuanto a su competitividad y eficiencia, medida esta última en relación con la integralidad del servicio público del agua es decir, tomados en una tendencia dominante de privatización total del tema, y de descontextualización del servicio público territorial en su conjunto” (2006, p.16).

Aunque Acuabuitrera puede legalmente prestar el servicio de agua, el Estado y el modelo económico no comprenden su sentido comunitario, ni es esto un aspecto que quieran reconocer, pues mediante la ley se les plantean a los acueductos comunitarios, por medio del discurso capitalista, unas funciones y una falsa asimilación de simples prestadores de un servicio domiciliario, desdibujando su carácter identitario como organización comunitaria.

RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones se generan teniendo en cuenta la perspectiva crítica y el objetivo práctico propuesto en el estudio. En este orden de ideas, surge la necesidad de poder aportar a los cambios de la organización proponiendo elementos que podrían mejorar su gestión comunitaria, como se ha dicho anteriormente, en este contexto intervienen diferentes factores por lo tanto, la participación de cada uno y su capacidad de agencia son

cruciales para generar cambios que busquen el mejoramiento de la gestión comunitaria del agua.

A nivel interno, es importante repensar la dinámica de la junta directiva, en relación a la comunicación asertiva y el relacionamiento entre los mismos miembros, puesto que se han logrado identificar diferencias entre ellos, que impactan directamente la toma de decisiones en relación al mejoramiento de la Organización Comunitaria. Hay que tener en cuenta que desde esta instancia se toman las decisiones respecto a la gestión y administración de la organización por ende, se hace necesario la articulación y el consenso entre todos los miembros para llegar a acuerdos que beneficien no solo a la organización sino también a la comunidad. En este aspecto, el fortalecimiento de bases políticas enfocadas en un carácter crítico permite una reflexión continua tanto a nivel interno como externo, en cuanto al quehacer de la organización comunitaria.

Por otra parte, la formación interna tanto de la Junta Directiva como del área administrativa y operativa, resulta ser un mecanismo que permite mejorar la prestación del servicio de agua potable por lo tanto, esta formación requiere elementos pedagógicos, elementos de la historia y también de contextualización del territorio, bajo el propósito de comprender desde las diferentes realidades sus problemáticas y las formas de dar solución a las mismas.

Frente al tema de relacionamiento, vale destacar que la organización comunitaria ha estado presente en diferentes escenarios que le han posibilitado crecer como organización, por lo cual se recomienda seguir fortaleciendo sus relaciones con entes de carácter institucional, gremial y comunitario, lo cual les permite ampliar su red de apoyo, fortalecer su carácter de reivindicación con el territorio, potenciar el reconocimiento como organización comunitaria y su participación en los diferentes escenarios relacionados con la prestación del servicio.

Así pues, se recomienda al acueducto continuar su participación en Aquacol e indagar con otros entes gremiales como FECOSER y la Red Nacional de Acueductos Comunitarios para acercarse a la realidad de las luchas por la defensa del agua y de los acueductos comunitarios a nivel nacional, en la autogestión comunitaria y sobre todo en el apoyo de la

Ley Propia pues, ésta permite crear un marco normativo que recoge las verdaderas necesidades de los pequeños prestadores. Además, es necesario que la organización desarrolle una mirada crítica de las leyes y normas que los regulan como prestadores de un servicio público domiciliario, ya que esto les permite construir iniciativas propias que no solo los beneficia a ellos, sino también a la comunidad usuaria.

Por otro lado, es importante reiterar la comunicación asertiva y continúa con la comunidad usuaria-suscriptora, puesto que en los acercamientos que se tuvo con la gente, manifestaron la poca presencia de la organización en los sectores de cobertura. En este sentido, se recomienda reuniones mensuales en los sectores, para rendir informe de su gestión, pero también para aclarar dudas e inquietudes de la gente y recoger las peticiones y sugerencias que tienen; esto permite mayor participación de la gente, credibilidad en la transparencia de sus procesos, mayor sentido de pertenencia y mayor conocimiento de la comunidad por la organización.

Otro aspecto importante es hacer seguimiento y evaluación continua de las PQR'S, con el propósito de dar soluciones y respuestas oportunas a las solicitudes de los suscriptores, con el propósito de disminuir las tensiones y conflictos con la población y de esta manera mejorar la relación entre estas dos partes, Es decir que es fundamental que la comunidad se sienta escuchada y se pueda resolver en el tiempo estipulado sus peticiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía de Santiago de Cali. (2014). *Plan de Ordenamiento Territorial*. Recuperado el 3 de marzo del 2018 en: http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/52108/documentos_de_la_propuesta_de_revisin_y_ajuste_del_pot_de_cali_2013/

Alberich, T. (2002). “Perspectivas de la Investigación Social”, en Rdz. Villasante, T (et al.). *Investigación Social Participativa. Construyendo ciudadanía* (pp. 65-78). Madrid: El Viejo Topo.

Arias, J. (2016). Pasado y presente de Acuabuitrera: Tras las formas de organización comunitaria en el corregimiento La Buitrera. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Educación Básica énfasis en Ciencias Sociales. Universidad del Valle. Cali.

Bernal, A., Rivas, L., y Peña, P. (2014). Propuesta de un modelo de co-gestión para los Pequeños Abastos Comunitarios de Agua. *Perfiles Latinoamericanos*, 22(43). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/perlat/v22n43/v22n43a7.pdf>

Betancourt, Churta, López, Ospina y Paz. (2016). Diagnóstico participativo en los sectores Cerros, Palmas, Girasoles y la vereda Pueblo Nuevo del corregimiento de La Buitrera, Santiago de Cali. Santiago de Cali: Universidad del Valle.

Betancourt, A., Churta, D., y Ospina, J. (2017). Reconstruyendo la huella de Los Nacimientos. (Trabajo de grado). Universidad del Valle, Colombia.

Blanco, C. (2015) Tras los pasos y huellas de Eco futuro. (Tesis maestría). Universidad del Valle, Colombia.

Blanco, C. (2018). La gestión comunitaria del agua y las luchas por su reconocimiento: el caso de la provisión del agua para consumo humano en el valle del cauca. (Tesis Doctoral). Documento sin publicar. Universidad del Valle, Colombia.

Bonilla, E., y Rodríguez, P. (2005). Más allá del dilema de los métodos. Colombia: Ediciones Uniandes.

Bosselmann, K., Engel, R., y Taylor, P. (2008). Governance for sustainability: Issues, Challenges, Successes. Environmental Policy and Law Paper, 70. IUCN.

Broszimmer, F. (2007). *Ecocidio: Breve historia de la extinción en masa de las especies*. Pamplona: Laetoli

Borón, A. (2006). El necesario y demorado retorno al Marxismo. En J. Amadeo., y S. González. (ed). *La teoría marxista hoy: problemas y perspectivas* (pp. 35-52). Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales - CLACSO.

Burbano, M.H. (2014). *Aproximaciones sociológicas a la identidad colectiva de la corporación Ecofuturo y la cooperativa Camino Verde, organizaciones sociales del norte del valle del cauca* (Tesis de maestría). Universidad del Valle, Colombia.

Cadavid, N. (2009). *Acueductos comunitarios: patrimonio social y ambiental del Valle de Aburrá*. (Trabajo de grado). Universidad Nacional, Colombia.

Caicedo, D., y Caicedo, M. (2014). *Procesos de autogestión comunitaria para el acceso al servicio público domiciliario de acueducto en el barrio punta del este*. (Trabajo de Grado). Universidad del Valle, Colombia.

Castro, L. (2016). *Marco histórico acueducto corregimiento La Buitrera* (documento propio de la organización). Acuabuitrera, Santiago de Cali.

Castro, B., y Salcedo, C. (2007). *Asociaciones de usuarios de acueducto. Mecanismo participativo de la comunidad de la vereda Santa Fe (La Cumbre-Valle) en torno al manejo de agua. Área de influencia de la dirección ambiental regional pacífico este-CVC*, Colombia.

Cerda, H. (1995). El marco teórico. En: *Los elementos de la investigación*. (pp. 169-209) Santafé de Bogotá: Editorial el Búho Ltda.

Collazos, N. (2009). *Organización y participación comunitaria en escenarios de conflicto por acceso al recurso hídrico: el caso de las comunidades de San Pablo y barrio nuevo de Palmira-Valle*. (Trabajo de grado). Universidad del Valle, Colombia.

Correa, H. (2006). *Acueductos comunitarios, patrimonio público y movimientos sociales: notas académicas hacia una caracterización social y política*. Recuperado de

<http://www.corpenca.org/images/stories/documentos/acueductoscomunitariospatrimoniopublicocomovimientossociales.pdf>

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (2017) ¿Qué es y qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA?

Recuperado de <http://www.cra.gov.co/seccion/que-es-y-que-hace-la-comision-de-regulacion-de-agua-potable-y-saneamiento-basico-cra.html>

Córdoba, L. (2014). *Gobernanza y gestión del agua en el municipio de Santiago de Cali*. Tesis de Maestría. Universidad del Valle, Cali Colombia.

Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 365. Recuperado de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-5/articulo-365>

Croteau, J. (s.a). *Gestión comunitaria del agua en Colombia*. Colombia: Corporación Penca de sábila.

Cuervo, L. (2004). Significado político e implicaciones sociales del *actual modelo de prestación de servicios públicos* domiciliarios en Colombia. N° 28. Bogotá: ANDESCO.

Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/co/lmc-sp.htm>

Dombeck, M. (s.f) El agua y las cuencas hidrográficas. Recuperado de http://agricultura.uprm.edu/escorrentia/pdf/el_agua_y_las_cuencas_hidrograficas.pdf.

Empresas Municipales de Cali. (2018). Página oficial. Recuperado de

<https://www.bnamericas.com/company-profile/es/empresas-municipales-de-cali-emcali-eie-esp-emcali>

ESSA. (2012). Contrato de Condiciones Uniformes. S.C. S. E. Recuperado de

<https://www.essa.com.co/site/clientes/eses/legislaci%C3%B3nynormatividad/condicionessniformes.aspx>

Estrada, A. (2006). Los desafíos de las emancipaciones en un contexto militarizado. En Las reformas estructurales y la construcción del orden neoliberal en Colombia. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D2818.dir/cecena42.pdf>

Estrada, J. (2013). Estrategias para el fortalecimiento de la gestión del recurso hídrico en los acueductos rurales del municipio de Argelia, valle del cauca. (Trabajo de grado). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.

Epicentro Geografic. (2017). Información Geográfica. Recuperado de <https://epicentrogeografico.com/category/sin-categoria/>

Fernández, P. y Satizabal, J. (2007). Construcción de sentido, organización y participación comunitaria: sistematización de una experiencia en torno al problema de los servicios públicos domiciliarios (SSPPDD) en el barrio Charco Azul de la ciudad de Cali. (Trabajo de grado). Universidad del Valle, Colombia.

Flórez, M., y Perafán, J. (2010). A la luz de los cocuyos: Sistematización de la experiencia de conformación y fortalecimiento de la organización de la comunidad en la Microcuenca Cocuyo. (Trabajo de grado). Universidad del Valle, Colombia.

Bastidas, S. y García, M. (2000). La gestión comunitaria en proyectos de abastecimiento de agua y saneamiento como base de sostenibilidad y de construcción de tejido social. Instituto CINARA- Universidad del Valle: Colombia.

Giraldo, N y Villada, M. (2011). La guía para la caracterización de un acueducto comunitario: una estrategia para su fortalecimiento. Recuperado de https://es.scribd.com/document/163588369/Cuadernillo-N%C2%BA2-Guia-para-la-caracterizacion-de-un-acueducto-comunitario-una-estrategia-para-su-fortalecimiento#download&from_embed

González, E. (1995). Manual sobre participación y organización para la gestión local. Cali: Ediciones Foro Nacional por Colombia.

Heller, A. (1977). *Sociología de la vida cotidiana*. Barcelona: Península.

Lucask, G. (1996). *Problemas del realismo*. México: Fondo de Cultura Económica

Moncada, J., Pérez, C., y Valencia, G. (2013). Comunidades organizadas y el servicio público de agua potable en Colombia: una defensa de la tercera opción económica desde la teoría de recursos de uso común. Medellín: Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ecos/v17n37/v17n37a6.pdf>

Moguel, R., y Urania, S. (2005). Estrategias sociales: de la sobrevivencia a la contingencia. *Revista Papeles de la Población*, 11(46). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v11n46/v11n46a6.pdf>

Mondragón, L., y Márquez, J. (2014). Gestión Comunitaria del agua: apropiación de la gestión del bien común y la prestación del servicio público. En *Ecofondo, Apropiación social del conocimiento: tres experiencias en diferentes contextos culturales y ambientales de Colombia*. Bogotá: Ecofondo.

Muñoz, A., Ordóñez, S., y Perdomo, A. (2015). Proceso de organización comunitaria entorno a la conformación del Centro Cultural Ambiental y Eco-turístico del Corregimiento La Leonera durante el periodo 2014-2015. (Trabajo de grado). Universidad del Valle, Colombia.

Núñez, R., y Canal, S. (2015). La Resolución 717 de 2015. Algunos comentarios preliminares. S.c. Comisión Consultiva Red Nacional de Acueductos Comunitarios Colombia. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/0B_VJhYycDFatT0dSblNicjUwTUU/view

Pachón, X. (2000). “Los Nasa o la gente Páez”, en Instituto Colombiano de Cultura Hispánica, Geografía Humana de Colombia, Región Andina Central, Tomo IV, Volumen II. Bogotá, ICCH.

Paz, K y Jiménez, P (2017). Informe final de práctica en Acuabuitrera durante el periodo 2016-2017. Santiago de Cali. Universidad del Valle.

Plan de Desarrollo Municipal (2008-2011) Caracterización del Corregimiento La Buitrera. Recuperado de web1.cali.gov.co/descargar.php?idFile=3814

Piamba, L. (2012). Sistematización de la experiencia de participación en el marco del proceso de resolución del conflicto por el uso del agua, corregimiento de Cabuyal y Buchitolo. (Trabajo de grado). Universidad del Valle, Colombia.

Programa Magazin Pacífico. (2017). Emitido el 5 de noviembre de 2017. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=nDp6fToqq5w>

Quintana, A. (2008). El conflicto por la gestión del servicio de acueducto en Dosquebradas (Risaralda-Colombia). Un estudio desde la ecología política. (Tesis de Maestría) España: Universidad de Barcelona.

Red de Acueductos Comunitarios de Colombia. (2017). El derecho de la autogestión comunitaria del agua. Recuperado de <http://www.jesuitas.org.co/docs/831.pdf>

Rubiano, M.P. (2017). Peticiones absurdas a los acueductos comunitarios: *Blog El rio, el Espectador*. Recuperado de <http://blogs.elespectador.com/actualidad/el-rio/peticiones-absurdas-acueductos-comunitarios>.

Sánchez, L. (2017). Gestión comunitaria del recurso hídrico con enfoque de gobernanza ¿una forma de fortalecer la gobernabilidad? Cali: Universidad del Valle.

Silva, G. (2008). La teoría del conflicto, un marco teórico necesario. *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores*, 11(22). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>

Smits, S. (2012). Gobernanza y sostenibilidad de los sistemas de agua potable y saneamiento rurales en Colombia. S.l: BID

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2014) Régimen Básico. Recuperado de <http://www.superservicios.gov.co/content/download/4977/47233>.

Rauber, I. (2010). El poder popular se construye desde abajo. En *Dos pasos adelante, uno atrás: lógicas de superación de la civilización regida por el capital*. Caracas: Vadell Editorial.

Torres, A (2004). Organización y participación social en Colombia. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Monserrate, Facultad de ciencias económicas y sociales.

Torres, A (2007). Identidad y política de la acción colectiva. Organizaciones populares y luchas urbanas en Bogotá, 1980 –2000. Bogotá D.C.: Universidad Pedagógica Nacional.

Torres, A. (2013). *EL Retorno a la comunidad: problemas, debates y desafíos del vivir juntos*. Bogotá: El búho.

Torres, E. (2011). Cambio social y totalidad. *Cinta de Moebio*, 42. Recuperado de <http://www.moebio.uchile.cl/42/torres.html>

Torres, L., y Castro, C. (2005). Acerca de la categoría de sujetos. En A, Rodríguez. (ed). *Sujetos sociales, acciones colectivas y trabajo social* (pp. 13-21). Santiago de Cali: Universidad del Valle.

Touzard, H. (1981). Consideraciones sobre el conflicto. En *La mediación y la solución de los conflictos: estudio psicológico*. España: Editorial Herder.

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales (2016). Recuperado el día 28 de noviembre de 2017. En: <http://www.cali.gov.co/preguntas-frecuentes/14040/unidad-administrativa-especial-de-servicios-p%C3%BAblicos-municipales/>

Velásquez, F. y González, E. (1995). Gestión de Servicios Públicos y Participación en Colombia. *Boletín Socioeconómico*, 29, 53-80.

Valencia Agudelo, G.D. (2008). La irrazonable lucha del Estado contra los pequeños proveedores del servicio de agua en Colombia. En revista DEBATES N° 50, (Pp. 83-86).

Medellín: Universidad de Antioquia. Recuperado de [http://www.academia.edu/27442604/La irrazonable lucha del Estado contra los peque%C3%B1os proveedores del servicio de agua en Colombia](http://www.academia.edu/27442604/La_irrazonable_lucha_del_Estado_contra_los_peque%C3%B1os_proveedores_del_servicio_de_agua_en_Colombia)

Vargas, H., y Zegada, M. (1994). Gestión local de servicios públicos en Bolivia: agua potable, alcantarillado y basura. Los casos de Cochabamba y Sucre En *La gestión local de servicios públicos segunda parte de municipio y servicios públicos gobiernos locales en ciudades intermedias de América Latina* (pp. 31-47). Santiago de Chile. Ediciones SUR.