



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Comunicación Social

Relaciones comunitarias y comunicaciones en obras de saneamiento. Caso: Esquema Lomas de Carabaylo - Ejecución de obra (2012-2013)

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social

AUTOR

Andrea Angélica BARREDA MURO

ASESOR

Mg. Lisabel Doris CABRERA VARGAS

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Barreda, A. (2021). *Relaciones comunitarias y comunicaciones en obras de saneamiento. Caso: Esquema Lomas de Carabayllo - Ejecución de obra (2012-2013)*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Comunicación Social. Escuela Profesional de Comunicación Social, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Hoja de metadatos complementarios

Código ORCID del autor	“—“
DNI o pasaporte del autor	42886467
Código ORCID del asesor	0000-0003-1353-2009
DNI o pasaporte del asesor	08109405
Grupo de investigación	“—“
Agencia financiadora	“—“
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Perú, Lima, Carabayllo, Lomas de Carabayllo 15113 Coordenadas: -11.79966735, -77.06025679972706
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2018 - 2021
Temas sociales http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación, Comunicación socio-cultural http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.04 • Temas sociales http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05 • Ciencias de la Información http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02

ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME PROFESIONAL

En la Facultad de Letras y Ciencias Humanas a los veintinueve días del mes de enero de dos mil veintiuno, siendo las 9:00 a.m., con la Presidencia del Mg. Franz Jesús Portugal Bernedo, los miembros del Jurado: la Lic. Rosa Cusipuma Arteaga, la Lic. Iris Gladys Tinoco Casallo y su asesora Mg. Lisabel Doris Cabrera Vargas, se reunieron vía Google Meet, con la finalidad de escuchar la exposición del Informe Profesional: **“Relaciones comunitarias y comunicaciones en obras de saneamiento. Caso: Esquema Lomas de Carabaylo - Ejecución de obra (2012-2013), que la Bachiller Andrea Angélica Barreda Muro, ha presentado a consideración de la Escuela, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social. El Presidente del Jurado invitó a la bachiller a exponer el Informe Profesional. Concluida la exposición la bachiller absolvió las preguntas que le formularon los miembros del jurado.**

Terminada la sustentación se procedió a la calificación, resultando aprobada como **SOBRESALIENTE** con la calificación de **dieciocho (18)**.

El Presidente manifestó que, habiéndose aprobado la sustentación, la Facultad de Letras y Ciencias Humanas recomienda a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos el otorgamiento del Título de Licenciada en Comunicación Social a la señorita **Andrea Angélica Barreda Muro**.

Siendo las 11:00 a.m. concluyó el acto de sustentación, por lo cual los miembros del Jurado, dando fe de lo actuado, firman la presente Acta de Sustentación.


Mg. Franz Jesús Portugal Bernedo
Presidente


Lic. Rosa Cusipuma Arteaga
Jurado Informante


Lic. Iris Gladys Tinoco Casallo
Jurado Informante


Mg. Lisabel Doris Cabrera Vargas
Asesora

DEDICATORIA

Llegó el momento de cumplir esta meta y se la dedico a la vida, a lo bueno y lo malo de ella, a Dios por permitirme vivirla y a las personas que adoro y siempre serán mi referente en la vida: Mi hijo, mi esposo, mis padres, mi hermano y mis amigos.

Un agradecimiento especial al Consorcio Saneamiento Carabayllo II y a la empresa IVC Contratistas Generales S.A, que me dio la oportunidad de no solo desarrollar la experiencia profesionalmente, sino de compartirla con mi esposo que desde dónde esté, siempre me cuidará.

ÍNDICE

Pág	
	RESUMEN8
	INTRODUCCIÓN.....9
	CAPÍTULO I
	EL QUÉ HACER PROFESIONAL.....11
1.1	Identificación..... 11
1.2	Organización dónde se realizó la experiencia15
1.3	Objetivos15
1.4	Público objetivo17
1.5	Estrategias de trabajo20
	CAPÍTULO II
	LA EXPERIENCIA OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN24
2.1.	Objeto de sistematización.....24
2.1.1.	Criterios de justificación25
2.2.	Objetivos de la sistematización26
2.2.1.	Objetivo general.....26
2.2.2.	Objetivos específicos26
2.3.	Espacio temporal.....26
2.4.	Ejes de sistematización27
	CAPÍTULO III
	MARCOS DE REFERENCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN.....28
3.1.	Teoría de Desarrollo.....28
3.1.1.	Teoría de Desarrollo Humano30
3.1.2.	Índice de Desarrollo Humano.....32
3.2.	Comunicación para el Desarrollo33
3.3.	Responsabilidad Social35
3.3.1.	Teoría de los Stakeholders.....37

3.4.	Relaciones Comunitarias.....	38
3.4.1.	Gestión estratégica de las relaciones comunitarias.....	39
3.4.2.	Relacionista comunitario urbano	41
3.5.	Estrategias de Comunicación para el Desarrollo.....	42
3.5.1.	Comunicación educativa	42
3.5.2.	Comunicación participativa.....	46

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN	48	
4.1.	Decisiones metodológicas	48
4.2.	Proceso realizado en el proceso de sistematización.....	49
4.2.1.	Planificación de la sistematización	49
4.2.2.	Recuperación, análisis e interpretación de la experiencia.....	51
4.2.3.	Comunicación de los aprendizajes.....	53
4.3.	Instrumentos y técnicas empleadas en el proceso de sistematización	54

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	56	
5.1.	Presentación.....	56
5.2.	Contextos de la experiencia.....	60
5.2.1.	Contexto Próximo	60
5.2.2.	Contexto Remoto	62
5.3.	Análisis de la experiencia.....	68
5.3.1.	Eje de sistematización 1: Estrategias de comunicación implementadas en los componentes de acción de educación sanitaria, seguimiento a instalación de módulos sanitarios y seguimiento a obra.	68
5.3.2.	Eje de sistematización 2: El rol de la comunidad, dirigentes y promotores sociales como agentes de cambio para la aceptación del proyecto.	100
5.3.3.	Eje de sistematización 3: Factores facilitadores y retardadores para la implementación de las acciones comunicativas y de los resultados logrados.	109

CAPÍTULO VI

BALANCE DE LA EXPERIENCIA	122
6.1 Lecciones Aprendidas	122
6.1.1. Trabajo coordinado entre el área técnica y el área social.....	122
6.1.2. Elaboración de matriz de actores involucrados	123
6.1.3. La importancia del módulo sanitario y las estrategias de abordaje	123
6.1.4. Manejo de comunicación en crisis	124
6.1.5. Plan de comunicaciones debe tomar en cuenta los mensajes, los materiales y el proceso de validación.....	124
6.1.6. Monitoreo y seguimiento post obra por parte de la entidad	125
6.2 Hallazgos.....	126
6.3 Tareas pendientes.....	126
6.4 Aportes	127
6.4.1. A nivel teórico-conceptual.....	127
6.4.2. A nivel profesional.....	127
6.4.3. A nivel técnico-instrumental.....	128
6.4.4. A nivel social	129
CONCLUSIONES.....	130
RECOMENDACIONES	133
BIBLIOGRAFÍA.....	136
ANEXOS.....	140

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Pág.

GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Estrategias Metodológicas de las Capacitaciones – Talleres</i>	22
Gráfico 2 <i>Teorías y Enfoques del Desarrollo</i>	29
Gráfico 3 <i>Problemas del Desarrollo</i>	30
Gráfico 4 <i>Relaciones Multidimensionales de la Comunicación Participativa</i>	47

TABLAS

Tabla 1 <i>Profesionales Requeridos en el Equipo de Intervención Social. Según TDR</i> ...	12
Tabla 2 <i>Nombre de Habilitaciones Beneficiarias</i>	17
Tabla 3 <i>Proceso de Sistematización</i>	49
Tabla 4 <i>Técnicas e Instrumentos</i>	55
Tabla 5 <i>Etapas de Actividades de Intervención Social</i>	57
Tabla 6 <i>Estrategias de Promoción Social</i>	69
Tabla 7 <i>Total, de Censadores y Talleres</i>	71
Tabla 8 <i>Reporte Cuantitativo de la Participación de la Reunión de Campaña de Sellado de Silos</i>	76
Tabla 9 <i>Cantidad de Promotores Ambientales</i>	79
Tabla 10 <i>Reporte de Taller de Formación de Promotores Ambientales, Higiene Prácticas Saludables y Funcionamiento del Sistema</i>	80
Tabla 11 <i>Reporte del Taller de Promotores Ambientales de Micromedicación y Tarifas</i>	81
Tabla 12 <i>Visitas Realizadas a Seguimiento de Módulos Sanitarios</i>	89
Tabla 13 <i>Reporte de Reunión sobre el Funcionamiento de los Servicios y Compromisos de Pago</i>	97
Tabla 14 <i>Habilitaciones Bajo mi Responsabilidad en el Cargo de Promotora Social</i>	108

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Matriz de identificación del objeto a sistematización	141
Anexo 2 Matriz de ejes e interrogantes	142
Anexo 3 Matriz de Intervención Social.....	143
Anexo 4 Guía de entrevista.....	151
Anexo 5 Registro fotográfico.....	152

RESUMEN

La presente sistematización busca recuperar las lecciones aprendidas de la intervención social en los temas de relaciones comunitarias y comunicación, realizados durante la ejecución de la obra de saneamiento del proyecto “Esquema Lomas de Carabayllo”, en el distrito de Carabayllo en el periodo del 2012 y 2013, ejecutado por el Consorcio Saneamiento Carabayllo II en marco del Programa Agua para Todos (PAPT), que posteriormente se denominó Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU).

El área del consorcio responsable de la ejecución de las relaciones comunitarias y comunicación fue el Equipo de Intervención Social (EIS) que lo conformaba profesionales de letras, humanidades y de las ciencias sociales. El presente documento examina tres ejes de sistematización; el primero identifica y analiza las estrategias de comunicación implementadas en los tres componentes principales de acción que realiza el promotor social, los cuales son: educación sanitaria, seguimiento a instalación de módulos sanitarios y seguimiento a obra. También se realiza la descripción de las actividades que se ejecutaron y los logros obtenidos en cada componente de acción.

El segundo eje de sistematización analiza el rol de los principales actores involucrados en la ejecución del proyecto y la influencia de estos para la aceptación e involucramiento del propio proyecto. El tercer eje de sistematización identifica los componentes facilitadores y retardadores para la implementación de las acciones comunicativas, asimismo describe las estrategias empleadas y los resultados alcanzados.

El informe finaliza con las conclusiones y recomendaciones que se pueden tomar en cuenta para los proyectos futuros de saneamiento.

INTRODUCCIÓN

El sector saneamiento, desde varios años, está en todo su apogeo debido a que por política de Estado existe el compromiso de disminuir la brecha del acceso de los servicios básicos de agua y alcantarillado y de esa manera cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ante este contexto, el Estado peruano a través de las instituciones del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) y de Sedapal, ha puesto en marcha proyectos de ingeniería en saneamiento que incluye un componente social para trabajar a la par en la sensibilización y educación sanitaria de la población beneficiaria.

Estos proyectos están concebidos no solo en brindar obras de infraestructura, sino en lograr un compromiso y cambio social, dicha misión es encomendada a un componente técnico-social denominado Equipo de Intervención Social (EIS) que contribuye en mejorar la calidad de vida de la población y que los proyectos sean sostenibles en el tiempo. Es a través de la labor del promotor social, como parte del EIS, que se establece los nexos con la población beneficiaria y actores involucrados, siendo estos la cara visible y los ejecutores tangibles de los lineamientos promovidos por el MVCS y Sedapal. Por tal motivo, el presente informe de sistematización centró como objetivo principal las lecciones aprendidas producto de la intervención de las relaciones comunitarias y el aspecto comunicativo que realizó el promotor social. De esta manera, se busca aportar a la práctica profesional de la especialidad de Comunicación Organizacional.

La experiencia la realicé bajo el cargo de promotor social y se ahondó en las tres acciones que principalmente se ejecuta en ese cargo, que es la educación sanitaria, el seguimiento a la instalación de módulos sanitarios al interior del lote y el seguimiento de obra, para lo cual se analizó las estrategias de comunicación implementadas y cómo se aplicó en las actividades planificadas, incluyendo sus aciertos y desaciertos.

El presente informe contiene un capítulo que desarrolla el marco teórico de cinco temas que se interrelacionan y complementan, siendo estos: Teoría de Desarrollo, Comunicación para el Desarrollo, Responsabilidad Social, Relaciones Comunitarias y

Estrategias de Comunicación. Bajo estos temas es que se hace la reflexión y se discierne los ejes de sistematización.

En otro capítulo, se expone los resultados del análisis de la experiencia en dónde se abstrae el accionar, identificando los logros de cada eje de sistematización que luego dan origen a desarrollar el capítulo de las lecciones aprendidas, en donde se pudo identificar aquellas prácticas que fueron un éxito y otras que nos ayuda a reflexionar e identificar oportunidades de mejora, siendo estas relevantes para futuros casos similares. También se describe los aportes que deja esta experiencia en los diferentes ámbitos en donde se puede aplicar la práctica profesional.

Se concluye mostrando los hallazgos y resultados encontrados, los cuales permite mostrar conclusiones y formular recomendaciones a todos los que diseñan, gestionan y ejecutan estos proyectos de saneamiento, con el fin de contribuir para que se perfeccione y rediseñe la formulación de los proyectos y se extienda en futuras experiencia, sobre todo teniendo en cuenta que los profesionales de saneamiento están en constante sinergia debido que fácilmente se reencuentran en obras similares.

CAPÍTULO I

EL QUÉ HACER PROFESIONAL

1.1 Identificación

La carencia de la cobertura del servicio básico de agua potable es una realidad, así como el crecimiento desmedido de la población, es por ello que SEDAPAL (Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima), de propiedad del Estado peruano; en cumplimiento de su política institucional, de brindar los servicios de agua potable y alcantarillado y así contribuir a mejorar la calidad de vida de la población, ejecuta obras generales y redes secundarias de agua potable y alcantarillado y conexiones domiciliarias, reduciendo el porcentaje de la población que carece de estos servicios.

Por ello, Sedapal realiza licitaciones a fin de contratar, para cada proyecto de saneamiento, a una empresa contratista con experiencia en obras de ingeniería que elabore el expediente técnico, ejecute las obras y de manera simultánea realice un trabajo de intervención social. Siendo el caso a sistematizar, el del proyecto: “Ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado del esquema Lomas de Carabayllo y anexos - distrito de Carabayllo”, ejecutado por la empresa Consorcio Saneamiento Carabayllo II (CSC-II) que está constituida por un equipo de ingenieros y otro equipo de profesionales sociales, que según los términos de referencia (TDR) que brinda Sedapal, detalla las funciones y el perfil de cada uno de los integrantes obligatorios que debe conformar el Equipo de Intervención Social (EIS) durante todo el desarrollo del proyecto, siendo estos los siguientes:

Tabla 1

Profesionales Requeridos en el Equipo de Intervención Social. Según TDR

Equipo de Intervención Social	Cantidad	Profesión
Coordinador General	1	Profesional de las ciencias sociales.
Capacitadores	4	Profesionales de las ciencias sociales (sociología, servicio social, comunicación social o educación con especialización en educación para adultos).
Ing. Civil/Sanitario	1	Profesional en ingeniería civil o sanitaria
Promotores Sociales	10	Profesionales de las ciencias sociales (sociología, antropología, servicio social, historia y comunicación social).
Diseñador Gráfico	1	Personal técnico con conocimientos en programas de diseño gráfico
Encuestadores	10	Estudiantes universitarios y/o de institutos superiores.

Nota: Elaboración propia. Adaptado de “Términos de referencia”, Sedapal, 2010.

Las funciones del Equipo de intervención Social (EIS) es implementar prácticas y mecanismos de responsabilidad social, entendiendo que esta constituye un conjunto de acciones orientadas a mejorar y fortalecer las relaciones interinstitucionales entre los involucrados del proyecto, a fin de asegurar un adecuado ambiente de trabajo laboral del EIS y su relación con los beneficiarios directos del proyecto. En ese sentido, la responsabilidad de la empresa consiste en orientar acciones que contribuya al desarrollo social y sostenible de la población beneficiaria, para ello se trabajará directamente con los titulares de los lotes, sus familias y la comunidad local en general. (Consortio Saneamiento Carabayllo II, Sin fecha, p. 37). A continuación, se detalla las funciones establecidas para cada integrante del EIS.

a) Coordinador General de Intervención Social

- Participa en todas las etapas de la Intervención Social.
- Articula y coordina las actividades del Equipo de Intervención Social con el contratista ejecutor de la obra.
- Gerencia el cumplimiento de los objetivos del servicio.

- Es el responsable del cumplimiento de las actividades establecidas dentro de los plazos determinados en el plan de trabajo, cronograma general de actividades, valorizado y planes operativos.
- Elabora e implementa planes y estrategias de contingencia y de prevención y manejo de conflictos.
- Dirige la intervención social en todas sus etapas, por lo tanto, gerencia (orienta, organiza y administra) el cumplimiento y la calidad de lo programado, consolida la información.
- Elabora los informes.

b) Ingeniero Civil o Sanitario (Asistentes de campo)

- Ejecuta las actividades de carácter técnico social establecidas en los términos de referencia contractuales.
- Implementa estrategias y asesoría a la población de carácter técnico social para facilitar la ejecución de las obras en general y otras actividades que deriven de ellas.
- Asiste a la población en la instalación de módulos sanitarios al interior del lote.
- Asesora a la población en conexiones óptimas fuera de las viviendas, empalmes, sellado de silos, instalación de medidores, etc.
- Apoya en las actividades contractuales de intervención social en general.

c) Capacitadores

- Elaborar el plan integral de capacitación y fortalecimiento de capacidades y su implementación.
- Dictado de los talleres.
- Elaboración de guías metodológicas, de material de difusión y acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos.
- Apoya en la ejecución de las actividades contractuales de intervención social en general.

d) Promotores Sociales

- Desarrollar y proponer estrategias de promoción y organización social.
- Efectúa actividades de coordinación, organización y comunicación con los dirigentes y la comunidad.
- Apoya en la organización, elaboración de estrategias para el dictado de los talleres.
- Dicta talleres de capacitación
- Recopila información de campo, la evalúa, monitorear y consolida.
- Participa en la identificación, prevención y resolución de conflictos.
- Apoya en la ejecución de todas las actividades contractuales establecidas en el TDR.

e) Diseñador Gráfico

- Elabora el material de difusión, promoción y capacitación.
- Apoya en la ambientación para la ejecución de talleres y campaña de difusión.
- Elabora el material gráfico para los informes en general.
- Desarrollar y proponer estrategias de promoción y organización social.
- Efectúa actividades de coordinación, organización y comunicación con los dirigentes y la comunidad
- Coordina la ejecución de campañas y ferias sanitarias y/u otras programadas.
- Apoya en la ejecución de actividades contractuales establecidas en el TDR.

f) Encuestadores

- Aplica de encuestas.
- Ordena el material de campo en entregables por habilitación
- Consolida información de campo.
- Ejecuta actividades contractuales.

Es bajo el puesto laboral de promotor social que se procede a desarrollar la experiencia laboral de quien redacta este documento, como integrante del Equipo de Intervención Social (EIS).

1.2 Organización dónde se realizó la experiencia

La empresa es del rubro construcción y saneamiento, se llama Consorcio Saneamiento de Carabayllo II y ha sido creada el 02 de enero del 2011¹, este consorcio lo conforman tres empresas: IVC Contratistas Generales S.A., Constructora MPM S.A. y Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales Industriales y Potable S.R.L. (Setarip S.R.L.); siendo las dos primeras la ejecutora de la obra y la tercera la realizadora del diseño del proyecto.

En marco del Programa Agua Para Todos (PAPT), la empresa es contratista de Sedapal que ganó la buena pro² mediante el Proceso Especial de Selección³ N° PES 0005-2010-SEDAPAL del Proyecto “Ampliación y mejoramiento de los sistema de agua potable y alcantarillado del esquema Lomas de Carabayllo y Anexos – Distrito de Carabayllo” con un valor adjudicado de S/. 121 713 939. 68. El proyecto tenía como objetivo realizar 155 mil metros de tuberías de agua potable y 128 mil metros de tubería de alcantarillado, además de la construcción de cinco reservorios, dos cisternas, el mejoramiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) de Puente Piedra, la obra tendrá un plazo de ejecución de 540 días y beneficiará a 88,764 habitantes del distrito de Carabayllo. (Sedapal, 2010, p. 6)

Para la ejecución de la obra en el aspecto social, las actividades se realizaron siguiendo el plan de trabajo elaborado por la empresa, pero realizada bajo los lineamientos establecidos en el TDR (Términos de referencia) proporcionado por Sedapal.

1.3 Objetivos

Objetivo del proyecto

El proyecto “Ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado del Esquema Lomas de Carabayllo y Anexos” tiene como objetivo mejorar los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de las

¹ Fecha de creación según Sunat.

² El 05 de enero del 2011

³ D.S. 024-2006-VIVIENDA - D.S. 039-2006-VIVIENDA

habilitaciones ubicadas en los sectores involucrados, beneficiar a 8,766 lotes y a un promedio de 45,000 pobladores, quienes en su mayoría se encuentran en pobreza y extrema pobreza. (Sedapal, 2010, p. 3)

Objetivo de intervención social

- **Objetivo general**

El objetivo del Equipo de Intervención Social según Sedapal es “promover, sensibilizar, capacitar y orientar a las familias que conforman el esquema, hacia una participación responsable durante la ejecución de las obras de agua potable y alcantarillado” y de esta manera “adopten prácticas adecuadas para el uso eficiente de los servicios, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población” (2010, p. 3), para ello se debe de ejecutar diversas actividades que se encuentran enmarcadas en el TDR y plasmada en el plan de trabajo aprobado por la entidad.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Establecer las condiciones sociales adecuadas que permitan la ejecución de las obras dentro de los plazos contractuales en un clima de Paz Social.
- ✓ Informar a la población acerca de los tipos de sistemas de agua potable y alcantarillado que se ejecutan (convencional y nuevas tecnologías), sus características, alternativas y modalidades de financiamiento.
- ✓ Promover la participación de la población organizada y su colaboración para la ejecución de las obras y rehabilitaciones.
- ✓ Promover y difundir el consumo adecuado y racional del agua, el uso responsable de los servicios de agua potable y alcantarillado, cuidado del medio ambiente, adquisición e instalación de módulos sanitarios al interior de las viviendas, así como buenas prácticas que permitan la sostenibilidad del proyecto.
- ✓ Difundir a los futuros usuarios los derechos y deberes, sanciones y penalidades por el mal uso de los servicios de agua y alcantarillado contemplados en las normas vigentes.
- ✓ Promover la educación sanitaria.

1.4 Público objetivo

Principal

El público objetivo principal lo conforman todas las personas que habitan dentro del territorio geográfico que comprende la ejecución del proyecto en el distrito de Carabayllo. Para fines de acercar los conceptos de esta sistematización a los términos empleado en el proyecto, se distingue a dichas personas en tres bloques, que son los siguientes:

- Los pobladores del esquema Lomas de Carabayllo, que están agrupadas en sesenta y cuatro habilitaciones urbanas (Ver tabla 2), que representa 8.000 familias aproximadamente y a quienes en el proyecto se les denomina beneficiarios directos.

Tabla 2

Nombre de Habilitaciones Beneficiarias

Código	Nombre de la Habilidadación Urbana
1	A.H. Las Villas de Lomas de Carabayllo Tierra de Prometida
2	A.H. Nueva Juventud
3	Agrup. de Fam. Los Ángeles de Carabayllo
4	P.V. San José
5	A.H. Asoc. Valle Hermoso El Mirador
6 y 7	Centro Poblado Las orquídeas de Bello Horizonte
8	A.H. Nueva Jerusalén
9	A.H. Nueva Jerusalén II
10	Comité Vecinal Ampliación Nueva Jerusalén II
11	Pueblo Joven Juan Pablo II
12	A.H. Juan Pablo II (Ampliación)
13	Comité Vecinal El Mirador Norteño Ampliación Juan Pablo II
14	Comité Vecinal Ampliación Juan Pablo II
15	Ampliación del A.H. Juan Pablo II Mz W'
16	A.H Los Jardines
17	A.H (Asoc) Valle Hermoso El Mirador
18	Centro Poblado Las Piedritas

Código	Nombre de la Habilitación Urbana
19	A.H. Ampl. P.I. Alianza Industrial de Las Lomas Zona Baja
20	Asoc. Pecuaria Valle Sagrado
21 y 22	Asoc. Cruz del Norte /P.I. Alianza Industrial Las Lomas Baja
23	Asoc. Pequeños Industriales Huarango
24	Atrem
25	Aseiq - Perú
26	Industrias Unidas
27	Asoc. Agropecuaria Villa Rica El Huarango
28	Asoc. Agropecuaria Las Lomas de Carabayllo
29	Predio La Esperanza
30	A.H. Proyecto Integral Las Lomas – Sector Cruz del Norte II / A. H Proyecto Integral Las Lomas. Sector Virgen del Rosario
30A	A.H. Proyecto Integral Las Lomas - Sector Virgen del Rosario
31	A.H. Los Jardines Sector La Quebrada
32	A.H. El Calizal de Carabayllo
33	Agrup. de Fam de Tinca Ecolog. Agroindustrial
34	Agrup. Vecinal Las Palmeras
35	A.H. Casuarinas de San Pedro de Carabayllo
36	Asoc. de Vivienda Los Técnicos Independientes
37	Asoc. Viv. Autogestionaria San Benito 1ra Etapa
38	Asoc. Viv. Autogestionaria San Benito 2da Etapa
39	Asoc. Viv. Autogestionaria San Benito 3ra Etapa
40	Asoc. Viv. Autogestionaria San Benito 4ta Etapa
41	Asoc. Viv. Autogestionaria San Benito 5ta Etapa
42	Asoc. Viv. Autogestionaria San Benito 6ta Etapa
43	Asoc. Viv. Autogestionaria San Benito 7ma Etapa
44	Asoc. Viv. Autogestionaria San Benito 8va Etapa
45	Asoc. Agrícola Pecuaria Villa Nazareth / A. H. Villa Nazareth
46	Agrup. Familiar Primavera
47	A.H Granja Huerta Apóstol Santiago
48	Centro Poblado San Diego
49	Casa Huerta San Diego
50	Asoc. de Vivienda Las Palmeras de La Molina
52	Prog. Vivienda Residencial Santa Rosa de Villa
54	Covitmun

Código	Nombre de la Habilitación Urbana
55	Agrup. de Familias Santa Cruz de Carabayllo
60	Las Torres de Copacabana
62	Asoc. de Pequeños Agropecuarios Los Palomares
63	A.H. Santa Filomena
64	A.H. Santa Filomena Ampliación
66	Asoc de Pobladores Primavera del Chaparral
67	A.H. Asoc de Pobladores El Bosque de Carabayllo
76	Centro Poblado La Molina de San Diego
79	A.H. Santa Lucía
82	Centro Poblado San Lorenzo
85	Agrup. de Familias 27 de Octubre
86	P.I. Las Lomas de Carabayllo Sector Cruz Del Norte II – Ampliación
89	Centro Poblado Rural El Pacífico

Nota: Elaboración propia. Adaptado de “Términos de referencia”, Sedapal, 2010.

- Las juntas directivas y/o comité de obra, son pobladores en las 64 habilitaciones urbanas elegidos por los pobladores de cada habilitación para ser sus representantes, todas las actividades se coordinan previamente con ellos; además que los lineamientos del PAPT manifiesta que las habilitaciones deben estar organizadas y cuenten con junta directiva vigente y reconocida por el gobierno local o por los registros públicos (SUNARP).
- Promotores ambientales, son pobladores comprometidos que se eligen y crean como parte del proyecto en cada habilitación y buscan la sostenibilidad del cuidado del agua después de la intervención del proyecto.

Secundario

- Comité del agua como Covaap, Punchauca y comisión de regantes
- Organizaciones de base como comedores populares / vaso de leche.
- Organizaciones sindicales
- Organizaciones civiles como “Agidelca” y la “Comisión de Alto Nivel” (dirigentes gestores para que el programa se ejecute en la zona).
- Municipalidad de Carabayllo

- Posta de salud
- Sedapal

1.5 Estrategias de trabajo

El proyecto se circunscribe en el marco del programa nacional “Agua para Todos”, y su intervención se centra no solamente en los aspectos sanitario sino también a nivel social, económico, físico y cultural, enfocado al mejoramiento de las prácticas de higiene relacionado con el agua y el saneamiento para el mejoramiento de las condiciones de la salud pública de la población, en particular de aquellos sectores menos favorecidos del país. En ese sentido, la intervención social del proyecto incorpora tres aspectos fundamentales que orientará: La promoción social, la capacitación y la gestión del agua y alcantarillado.

La promoción social, se considera importante a partir de la participación y movilización responsable de los pobladores beneficiarios en acciones comunitarias relacionadas al proyecto promovidas por los promotores sociales, asimismo el involucramiento de ingenieros en las diferentes etapas del proyecto.

La capacitación es eje principal para el cambio de actitudes y comportamiento respecto a las prácticas saludables y conductas sanitarias de los futuros usuarios de Sedapal, siendo una de estas la instalación del módulo sanitario al interior del lote.

La gestión del agua y el alcantarillado, consiste en el fortalecimiento de capacidades en la gestión del agua y alcantarillado mediante actividades de orientación, asesoría, acompañamiento a pobladores organizados, dirigentes y líderes beneficiarios de las habilitaciones urbanas. Asimismo, se promoverá la organización comunal de los beneficiarios para la vigilancia adecuada del agua y saneamiento. (Consortio Saneamiento Carabayllo II, sin fecha, p. 45)

Metodología

De acuerdo a las características de la población y para lograr el objetivo general, se propuso emplear una metodología participativa, la misma que consistió en utilizar técnicas, herramientas, dinámicas y materiales didácticos y educativos que faciliten el diálogo, la reflexión y acción que permita a la población un cambio real y positivo en su

conducta para el uso eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado. La metodología empleada buscó identificar, analizar, fortalecer y articular las capacidades positivas que tiene la población beneficiaria del esquema Lomas de Carabayllo. En tal sentido, las estrategias y metodologías se orientaron acorde a las características organizativas, culturales y sociales de la población de cada una de las habilitaciones existentes en el área de influencia del proyecto.

Asimismo, para el logro de cambio de comportamiento se tuvo en cuenta tres ejes fundamentales para el cambio de actitud: aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir, que forman parte de la metodología activa y participativa.

- **Metodología de la intervención del programa de educación sanitaria - capacitaciones**

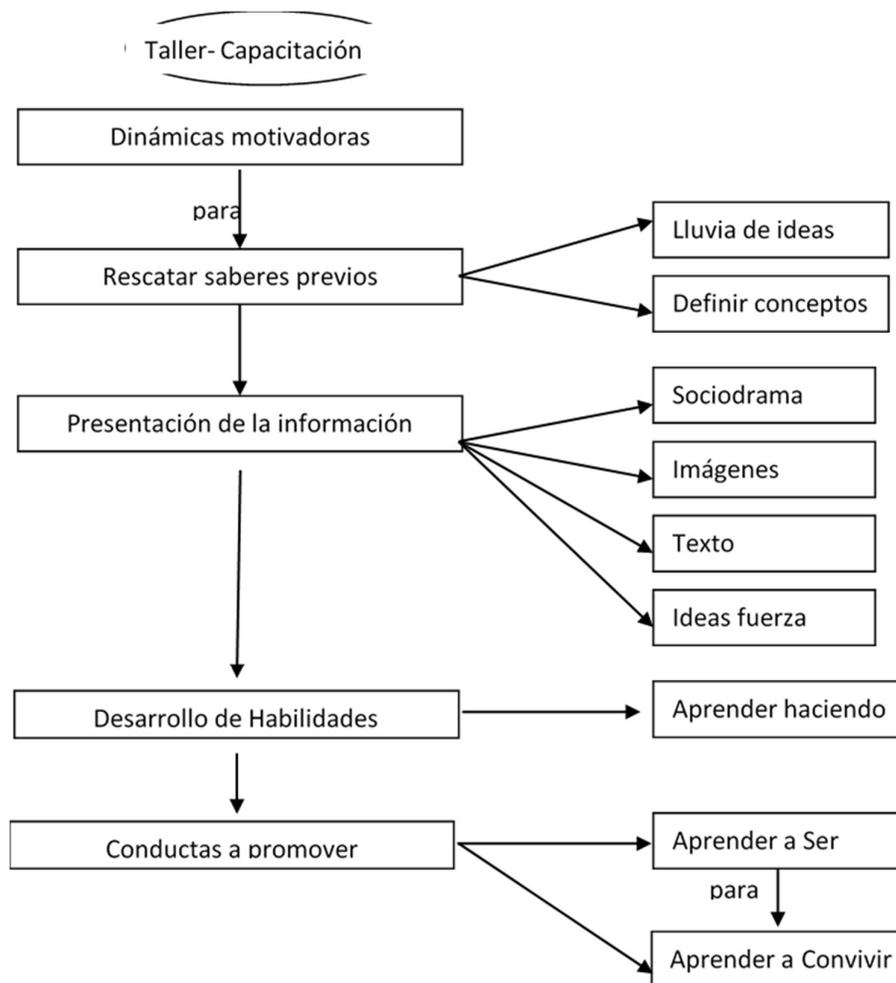
La metodología que se desarrolló en las capacitaciones y talleres fue activa y participativa, lo que buscó lograr los aprendizajes propuestos, rescatando saberes previos y desarrollando capacidades, actitudes, valores y habilidades, lo que permita la toma de conciencia para mejorar sus condiciones sanitarias, cuidar el sistema, usar y mantener adecuadamente los servicios y asumir el compromiso del pago responsable de estos.

Los contenidos y mensajes se presentaron en un lenguaje ágil y sencillo, de tal manera que despertaran el interés y fácil comprensión de los participantes. Se utilizaron recursos didácticos como: lluvia de ideas, socio dramas, prácticas demostrativas, canciones, entre otros.

Los talleres se trabajaron en equipo por los cuales se presentó un producto. Se utilizó materiales didácticos; tales como; rotafolios, láminas motivadoras, láminas de refuerzo, láminas de contenido, gráficos, papelógrafos, entre otros. Los talleres constaron de módulos educativos, los mismos que tuvieron una o más sesiones, con una duración aproximada de 1 hora con 15 minutos. Los talleres fueron evaluados al término de cada sesión para validar el logro de los aprendizajes. (Consortio Saneamiento Carabayllo II, sin fecha, p. 47)

Gráfico 1

Estrategias Metodológicas de las Capacitaciones – Talleres



Nota: Recuperado de “Plan de trabajo de Intervención Social”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, sin fecha.

Estrategias

Las estrategias de intervención que se siguieron fueron:

- Se estableció alianzas con los dirigentes de las habilitaciones urbanas, centros educativos, postas de salud, comedores populares y vaso de leche para difundir los beneficios del proyecto y lograr una sensibilización desde todas las

organizaciones e instituciones que forman parte del área de influencia del proyecto.

- Se promovió la equidad de género en los beneficiarios del esquema a través de la ejecución de las actividades del proyecto, con el propósito de ampliar las oportunidades de las mujeres en el ejercicio de sus derechos y deberes como ciudadanas.
- Coordinación con los promotores ambientales que fueron elegidos por la población, según perfil otorgado por Sedapal y aprobado por la supervisión.
- Se consideró un factor dinamizador en todo el proceso del proyecto la participación de los beneficiarios, la cual fue la estrategia principal y se centró en empoderar a los promotores ambientales, dirigentes y líderes de las habilitaciones urbanas con el propósito de fortalecer sus capacidades de organización y convocatoria; estos actores locales fueron los aliados del proyecto y su participación facilitó la labor que se realizó en el esquema.
- Para asegurar los objetivos de la intervención social se realizaron reuniones, asambleas, talleres de capacitación dirigidos a los beneficiarios previa coordinación con los actores locales.
- Para realizar las actividades de promoción social se conformaron grupos de trabajo que fueron determinados de acuerdo a la topografía y área geográfica del esquema, de este modo los beneficiarios identificaron a los profesionales que se encargan de capacitar, orientar y resolver dudas e inquietudes respecto a las características del proyecto, haciendo así una comunicación más directa y personalizada.

CAPÍTULO II

LA EXPERIENCIA OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN

2.1. Objeto de sistematización

La presente sistematización identificó los aportes de la intervención social, específicamente del trabajo del promotor social en las actividades del proyecto “Lomas de Carabayllo II”, siendo estas el desarrollo de las actividades para la instalación de módulos sanitarios al interior del lote por parte de los pobladores que carecen del acceso a agua potable y saneamiento y que serán beneficiarios del mismo. También en la educación sanitaria y el seguimiento a obra, entendiéndose esta última, como el trabajo que se gestiona para que la obra se desarrolle sin conflictos sociales y se pueda ejecutar en los tiempos planificados, incluyendo el desarrollo oportuno de incidencias y contingencias que en toda obra de esta envergadura se presenta.

El campo de acción del proyecto comprendió parte del distrito de Carabayllo que no tenía acceso al agua potable por red pública, ni tampoco gozaba con saneamiento, por ello, el proyecto consistió en realizar trabajos de ingeniería, como era la construcción de edificaciones primarias (reservorios cámaras, etc.), la instalación de tuberías secundarias y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado; también contó con el acompañamiento social del Equipo de Intervención social, que tenía entre sus funciones: incentivar que los titulares de lotes beneficiarios instalen sus módulos sanitarios al interior de lote, fomentar el uso adecuado del servicio, a través de la educación sanitaria y el seguimiento a obra. Se resalta que las obras financiadas por Sedapal y por ende del Estado se suscribe en brindarle el acceso al servicio con la instalación de las cajas de agua y alcantarillado en la puerta del domicilio del poblador, siendo compromiso del poblador realizar sus instalaciones internas para utilizar el servicio de la forma adecuada, es ahí donde radica la importancia del aporte del EIS para lograr la sensibilización y acción de la instalación de los módulos sanitarios.

Este proyecto forma parte importante del contexto nacional porque encarnó parte de uno de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y ahora representa uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

2.1.1. Criterios de justificación

La trascendencia del presente trabajo de sistematización respondió a los siguientes criterios:

- **Relevancia**

La experiencia es relevante porque se llevó a cabo dentro de un proyecto cuyo tema forma parte del desarrollo y política social de Estado y por tanto existe futuras experiencia que podría recoger tanto los hallazgos como las lecciones aprendidas.

Esta sistematización se puede considerar como insumo para una futura reestructuración y/o elaboración de los Términos de referencia, en cuanto a actividades realizadas, asimismo, si se quisiera elaborar una evaluación del proyecto.

- **Aplicabilidad.**

Permite brindar un referente en intervenciones sociales en obras de saneamiento similares o se puede rescatar la experiencia en otras intervenciones donde se incorpore el componente social como eje transversal.

- **Validez.**

Si bien la intervención social en sí, no es la primera vez que se aplica en estos proyectos, se debe destacar el accionar seguido, así como las estrategias tomadas y realizadas porque se logró los resultados programados en los tiempos establecidos.

Además, también realiza un análisis de los aciertos y desaciertos, lo que nos brinda lecciones aprendidas a considerarse en las futuras intervenciones.

- **Innovación**

Las obras de ingeniería dejaron de ser exclusivamente de esta área, sino que se incorpora el concepto social, siendo así una obra técnico-social en donde no solo se

debe construir objetos materiales, sino se debe acompañar con construcciones de accionares que permitan modificar percepciones, comportamientos y de esta manera contribuir con el desarrollo de las poblaciones vulnerables.

2.2. Objetivos de la sistematización

Los objetivos de esta sistematización son los que describen a continuación:

2.2.1. Objetivo general

Identificar y analizar las lecciones aprendidas de la intervención de relaciones comunitarias y comunicación en el proyecto: “Ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado del esquema Lomas de Carabayllo y anexos - distrito de Carabayllo” con el propósito de aportar a la práctica profesional de la especialidad Comunicación Organizacional.

2.2.2. Objetivos específicos

- Identificar y analizar las estrategias de comunicación implementadas en los componentes de acción de educación sanitaria, seguimiento a obra, y seguimiento a instalación de módulos sanitarios.
- Analizar el rol de la comunidad, dirigentes, promotores ambientales y promotores sociales como agentes de cambio para la aceptación del proyecto: “Ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado del Esquema Lomas de Carabayllo y anexos - distrito de Carabayllo”.
- Identificar los factores facilitadores y retardadores para la implementación de las acciones comunicativas y los resultados logrados.

2.3. Espacio temporal

La presente sistematización comprende el periodo en que mi persona participó en el Equipo de Intervención Social como promotora social, que fue durante los meses de setiembre 2012 y agosto del 2013.

2.4. Ejes de sistematización

Los ejes de sistematización que se abordan son tres y se describen a continuación:

- **Estrategias de comunicación implementadas en los componentes de acción de educación sanitaria, seguimiento a instalación de módulos sanitarios y seguimiento de obra.**

En el desarrollo de este eje de sistematización se va identificar las tres estrategias comunicación (Información, comunicación y educación; Fomento de liderazgo y Movilización social) aplicadas en cada uno de los tres componentes de acción. También se va describir las actividades realizadas y como se empleó y los resultados de dicha aplicación.

- **El rol de la comunidad, dirigentes, promotores ambientales y promotores sociales como agentes de cambio para la aceptación del proyecto.**

En este eje de sistematización se describe el papel que cumplió cada uno de los actores, así como la importancia que tuvieron para que el proyecto fuera aceptado y se logre cumplir con las actividades programadas, obteniendo un resultado favorable.

- **Factores facilitadores y retardadores para la implementación de las acciones comunicativas y los resultados logrados.**

En este eje de sistematización se hace una evaluación general de la intervención para identificar cuáles fueron los factores que permitieron que sea accesible para facilitar el desarrollo de las actividades, de igual manera se identificó cuáles fueron los factores que retardaron o que fueron causales que se reestructure el plan de contingencias para que no afecte el desarrollo de la intervención.

CAPÍTULO III

MARCOS DE REFERENCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN

Con el fin de buscar un mayor entendimiento sobre el tema de sistematización es necesario analizarlo desde cinco ejes teóricos principales, siendo uno de estos la Teoría del Desarrollo; el segundo la Comunicación para el Desarrollo; el tercero Responsabilidad Social; el cuarto las Relaciones Comunitarias y el último eje temático Estrategias de Comunicación.

3.1. Teoría de Desarrollo

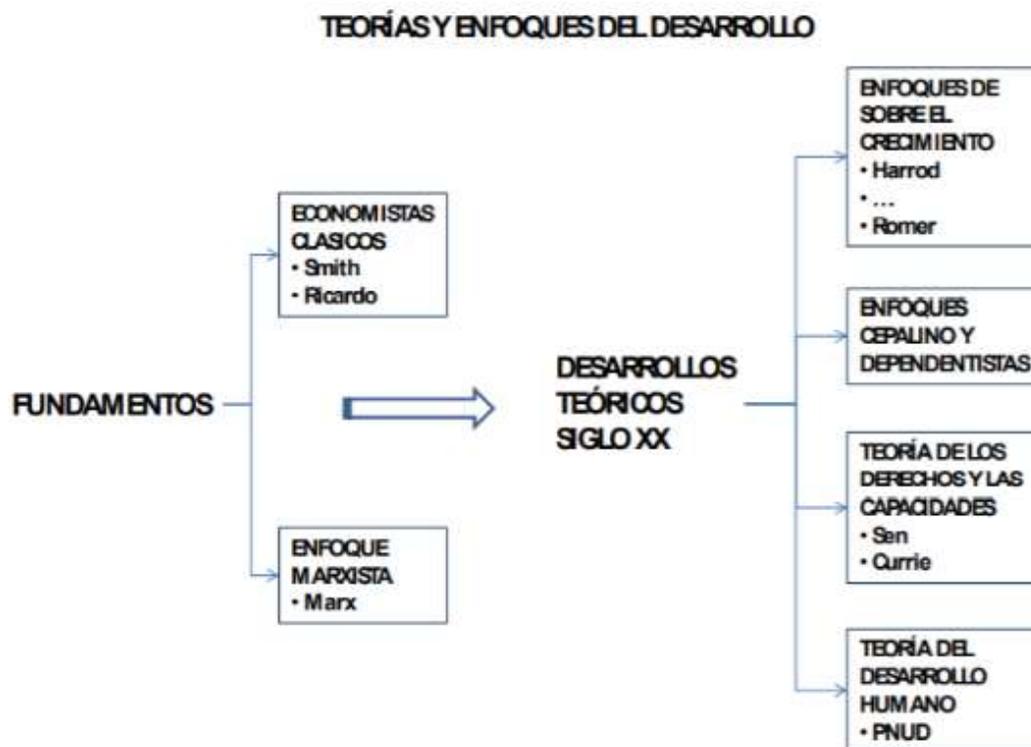
A partir de mediados del siglo XX, como tema post guerra, se ha tenido diferentes planteamientos sobre el concepto de desarrollo, creando así una ruta de desarrollo que va desde los discursos filosóficos de la teoría de la modernidad o postmodernidad, pasando por los discursos utópicos y planteamientos neoclásicos de crecimiento económico y por las miradas sociológicas como el enfoque de desarrollo humano y social. Se puntualiza que no existe un solo camino para entender el desarrollo, sino que los diferentes enfoques se nutren y nos ayudan a comprender este fenómeno amplio y complejo.

Según Sen (2004), citado por Arcos (2008) manifiesta en una entrevista su visión sobre el constructo de desarrollo:

La idea de desarrollo es una idea compleja (...) cuando dicha cuestión entró en escena en la década de 1940, lo hizo primeramente de la mano de los progresos de la teoría del crecimiento económico, que habían tenido a lugar con anterioridad, esto es durante la década de 1930 y durante la de 1940. La reflexión sobre el desarrollo se hallaba limitada a la concepción elemental de que los países pobres no son mas que países con niveles de renta bajo, con lo que el objetivo era, simplemente, superar los problemas del subdesarrollo a tarves del crecimiento económico, aumentando el PBN. (p.10)

Gráfico 2

Teorías y Enfoques del Desarrollo



Nota: Recuperado de “Teorías y enfoque del desarrollo”, Arcos, O., 2008, p.11, Bogotá, Escuela Superior de Administración Pública.

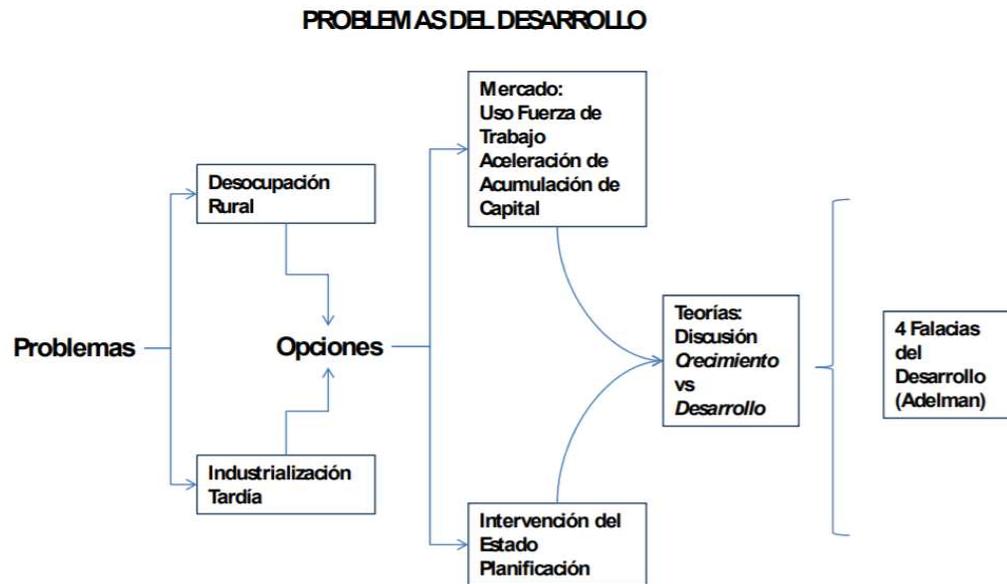
Asimismo, las teorías y enfoques de desarrollo están ligados al análisis que se hace del problema del mismo, por eso Hirschman (1981), citado por Arcos (2008), manifiesta que “dos problemas dieron lugar a los desarrollos teóricos de la economía del desarrollo: la desocupación rural y la industrialización tardía”. (p. 17)

Arcos (2008) manifiesta que

El primero, llevó a plantear interrogantes y alternativas sobre el uso de la fuerza de trabajo desocupada y las formas de acelerar la acumulación de capital. El segundo, planteó la necesidad de la intervención del Estado y del empleo de la planeación como mecanismo para orientar las acciones orientadas a superar los problemas del atraso económico y del desarrollo. (p.17)

Gráfico 3

Problemas del Desarrollo



Nota: Recuperado de "Teorías y enfoque del desarrollo", Arcos, O., 2008, p.18, Bogotá, Escuela Superior de Administración Pública.

3.1.1. Teoría de Desarrollo Humano

El enfoque de la Teoría de Desarrollo Humano empieza a surgir cuando se comienzan a encontrar los vacíos, como medición de la calidad de vida al Producto Bruto Interno (PBI) y entonces se deja de lado el paradigma del crecimiento económico como indicador de calidad de vida de la población. Según Barro (1991); Hall y Jones (1999), citado por Oriol (2006) "los estudios sobre desarrollo se han centrado tradicionalmente en el crecimiento del producto medio por habitante" (p. 2).

Al respecto, Arcos (2008), manifiesta:

Las teorías de desarrollo humano postulan que es un proceso en el cual un ser biológico se constituye en un ser social y cultural. Amar, uno de los pensadores notables en esta corriente de pensamiento, señala que el desarrollo social es la realización potencial biológico, traducido en términos de ser social y cultural de la persona. Con esta apreciación, el autor indica que el ser humano es el principal actor de su desarrollo, en cuyo proceso de comprensión y auto-comprensión se produce una serie permanente de acciones y reacciones con otras personas en la búsqueda del perfeccionamiento de sus potencialidades. (p. 130)

Después de las diversas críticas al Consenso de Washington, diversos opositores tuvieron propuestas sobre desarrollo, siendo uno de los pioneros en los años 80, el nobel de economía Amartya Sen⁴ en donde su trabajo trató de cambiar el foco de atención para comprender el bienestar desde una perspectiva más amplia. Sen (1985) entendió el bienestar como “aproximación de las capacidades” (*capability approach*) en donde critica la concepción utilitarista del bienestar, que entiende el mismo como un “estado mental” transformable en funciones de utilidad individuales que pueden sumarse y maximizarse para realizar un juicio social. Bajo estos supuestos, los juicios sociales del utilitarismo no tienen en cuenta criterios de igualdad en las dotaciones iniciales, ni la posición que ocupa el decisor que ha de elegir entre políticas e instituciones alternativas. Tomando esto en consideración, los juicios sociales utilitaristas no son socialmente justos y por consiguiente no sirven para decidir sobre el bienestar. (Oriol, 2006, pp. 3-4)

Sen (1999), citado por Oriol (2006), dice que “para superar las limitaciones del utilitarismo, propone entender el bienestar en términos de capacidades o de ‘la libertad de las personas para vivir la vida que tienen razones para valorar’”. (p. 2)

Una concepción satisfactoria del desarrollo debe ir mucho más allá que la acumulación de la riqueza y del crecimiento del producto bruto interno y de otras variables relacionadas con la renta (...) El desarrollo tiene que ocuparse más de mejorar la calidad de vida que llevamos y las libertades que disfrutamos. (Sen, 2000, p. 31)

Las libertades que propone Sen son cinco, siendo estas: Las libertades políticas, las libertades sociales, las libertades económicas, la garantía de transparencia y el acceso a la red de protección social que impida que la población vulnerable caiga en miseria. Es así que manifiesta que la realización de estas libertades está ligada con el nivel de bienestar logrado, entendiendo bienestar de manera diferente para cada persona ya que va depender de la oportunidad real que tiene una persona y sin restricciones como salud, educación, alimentación, derechos y bienes materiales. (Uribe, 2008, p. 206)

⁴ Economista nacido en Shantiniketan, India, en 1933. Ganó el Nobel de Economía en el año 1998.

3.1.2. Índice de Desarrollo Humano

En la década del 90, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en base a las discusiones sobre el desarrollo en el mundo y buscando replantar el concepto que toma al PBN como indicador de bienestar, su administrador William Draper, afirmaba: “estamos redescubriendo la verdad elemental de que el centro de todo el desarrollo debe ser el ser humano. El objeto del desarrollo es ampliar las oportunidades de los individuos” (PNUD, 1990, p. 13).

A raíz de este argumento y en base a los trabajos del paquistaní Mahbub Ul Haq⁵, el PNUD creó el Índice de Desarrollo Humano (IDH), que es un indicador compuesto de tres dimensiones: la longevidad (salud), el conocimiento (educación) y el acceso a recursos (ingresos); a su vez han sido incorporados otros indicadores como Índice de la pobreza multidimensional y desarrollo de género y todo ello muestra las distintas implicaciones del crecimiento económico y del desarrollo humano.

PNUD (1990), manifiesta:

(...) el desarrollo humano es un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano. En principio, estas oportunidades pueden ser infinitas y cambiar con el tiempo. Sin embargo, a todos los niveles del desarrollo, las tres más esenciales son disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente. Si no se poseen estas oportunidades esenciales, muchas otras alternativas continuarán siendo inaccesibles. (p. 34)

En el desenvolvimiento del desarrollo humano, el autor presenta diversas formas o características que determinan su esencia como proceso: Multidimensional, al incluir dimensiones de tipo psicológicas social, cultural y familiar; potencial, por ser motor de su acción social; continuo, desde el nacimiento y durante la vida; integral, los diversos elementos del desarrollo humano están interrelacionados y son considerados como un todo y por último adaptativo, preserva el sentido histórico del individuo y potencia su capacidad de cambio. (Amar, 1998, p.7)

⁵ En gran parte basadas en las ideas de Amartya Sen, fue su amigo desde la infancia.

3.2. Comunicación para el Desarrollo

La Comunicación para el Desarrollo es la unión de dos conceptos que de manera independientes tienen diversas miradas conceptuales, pero para el presente documento tomaremos los siguientes lineamientos.

En base al concepto de Rosa María Alfaro (2005), se considera que la verdadera comunicación “es aquella que se recrea día a día, que se acerca, motiva, compromete y moviliza a la gente, que permite creer en las personas y crear un futuro para todos” (p. 9).

En complemento, Beltrán (2005) sostiene:

“Desarrollo es un proceso dirigido de profundo y acelerado cambio sociopolítico que genere transformaciones sustanciales en la economía, la ecología y la cultura de un país a fin de favorecer el avance moral y material de la mayoría de la población del mismo en condiciones de dignidad, justicia y libertad”. (p. 62)

Según la comunicadora, existen dos miradas opuestas de comunicación y desarrollo: la primera, es aquella donde la comunicación es tomada como “difusor” y “efecto” y toma los medios de comunicación como aparatos sumamente eficaces y absolutos que tienen gran poder para impactar, así mismo parte de un sujeto “difusor” y de mensajes que se planifican para ser “difundidos” dejando de lado la capacidad del receptor para hacer sus propias operaciones de intercambio. La segunda mirada que se contraponen es la de “comunicación como relación” en donde se deja de lado la existencia del poder y se ahonda en la interrelación compleja e interactuante entre el tipo de sociedad, los medios que se utilizan y las relaciones existentes entre los sujetos. (Alfaro, 1993, p. 23),

Gumucio (2011), al respecto señala:

“La comunicación para el desarrollo, además de valorar el conocimiento local, entendía la necesidad de respetar las formas tradicionales de organización social y de fortalecerlas, para contar con un interlocutor válido y representativo. Otro aspecto distintivo de la comunicación para el desarrollo es el énfasis en la capacitación en técnicas de comunicación de los agentes de cambio y la producción de materiales apropiados para el contexto cultural de cada programa” (pp. 35-36)

Tipología de Comunicación y Desarrollo

Debido a que los conceptos de desarrollo y comunicación son bien bastos, para Beltrán “en América Latina han prevalecido tres conceptualizaciones principales respecto de la relación entre comunicación social y desarrollo nacional: "comunicación de desarrollo", "comunicación de apoyo al desarrollo" y "comunicación alternativa para el desarrollo democrático” (Beltrán, 1993). A esta tipología se añade la “comunicación-desarrollo o comunicación con desarrollo” (Contreras, 2000)

- **Comunicación de Desarrollo**

Beltrán (2002), citado por "La Comunicación para el Desarrollo" [en línea] afirma:

La noción de que los medios masivos de comunicación tienen la capacidad de crear una atmósfera pública favorable al cambio, la que se considera indispensable para la modernización de sociedades tradicionales por medio del progreso tecnológico y el crecimiento económico en el contexto de la modernización o conjunto de transformaciones que produce el desarrollo industrial, y a los cuales los países subdesarrollados tendrían que acceder superando linealmente sucesivas fases para salir de su estado tradicional o arcaico, mediante su asimilación o adaptación a un orden de crecimiento económico e integración nacional, moderno.

- **Comunicación de Apoyo al Desarrollo**

Beltrán (2002), citado por "La Comunicación para el Desarrollo" [en línea] afirma:

La noción de que la comunicación planificada y organizada -sea o no masiva- es un instrumento clave para el logro de las metas prácticas de instituciones y proyectos específicos que buscan el desarrollo, en campos tan diversos como la salud, la educación, el medio ambiente, la producción, la organización social, las situaciones de desastre, etc.

- **Comunicación Alternativa para el Desarrollo Democrático**

Beltrán (2002), citado por "La Comunicación para el Desarrollo" [en línea] afirma:

La noción de que, al expandir y equilibrar el acceso y la participación de la gente en el proceso de comunicación, tanto a niveles de medios masivos como a los interpersonales de base, el desarrollo debe asegurar, además de beneficios materiales, la justicia social, la libertad para todos, y el gobierno de la mayoría. Se acuña en una explicación de las causas del subdesarrollo en relaciones

estructurales de dependencia por la polarización entre países y sujetos ricos y pobres.

En "La Comunicación para el Desarrollo" [en línea] afirma que la comunicación en el presupuesto participativo está enmarcada claramente en la comunicación de apoyo al desarrollo, en la medida en que el presupuesto participativo es un proyecto específico institucional de las municipalidades, que utiliza a la comunicación como instrumento de difusión, sensibilización y convocatoria, en sus primeras fases. Y, además, en la comunicación alternativa para el desarrollo democrático, porque el presupuesto participativo se constituye como un proceso de comunicación interpersonal, que busca expandir la participación ciudadana a fin de asegurar la justicia social. Pero a su vez el entendimiento de la comunicación en el presupuesto participativo requiere de otros elementos como la propuesta de Adalid Contreras.

- **Comunicación - Desarrollo o Comunicación con Desarrollo**

Contreras (2000), citado por "La Comunicación para el Desarrollo" [en línea] afirma:

Las Nuevas cartografías van a derivar en otras concepciones sobre la relación entre comunicación y desarrollo. La comunicación se enriquece con los estudios de recepción y consumo cultural, diseñando un paradigma que valora las mediaciones y resignificaciones en la apropiación y uso de los mensajes desde la complejidad de las culturas. Mattelart nos habla del retorno al sujeto, al rol activo del receptor y usuario de los flujos y redes de comunicación; y Martín-Barbero nos va a proponer entender la comunicación en sus mediaciones, desde la densidad de las relaciones cotidianas sin diferencias entre una cultura de masas y otra altruista popular-liberadora en la trama espesa de los mestizajes y las deformaciones de lo urbano, de lo masivo.

3.3. Responsabilidad Social

El concepto de Responsabilidad Social es muy debatido y ha ido variando en el tiempo, tradicionalmente fue asociada a la filantropía en dónde se aborda la mirada del empresario como consecuencia de su poder y su riqueza y no de la relación de la empresa en sí con su entorno. Luego fue asociado a conceptos como el "marketing" y luego a los de "ética" Es a finales de los años 50 y principios de los 60, a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales que surge en los Estados Unidos el

concepto en donde plantea que la empresa asuma la responsabilidad por los problemas sociales y que contribuya a su solución.

En esa línea conceptual tenemos varias definiciones como el del Banco Mundial, citado por Tamayo (2008) “la ciudadanía corporativa se basa en el reconocimiento de que las empresas tienen derechos y responsabilidades que van más allá de la maximización de las ganancias en el corto plazo”. Así mismo, para la Comisión Europea en su Libro Verde define la Responsabilidad Social Corporativa como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores” (2011, p. 7).

Argandoña y la ONG Economistas Sin Fronteras tienen definiciones muy similares, donde manifiesta que el concepto no está en la propia definición, pero se puede decir que la RS es la suma de tres responsabilidades.

La Responsabilidad social no es una realidad física, sino una construcción social, que cada uno ve desde la óptica de sus conocimientos, capacidades e intereses (...) es una referencia a tres ámbitos de responsabilidad, económico, social y medioambiental (completada a veces, pocas, con una mención al carácter ético de esas responsabilidades). Argandoña (2012, p.11)

(...) el reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que generen políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores. De la Cuesta (2002)

Otro concepto integral es el de la Organización Internacional de Normalización ISO 26000, donde parecen todos los elementos, menos el carácter voluntario que, está implícito, refiriendo:

La responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de las partes interesadas; (...) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (2010, p.6).

Así también se tiene conceptos como el de Francés (2005), afirma:

(...) la responsabilidad social empresarial consiste en la asunción voluntaria por parte de las empresas de responsabilidades derivadas de los efectos de sus actividades sobre el mercado y la sociedad, así como sobre el medio ambiente y las condiciones de desarrollo humano. (p. 9)

Se puede decir que la responsabilidad social es el conjunto de responsabilidades que la empresa asume ante la sociedad, que irán cambiando, como es lógico, porque cambian las circunstancias y la misma sensibilidad de los actores. La responsabilidad social no puede reducirse a un listado de responsabilidades sociales.

3.3.1. Teoría de los Stakeholders

Según Argandoña (1998), afirma que:

“La teoría de los stakeholders se presentó tanto en las teorías de la organización como en el de la ética de la empresa, como una superación de la teoría neoclásica que identifica la maximización del beneficio con el objetivo de la empresa y, por tanto, hace de los propietarios los únicos implicados en dicho objetivo”. (p. 7)

Según uno de los pioneros, dentro de la teoría estratégica de gestión, Freeman (1984) considera “stakeholders” a “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa” (pag.25)

Gonzales (2007), considera que, si bien Freeman defiende el uso de la teoría como metodología de la gestión empresarial, se ha generado sobre ella propuestas de la teoría ética normativas para ayudar a la gestión de la ética de la empresa, siendo tres las razones de interés: 1) Permiten pensar un nuevo paradigma empresarial, donde existe una comprensión de la empresa plural. 2) Permite entender que entre los distintos Stakeholder de una empresa, se establecen relaciones, no solo entendidas como contrato jurídico o contrato social, sino como contrato moral. 3) Se vislumbra la responsabilidad social, entendida en sentido ético, de la organización empresarial. (pp. 207-208)

La teoría de los stakeholders fue desarrollada en la Universidad de Stanford, en donde se considera como la “teoría de la ética” (entendiéndola como un sentido amplio), basada en el “bien común” que no solo se implica a sus accionistas, sino que

se amplía a los diferentes grupos de interés relacionados directamente con la empresa (Stakeholder).

Argandoña (1998), afirma:

“La teoría del bien común introduce, no obstante, un cambio importante en el enfoque tradicional de los stakeholder. Dicho enfoque identifica a los stakeholders como los que tienen “interés” en la empresa (...), y esta puede ser una base suficiente para una teoría positiva de la organización (...). La teoría del bien común se apoya, por el contrario, en el concepto clásico del “bien”: la empresa hace el “bien” a muchas personas, a algunas por obligación; a otras, de modo más o menos involuntario. Y “debe hacer el bien” a ciertos colectivos, en virtud de su obligación de contribuir al bien común, que va desde el bien común de la propia empresa hasta el de la comunidad local, el país y de toda la humanidad, también la futura. En todo caso, el concepto de bien parece ser un fundamento más apropiado para una teoría ética que el concepto de interés” (p. 11)

Esta teoría tiene alguna similitud con la teoría del equilibrio de Barnard – Simón que identifica a los distintos grupos de participantes que contribuyen a la organización a cambio de una compensación: la organización será viable en la medida que las contribuciones que recibe sean mayores o iguales a las compensaciones que debe otorgar. Pero la teoría de los stakeholders va más allá, al cuestionar la obligación exclusiva de los directivos hacia los accionistas y proponer un nuevo rol con responsabilidad ampliada hacia los demás grupos de interés, es decir los empleados, los clientes, los proveedores y la comunidad local en la cual la empresa está inserta.

3.4. Relaciones Comunitarias

Si bien el término de Relaciones Comunitarias es muy usado en minería, se puede ver que el enfoque está presente en diferentes esferas, siendo una de estas, en obras de saneamiento.

Las relaciones comunitarias se deben tomar como uno de los aspectos de la responsabilidad social, mas no se debe considerar como sinónimos ya que según Pérez (2011), la responsabilidad social tiene que ver con el compromiso de la sostenibilidad social, ambiental y económica, por consiguiente, es una responsabilidad en el largo plazo con la sociedad. Las relaciones comunitarias es el proceso mediante el cual las empresas establecen, mantienen y fortalecen los vínculos con las poblaciones del

entorno y sus autoridades. Esta relación está basada en el respeto de las costumbres, creencias, reglas de convivencia, que expresan la cultura local. El respeto a sus tierras, fuentes de agua y demás recursos es un tema central en esta relación. Es parte de esta vinculación, que debería ser bajo la fórmula “ganar – ganar”, el aporte que hace la empresa, a los procesos de desarrollo local, expresada en proyectos gestionados de manera participativa, que promueven el mejoramiento de los activos tangibles e intangibles de las familias, de las comunidades y del territorio.

3.4.1. Gestión estratégica de las relaciones comunitarias

Para Pérez (2011), las relaciones comunitarias como gestión exigen combinar de mejor manera lo estratégico con lo operativo, procesos clave debidamente planificados, con procesos emergentes, contingencias que demandan respuestas rápidas sin perder de vista lo estratégico. Implica capacidad de manejo de crisis con el menor impacto posible en el mediano y largo plazo. No es suficiente tener equipos profesionales especializados, sino también el desarrollo de instrumentos de gestión estandarizados para los procesos.

El autor manifiesta que hay algunos procesos claves que deben tener en cuenta las empresas para comenzar a ahondar en este enfoque como gestión, siendo estos los siguientes:

- a. Prospectiva de riesgos de conflictos sociales a largo plazo: Su misión es alertar a la empresa sobre el contexto futuro para el diseño de políticas que permita eliminar o mitigar problemas previsibles en el mediano y largo plazo. Una herramienta para este análisis, es el mapa estratégico de riesgos de conflictos, que detecte las tendencias de largo plazo, que van configurando los escenarios sociales en los cuales se va a desenvolver el negocio. El producto, es información para la toma de decisiones de mediano y largo plazo.
- b. Prevención y gestión de conflictos: La misión es detectar a tiempo, gestionar y transformar los conflictos que se presenten, de manera oportuna, evitando llegar a crisis. Dos herramientas importantes: El mapa de riesgos de conflictos sociales a nivel operativo (corto plazo) y el plan de gestión. El producto es conflictos gestionados.

- c. Alineamiento organizacional: La misión es mantener en el ADN de la organización los estándares sociales y ambientales que el entorno demanda. Las herramientas son el código de ética, las políticas, el código de conducta de los trabajadores en relación al entorno.
- d. Negociación de permisos sociales: La misión de este proceso es llegar a acuerdos para el uso de terrenos superficiales, que sean favorables para ambas partes, y que gocen de legitimidad social. Los terrenos superficiales deben valorizarse no solo en términos comerciales, sino también en su valor simbólico y de uso. Tres herramientas importantes para este proceso: La mochila del negociador, el mapa de negociaciones y, metodología de tasación de tierras.
- e. Participación ciudadana: La misión es mantener informado a los grupos de interés, sobre el desarrollo del proyecto. Las herramientas son los diversos mecanismos tanto establecidos por ley, como las que las partes acuerden. El producto final es tener buena imagen y reputación.
- f. Proyectos de promoción del desarrollo: La misión es ser percibido como un aliado estratégico del desarrollo, contribuyendo con los proyectos del territorio, promoviendo una gestión participativa de los proyectos y de la gestión local, fortaleciendo la gobernabilidad territorial. Los productos son los proyectos implementados.
- g. Gestión de acceso a empleo por la población local: La misión es garantizar acceso preferente de la población local en las oportunidades de empleo que genera la actividad minera. Las herramientas son los comités de empleo con participación de las comunidades, política empresarial sobre oportunidad de empleo local.
- h. Mejoramiento de la capacidad de empleabilidad local: La misión es fortalecer las capacidades técnicas, calificando a las personas de las comunidades del entorno en actividades mineras y no mineras, que facilite el proceso de inclusión laboral de las familias desfavorecidas. Algunas herramientas son, la oferta de empleo futuro de la empresa, el plan formativo.
- i. Diálogo para la gestión de expectativas y del contexto: La misión es mantener una comunicación fluida con los grupos de interés, para atender sus inquietudes de manera oportuna, informar adecuadamente y gestionar las expectativas.

Algunas herramientas son: El mapeo de actores, red de contactos clave, formación de voceros, mensajes clave para cada coyuntura.

- j. Seguimiento de compromisos asumidos: La misión de este proceso es mantener el estado de situación de cumplimiento de los convenios, acuerdos y compromisos, tomando en cuenta la conformidad de las partes. Algunas herramientas de este proceso son la matriz de seguimiento, las actas de conformidad de cumplimiento, los comités participativos de verificación de avances.
- k. Atención de pedidos, quejas y reclamos: La misión es garantizar una respuesta oportuna y eficaz de los pedidos, quejas y reclamos de los grupos de interés. Algunas herramientas son el buzón de quejas, el registro de quejas orales, la guía de procedimientos de pedidos, quejas y reclamos.

Basándonos en los conceptos de Responsabilidad social, las Relaciones Comunitarias, que progresivamente van entendiendo que tienen que trabajar por un desarrollo conjunto. Creo que las circunstancias que se han presentado y que se siguen presentando son lecciones que las compañías progresistas van captando y van aprovechando esas experiencias para dar mejores prácticas, todavía es un largo tramo por recorrer, pero la consigna que estamos sobre el camino.

3.4.2. Relacionista comunitario urbano

El perfil del relacionista comunitario pasa por adaptaciones, debido que desde sus inicios no se tenía claro, incluso no había estudios que lo avalaran como profesional porque nació de forma empírica, e incluso como una extensión de recursos humanos y por lo tanto los profesionales que lo desempeñaban era de esta área. Este enfoque inicial veía al relacionista comunitario como una especie de “bombero”, que era el que entraba en escena una vez ocurrido la emergencia o el conflicto, aquel que debía desactivar los problemas sociales, muchas veces ocasionadas por malas prácticas de los trabajadores o de la propia empresa. Las acciones eran puestas en marcha recién frente a los problemas que se presentaban, por ello no había planificación, ni directrices, en ese asunto.

Actualmente el perfil del relacionista comunitario está cambiando, está en formación, se requiere profesionales que tengan una formación en ciencias sociales, aunque también se requiere armonizar corrientes.

A pesar que el inicio de las relaciones comunitarias se realizó en la minería y por tal el relacionista comunitario estaba orientado en la zona rural; actualmente el tema se encuentra en todos los ámbitos del accionar de las intervenciones sociales, es por ello que el relacionista comunitario también está presente en el ámbito urbano, muchas veces con la denominación de “promotor social”.

3.5. Estrategias de Comunicación para el Desarrollo

Las estrategias de Comunicación para el Desarrollo pueden ser diversas ya que no existe una regla de oro, pero se debe partir en buscar aquellas que tengan los objetivos de conciencia y contribuyan a la estrategia general de gestión del desarrollo, a base a ello se tiene una estrategia de comunicación. Es decir, conjugar los elementos mencionados en un todo coherente que nos permita lograr resultados necesarios para el cambio en la conciencia que se pretende lograr.

3.5.1. Comunicación educativa

Debemos partir desde el punto de la educación y la interrogante de para qué educar, Kaplúm (1998) afirma “A cada tipo de educación corresponde una determinada concepción y una determinada práctica de la comunicación” (p.17), para ello se debe tener presente los tres tipos de opciones educacionales que propone el esquema de Díaz y Martins (1986), citado por Ruggiero (1996), eso no significa que algunas de las opciones sean netamente exclusiva o pura, sino que se pueden entrelazar o converger en diferentes proporciones. Se tiene presente los tres modelos:

- a) Educación que pone énfasis en el contenido y lo que la autora lo presenta como Modelo Tradicional o Memorístico, es aquella en donde la educación busca transmitir conocimiento de una persona a otra y es de carácter vertical, paternalista y generalmente autoritaria; en donde existe el educador que “lo sabe todo” y por otro lado el educando que “no sabe nada”; también es conocida como la “educación tradicional”. (p. 11)

A este tipo de modelo Freire, citado por Ocampo (2008) la consideró como “educación bancaria” ya que hace referencia al depósito de contenidos preestablecidos por parte de los educandos. Este tipo de educación tiene lugar en una “cultura del silencio”; es decir en la incomunicación, en donde el educador y el educando tienen una relación básicamente narrativa y formal debido a que el primero es el sujeto narrador y el segundo es el objeto paciente que escucha y cuya narración es algo totalmente ajeno para el educando y que presenta una realidad inmóvil y predecible, ello conlleva a que la educación se reduzca a la memorización mecánica del contenido narrado, no permitiendo la conciencia de la realidad y la liberación de los educandos. (p. 63)

- b) Educación que pone énfasis en los resultados, según Ruggiero (1996), este es el modelo que más ha influido en la comunicación, ya que surgió en América Latina como respuesta al problema del subdesarrollo ya que se pensaba que la solución para la pobreza era adoptar las características y métodos de producción de los países desarrollados para reproducirlos y multiplicarlos y de esa manera lograr la modernización. (p. 14)

Como parte de ello la educación fue fundamental y tenía que servir para lograr las metas y de esa manera generar técnicas de comunicación que busquen persuadir a las personas “primitivas y atrasadas” a aceptar los cambios. Producto de ello, en los años 50, surgió la llamada “Ingeniería del comportamiento” que buscaba producir comportamientos mediante la emisión de mensajes y en donde los educadores y/o comunicadores de la “década del desarrollo” se convirtieron en una especie de arquitectos de la conducta humana, un practicante de la ingeniería del comportamiento, cuya función es inducir a la población a adoptar determinadas formas de pensar, sentir o actuar, que le permiten aumentar su producción y su productividad y elevar sus niveles y hábitos de vida. (Kaplúm, 1978)

Para Ruggiero (1996), el estudiante es objeto y no sujeto de un proceso comunicativo, debido que la educación es vertical – persuasiva – difusionista que busca el cambio de actitudes sustituyendo los hábitos tradicionales por otros favorables a las nuevas tecnologías; pero es en este camino en dónde se busca moldear la conducta del hombre sin tener en cuenta al propio hombre, en que

surgen corrientes psicológicas que se alejan de buscar el pleno desarrollo autónomo de la personalidad del individuo, sino que investigan los mecanismos para persuadirlo y conducirlo más eficazmente. Producto de ello en América Latina las acciones comunicativas presumiblemente exitosas dejaron de encargarse a los educadores-comunicadores sino más bien se asignaron a las agencias de publicidad comercial. A pesar de ello la autora resalta que este modelo tiene una incipiente intención participativa y la incorporación de la retroalimentación. (pp.14-15)

Para Díaz y Martins (1982), en términos de eficacia y eficiencia, considera que este tipo de modelo tiene evidentes ventajas en comparación con la educación “bancaria”; sin embargo, enumera algunas críticas: como que las personas se acostumbran a ser guiadas, se hace presente los valores de carácter mercantil y la más importante es que no se centra en el desarrollo de la inteligencia en sí, más bien no favorece la interrelación del ambiente natural y social, aparte de asignarle a la comunicación un papel instrumentalista.

Asimismo, Kaplúm (1985), citado por Ruggiero (1996), advierte:

Esa forma primaria de participativa del educando, es en realidad, un componente del modelo comunicacional conductista, y no es equivalente a participación. Es tan solo una medición de efectos. Un mecanismo del cual dispone el emisor (profesor) para verificar el efecto sobre el receptor (estudiante) del estímulo emitido. (p. 15)

- c) Educación que pone énfasis en el proceso, llamado Modelo Dialógico - Problematizador, es el modelo de educación que recoge las dos premisas anteriores, la primera, donde el sujeto aprende y la segunda, donde se busca que el sujeto haga, y se incorpora una tercera premisa, en donde el sujeto piense.

Este tipo de educación no niega las necesidades ni el requerimiento del desarrollo; pero tiene una concepción distinta de este desarrollo, en donde prima la realización integral del hombre, y que para alcanzar las metas de desarrollo se necesita la transformación en la educación del pueblo, que haga hombres pensantes, capaces de participar activamente en el proceso, más responsables y más creativos. O sea, el cambio fundamentalmente consiste en el paso de un

hombre acrítico a un hombre crítico, capaz de superar el individualismo y egoísmo para aperturar a los valores comunitarios y solidarios.

Díaz y Martins (1982) destaca la importancia del proceso de transformación de las personas y de las comunidades. No se preocupa tanto de la materia a hacer comunicada ni de los resultados en términos de comportamiento, sino más bien de la interacción dialéctica entre las personas y su realidad, y del desarrollo de la capacidad intelectual y de la conciencia social.

El problema de la comunicación es la parte central del libro *Pedagogía del Oprimido* de Freire que muestra la lucha del hombre por su propia humanización; en dónde se forja una pedagogía con el hombre y no para el hombre, o sea, una pedagogía que “se hará y rehará así misma”. El punto focal del libro “no consiste solamente en explicarle a las masas, sino en entablar con ellas un dialogo acerca de sus acciones” ello significa que su función principal es quebrar y derribar la “cultura del silencio”. (Marques, 2009a)

Freire (1973) vuelve más dinámica la naturaleza de la pedagogía de la comunicación porque la presenta abierta en constante reformulación y que relaciona la comunicación entre educador y educando, siendo más intensa la comunicación, a medida que más sea la interacción de los participantes. Es también una pedagogía liberadora ya que por medio de la comunicación se conduce a la libertad.

Según Freire (1974), citado por Ruggiero (1996), afirma:

“Ser dialógico, para el humanismo verdadero, no es llamarse dialógico sin compromiso alguno. Es vivenciar el diálogo. Ser dialógico es no invadir, es no manipular, es no imponer consignas. Ser dialógico es empeñarse en la transformación constante de la realidad”. (p. 17)

Para Marques (1979b), afirma “La comunicación y la libertad son fenómenos concomitantes y no dicotómicos. La comunicación se produce automáticamente solo con libertad. A su vez la libertad se conquista únicamente con la comunicación” (p. 283)

Según Freire (1974), citado por Ruggiero (1996), afirma: “La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es transferencia del saber,

sino un encuentro de sujetos interlocutores que buscan la significación de significados” (p. 16).

3.5.2. Comunicación participativa

La comunicación participativa se asume tomando la premisa de que la comunicación y la educación, se entrelazan al contacto social del individuo, y que es a partir de ello que se adquiere habilidades y conocimientos que ayudan a tener un sentido humano.

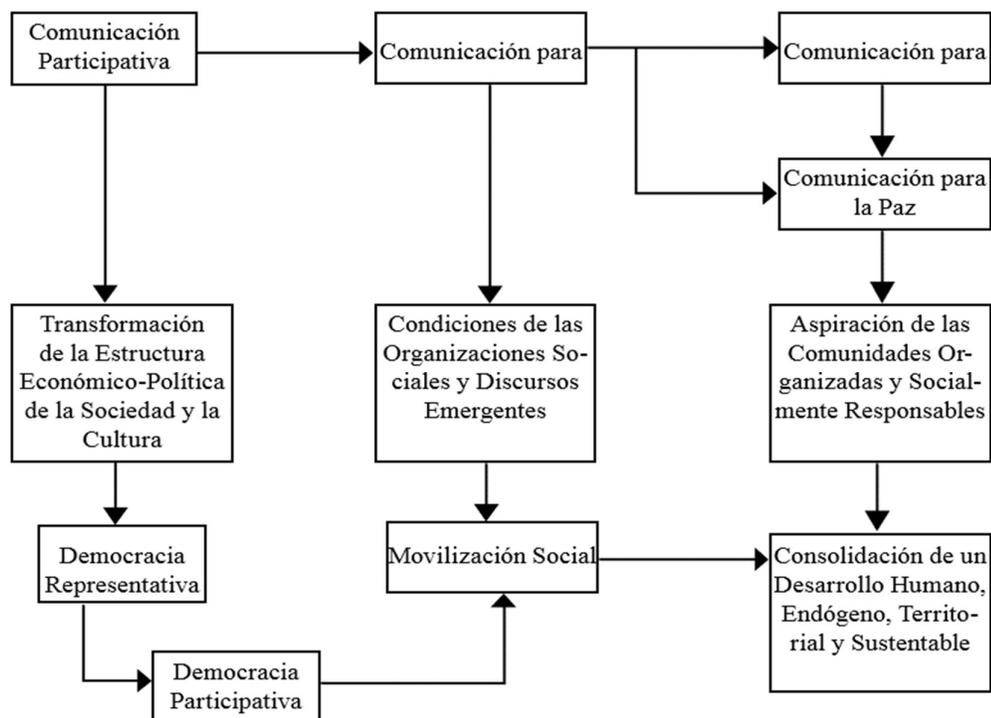
Según, Del Valle (2007), la comunicación participativa, se sustenta en reubicar el poder y la toma de decisiones frente a la problemática del poder y en recuperar las capacidades auto organizativas y las dinámicas culturales ante el problema de identificación para la participación en las comunidades. Por consiguiente, se supone superar lo siguiente:

- Pasar de lo vertical a lo horizontal.
- Pasar de los productos a los procesos.
- Pasar de las propuestas a corto plazo a las propuestas a largo plazo.
- Pasar de las dinámicas individuales a las colectivas.
- Pasar de las condiciones de las entidades que financian a las necesidades de las comunidades.
- Pasar del acceso a la apropiación.
- Pasar de la instrucción difusional a la educación comunicacional.

El investigador chileno compendió su investigación en un mapa conceptual que presenta las relaciones multidimensionales que comprende la comunicación participativa con las necesarias transformaciones en las estructuras de poder, con los discursos y prácticas de las organizaciones sociales, con los procesos inherentes a las democracias participativas y con las movilizaciones sociales, por citar algunas de las más importantes.

Gráfico 4

Relaciones Multidimensionales de la Comunicación Participativa



Nota: Recuperado de “Comunicación Participativa: Aproximaciones desde América Latina”, Del Valle, C., 2007, Vol.4, p.127.

Las estrategias de comunicación participativas son horizontes y tiene la tarea de integrar a los participantes, es una comunicación hacia adentro, donde se tiene que hacer suyos los mensajes en busca de la auto persuasión, he allí donde radica la importancia de sus experiencia y vivencia porque mientras más cerca e identificados sientan los mensajes, mejor será la aceptación e interiorización de los mismos.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN

4.1. Decisiones metodológicas

Para el presente informe, la sistematización tendrá un enfoque dialéctico que no solo buscará clasificar, ordenar datos o información, sino se realizará una reflexión crítica que tendrá como fin construir mensajes críticos a partir de la experiencia realizada; también se concebirá como proceso participativo porque será ejecutado por un miembro participante de la experiencia, involucrando también a los actores principales del proyecto, teniendo un acercamiento hacia todos los involucrados en la intervención, especialmente hacia los beneficiarios y así tener una comprensión más profunda de la experiencia, terminando con las lecciones aprendidas que permita enriquecer la práctica y mejorar la teoría.

El modelo metodológico se basa en la concepción de Oscar Jara (1994) en dónde considera:

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (p.24)

A partir del ordenamiento y reconstrucción, pude descubrir y explicar la lógica del proceso de intervención, los factores inmersos, cómo se han ido interrelacionado entre sí y por qué lo han hecho, y de esa manera aprender de la experiencia para poder reproducir los aprendizajes, las lecciones aprendidas o generar conocimientos a tener en cuenta.

4.2. Proceso realizado en el proceso de sistematización

Este proceso de sistematización debe ser entendido bajo la lógica de la gestión de conocimientos y como una herramienta metodológica de gestión de conocimientos. Por ello, para el desarrollo de este informe se desarrollará en tres etapas: La primera etapa de planificación, que es el punto de partida contando con haber participado en la experiencia y tener los registros de los mismos, así como la realización de las preguntas iniciales, la segunda etapa es de recuperación, análisis e interpretación de la experiencia y la tercera etapa son los puntos de llegada en dónde se comuniquen los aprendizajes.

Tabla 3

Proceso de Sistematización

Etapas	Momentos	Pasos
Primera Etapa	Planificación de la sistematización	Punto de partida Preguntas iniciales
Segunda Etapa	Recuperación, análisis e interpretación de la experiencia.	Recuperación del proceso Analizar, sintetizar e interpretar el proceso
Tercera Etapa	Comunicación de aprendizajes	Puntos de Llegada

Nota: Elaboración propia.

4.2.1. Planificación de la sistematización

La sistematización se realizó en retrospectiva; quiere decir, se realizó una vez que la experiencia concluyó, En esta etapa del proceso se realizó la formulación y reflexión sobre la experiencia en general y se inició con los siguientes tiempos:

- A. Punto de partida:** Se tuvo como inicio el haber participado en la experiencia y tener guardado algunos registros de la experiencia, que fueron la libreta de notas de campo, informes, actas realizadas, reportes, fotografías y documentación varios.
- B. Preguntas iniciales:** Se realizó las preguntas iniciales que se utilizaron para plantear cuatro pasos que se resumen a continuación, pero que fueron detallados en los capítulos anteriores:

- **Definir los objetivos de sistematización**

En este punto se realizaron preguntas como: ¿Para qué sistematizar?, ¿Qué producto queremos?, ¿Qué utilidad tendrá?, ¿Para quienes podría ser útil? teniendo muy clara la utilidad que se desea lograr, siendo este el comprender más profundamente la experiencia y así mejorarlas. Los objetivos planteados en este informe son algunas respuestas de estas preguntas. (Ver 2.2)

- **Delimitar el objeto**

En este paso se escogió la experiencia concreta que se va a sistematizar, haciendo las preguntas como ¿Qué experiencia se va a sistematizar?, ¿Se sistematizará toda la experiencia, o sólo un aspecto de la misma?, ¿Abarcaremos sólo un período o una etapa determinada? ¿Cuáles son los criterios que seleccionamos de la experiencia? Para realizar este paso se centró en las “buenas prácticas” e identificando también el contexto, para ello se utilizó las siguientes herramientas:

Matriz N°1: Criterios (Ver anexo 1)

Reflexión realizada para sustentar los aspectos de la experiencia tomada para realizar la sistematización.

Contexto

Se desarrolla información que explica el contexto local, institucional y nacional tanto de la Política social como del Programa Agua Para Todos y específicamente del proyecto que se ha considerado para esta sistematización.

- **Precisar los ejes de sistematización**

En este paso se precisa cuáles serán los hilos centrales que guiarán el presente informe y para ello se realizó las preguntas como ¿Por qué queremos sistematizar esta experiencia y no otra? ¿Cuál será el enfoque central que atravesará el análisis de la experiencia? ¿Qué aspectos centrales de esa experiencia nos interesa sistematizar? Y las respuestas ayudaron a centrar los elementos de análisis, se utilizó la siguiente herramienta:

Matriz N°2: Ejes de sistematización (Ver anexo 2)

Es la matriz central del trabajo de sistematización ya que desarrolla el objeto de sistematización, objetivos, ejes temáticos y las interrogantes.

- **Procedimiento a seguir**

Para determinar este paso se realizó las preguntas como ¿Qué método vamos a elegir?, ¿Qué pasos vamos a seguir?, ¿En qué momento vamos a hacer la sistematización?, ¿Quién o con quiénes se va a sistematizar?, ¿Cómo vamos a hacer la sistematización? Y de las cuales las primeras interrogantes fueron resueltas al elegir la metodología con que se realizará la presente sistematización, respecto al momento que se ejecutará se realizará en retrospectiva ya que se ejecutará después del término de la experiencia y por ello se rescatará y reconstruirá buscando mejorar futuras intervenciones, debido a que el tema es parte de los programas de ampliación de cobertura de los servicios básicos de saneamiento que se tiene como política de Estado.

4.2.2. Recuperación, análisis e interpretación de la experiencia

En esta etapa se trata la experiencia propiamente dicha, dando como resultado el cuerpo y/o esencia del presente informe, para ello se realizó en dos tiempos:

A. Recuperación del proceso: Se empezó haciendo las preguntas básicas y en este tiempo se desarrolló la reconstrucción de la historia y la obtención de la información para ordenarla y clasificarla.

- **Reconstruir la historia**

Cómo parte del equipo que ejecutó los trabajos del proyecto y formé parte directa de la experiencia, se realizó rememoración, evocación, búsqueda de archivos guardados para la reconstrucción que permitió tener una mirada global de los acontecimientos y de esa manera poder identificar los momentos más relevantes y significativos.

- **Recopilar, ordenar y clasificar la información**

La recuperación de la información, fue producto de la combinación de pasos; por un lado, la reconstrucción de la historia que se detalló en el punto anterior y se complementa con las fuentes de información que también servirá de insumo para la siguiente fase de la sistematización. En la información se contó con fuente primaria y fuente secundaria.

Fuente primaria es la que se ha recogido directamente de los actores principales que están involucrados en el ejercicio de la experiencia, se seleccionó cuidadosamente las personas que serán las fuentes de acuerdo al papel y grado de participación que han tenido, por ello son parte de ellas, las siguientes:

- a) Coordinador del equipo de intervención social, como parte del equipo ejecutor.
- b) Especialista de intervención Social, como parte del equipo ejecutor.
- c) Población de las habilitaciones beneficiarias, como parte de los beneficiarios y comunidad involucrada del proyecto.
- d) Presidenta del Comité de gestión AGIDELCA, como parte de los grupos de interés y actores indirectos.

Fuente secundaria es la que abarca todo tipo de documentos escritos o no escritos, referente al proyecto, tales como:

Informes mensuales

Los informes que se emite mensualmente a la supervisión y de ahí se eleva a Sedapal donde se describe los logros alcanzados en base a los TDR.

Matriz de intervención

Es el resumen de las actividades, indicador y entregable a lo largo de la intervención en el aspecto social.

TDR

Son los términos de referencia de Sedapal brindado a la empresa Contratista, donde detalla las actividades a considerarse en el Plan de trabajo.

Matriz 4: Soporte Documental

Esta matriz explica el soporte documental y la fuente que se ha utilizado en la presente sistematización.

Libreta de campo

Son todos los datos escritos en tiempo real de la ejecución del proyecto, que brindan información y datos precisos sobre situaciones, preocupaciones u otros aspectos de ese momento.

Se continuó ordenando la información recogida por las diferentes fuentes, priorizando y organizando de acuerdo a los temas y ejes tomados de esta experiencia, se resalta que el tema central gira en base a la actividad de intervención social del relacionista comunitarios en las obras de saneamiento.

- B. **Analizar, sintetizar e interpretar el proceso:** En esta fase comprende la interpretación de todo lo descrito y reconstruido, se interpreta cada variable que se está tocando por cada uno de los tres ejes de sistematización y luego se establece relaciones entre las variables de los ejes para identificar y generar puntos críticos e interrogantes.

Como resultado del análisis y de la reflexión crítica realizado nos encontraremos con los hallazgos, los factores influyentes, las conclusiones y recomendaciones y en base a ello se formulará las lecciones aprendidas que serán los nuevos conocimientos, a partir del análisis de la práctica desarrollada. Las lecciones aprendidas no son simples resultados de una experiencia, sino producto de la reflexión sobre la misma.

4.2.3. Comunicación de los aprendizajes

Teniendo como referente que el tema de la experiencia a sistematizar es el acceso a la cobertura de servicio de agua y saneamiento y este se desarrolla en marco de un programa social que se ejecuta bajo los lineamiento del Estado, la presente sistematización no solo busca ordenar, clasificar la información sino tiene como finalidad, generar nuevos conocimientos para que puedan ser tomados en cuenta para nuevas intervenciones y de esa manera contribuir en la mejora de los proyectos e incluso contribuir a mejorar las estrategias, enfoques y metodología de las políticas

del Estado para estos proyectos , ya que muchas veces no hay una retroalimentación sobre los resultados de la parte ejecutora en campo y los lineamientos y políticas de Estado.

Para ello es fundamental hacer extensivo los resultados y los aprendizajes logrados, para ello dentro de la estrategia para comunicar los aprendizajes se delimita la audiencia a quién se desea socializar; en este caso puntual, por la implicancia se ha creído conveniente delimitar como audiencias deseables, los siguientes.

- Equipo de gestión Social de Sedapal:
- Colegas del campo social que ejecutan estos proyectos
- IVC Contratista Generales, que fue a través de esta empresa que realicé la experiencia y que trabaja en el rubro saneamiento y tiene un EIS.
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)

Adicionalmente al presente informe que se entregará y estará a disposición de la biblioteca de la UNMSM y ese diseñará para la presentación a las diferentes audiencias, otros materiales de difusión como presentaciones en PPT y/o videos. Por último, se gestionará para realizar eventos de socialización con las siguientes audiencias:

- Se gestionará hacer una conferencia para presentar los hallazgos ante Sedapal, específicamente al Equipo de Gestión Social.
- Se gestionará hacer un taller de socialización en la Empresa IVC, que a través de diversos consorcios licita ante Sedapal para las obras de saneamiento, adicionalmente se invitará a colegas del campo social.

4.3. Instrumentos y técnicas empleadas en el proceso de sistematización

Para la presente sistematización se emplearon diversas técnicas como instrumentos, las cuales se describen a continuación:

Tabla 4*Técnicas e Instrumentos*

N°	Técnica	Instrumento
1	Entrevistas de profundidad.	Guía de entrevista
2	Observación	Fichas / Libreta de campo
3	Lluvia de ideas	Paleógrafos/cuaderno
4	Línea de tiempo	Paleógrafos/cuaderno

Nota: Elaboración propia.

- Entrevistas de profundidad: se realizó a los actores que formaron parte de la experiencia ya que es importante conocer y recoger su punto de vista, sus comentarios y análisis sobre las estrategias empleadas, sobre los aciertos y desaciertos de la intervención, sobre todo lo enriquecedor de conocer desde su mirada ya que cada uno es una arista, ya sea como parte del grupo ejecutor del proyecto o como beneficiarios.
- Observación: esta técnica fue empleada en el momento de ejecución de la experiencia, y la cual se evidenció con las anotaciones en la libreta de campo, y también se empleó cuando se volvió a realizar la visita de campo de la zona intervenida y de los actores y/o beneficiarios visitados.
- Lluvia de ideas: la técnica se llevó a cabo con mi participación y la de los colegas que participaron en la experiencia y de esa manera rescatar hechos relevantes de la experiencia que muchas veces no se reflejó en los informes y/o reportes. Se utilizó papelógrafos, así como cuadernos.
- Línea de tiempo: con insumo de la matriz de actividades se realizó la matriz de tiempo y de esa manera poder identificar e los acontecimientos relevantes en cada etapa de intervención para el análisis. Se utilizó papelógrafos, así como cuadernos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

5.1. Presentación

La experiencia que se desarrolló estaba enmarcada bajo el cargo de promotor social, que formaba parte del Equipo de Intervención Social (EIS) de la Obra “Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado para el Esquema Las Lomas de Carabayllo del distrito de Carabayllo”, la experiencia resultó cercana debido a que desde la universidad (2007) participé en los primeros proyectos de ampliación de cobertura de servicios de saneamiento, lo que el segundo gobierno del presidente Alan García denominó Programa Agua para Todos (PAPT).

Las diversas poblaciones beneficiarias de estos proyectos tienen en común la falta del servicio, poseen cada una diversas problemáticas debido a las características y diferencias geográficas periurbanas de los proyectos. Además, el proceso mismo de la Intervención Social va cambiando y retroalimentándose proyecto tras proyecto, he allí de la importancia y necesidad de sistematizar la experiencia en este proyecto para que sirva de referente en futuras intervenciones.

La empresa Consorcio de Saneamiento Carabayllo II, a través de su área de Intervención social, buscaba examinar el fenómeno social relacionado a la receptividad de los pobladores beneficiarios en torno a las dinámicas de fortalecimiento de capacidades enfocadas en el mejoramiento de las prácticas adecuadas de higiene, cuidado responsable del agua y del sistema de saneamiento, todas ellas desarrolladas a la par de las obras de ingeniería. Asimismo, el EIS realizó el acompañamiento en obra, cuyo objetivo era establecer los lineamientos de trabajo: promoción y comunicación social que permita una plena sensibilización de la población beneficiaria (directa e indirecta) a través de aliados estratégicos (organizaciones sociales de base), asimismo, coordinar e informar en forma permanente a los diversos actores locales el avance de la obra, por otro lado, mantener una estrecha comunicación y coordinación con el

componente técnico sobre el avance de la ejecución de la obra y de las dificultades identificadas durante la labor de campo. Por ello que se toma como primer eje de sistematización las estrategias de comunicación en las acciones de la educación sanitaria y acompañamiento a obra.

También, busca identificar los logros y dificultades obtenidos en la obra, así como ensayar conclusiones de cada actividad y envuelve el propósito de presentar un análisis orientado a incrementar conocimiento sobre las dinámicas de intervención social en sectores poblacionales que no contaban con el servicio de agua potable y de alcantarillado, es por ello que se toma como un eje de sistematización.

El equipo de profesionales desempeñó un rol estratégico en el fortalecimiento organizacional de las habilitaciones y con ella se establecieron relaciones sociales saludables entre los involucrados para la ejecución de la obra “Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado para el Esquema Lomas de Carabayllo y Anexos – Distrito de Carabayllo”.

En la obra del Esquema Lomas de Carabayllo y Anexos – Distrito de Carabayllo, el proceso de Intervención Social se inició el 25 de febrero del 2011 y culminó el 30 de marzo del 2014. El proceso de Intervención social se desarrolló en cinco etapas que fueron: Etapa de Planificación, Etapa de Promoción, Etapa de difusión del diseño, Etapa de Organización y Capacitación y Etapa de Monitoreo y Evaluación. En cada etapa se desarrolló actividades y se cumplió con las especificaciones de los TDR de Sedapal. Las actividades de cada etapa son las siguientes:

Tabla 5

Etapas de Actividades de Intervención Social

I. ETAPA DE PLANIFICACIÓN

- 1.1 Conformación del Equipo Interdisciplinario de Intervención Social
 - 1.2 Talleres de Planificación de actividades al interior del Equipo
 - 1.3 Elaboración del Plan de Trabajo de Intervención Social
 - 1.4 Presentación del Equipo de Intervención Social con la directiva del proyecto
 - 1.5 Aplicación de la Ficha de Identificación de la Habilitación
 - 1.6 Formulación del Diagnostico General de la Zona de Intervención
 - 1.7 Elaboración y ejecución del Plan de Contingencia
 - 1.8 Trámites y gestiones orientados a garantizar la disponibilidad y saneamiento de la infraestructura para las obras
 - 1.9 Plan de trabajo para el acompañamiento social en obra, atención de incidencias y/o situaciones de urgencias
-

-
- 1.10 Aplicación de la encuesta de percepción a los dirigentes
 - 1.11 Elaboración de materiales educativos y de difusión
 - 1.12 Registro fotográfico y video de las zonas de ejecución de la intervención social
 - 1.13 Informe de Cierre de etapa
-

II. ETAPA DE PROMOCIÓN

- 2.1 Coordinación y reuniones informativas del Proyecto a representantes del Esquema
 - 2.2 Promover asambleas informativas del proyecto y el rol de la población en la ejecución del proyecto
 - 2.3 Censo Participativo– Línea de Base de entrada
 - 2.4 Implementación del Plan de Contingencia
 - 2.5 Acompañamiento en obra
 - 2.6 Informe de seguridad, higiene ocupacional en la ejecución de obra
 - 2.7 Gestiones y trámites orientados a garantizar la disponibilidad y saneamiento de la infraestructura para las obras
 - 2.8 Registro fotográfico y video de zonas de ejecución de la intervención social
 - 2.9 Elaboración de Materiales educativos y de difusión
 - 2.10 Informe de cierre de etapa
-

III. ETAPA DE DIFUSIÓN DE DISEÑO

- 3.1 Reconocimiento de terreno por habilitación
 - 3.2 Reuniones de Planificación Participativa
 - 3.3 Promover y conducir la participación de la población en la ubicación de los hitos y límite de lote
 - 3.4 Promover y conducir la nivelación y acondicionamiento de terreno
 - 3.5 Levantamiento catastral de las viviendas
 - 3.6 Implementación del Plan de contingencia
 - 3.7 Implementación del Plan de trabajo de acompañamiento en obra, atención de incidencia
 - 3.8 Taller de difusión de diagnóstico de higiene
 - 3.9 Taller de diagnóstico organizacional
 - 3.10 Elección de promotores ambientales
 - 3.11 Actualización del directorio de dirigentes
 - 3.12 Replica del taller de diagnóstico de higiene
 - 3.13 Informe de seguridad, higiene ocupacional en la ejecución de obra
 - 3.14 Elaboración del material educativo
 - 3.15 Registro fotográfico y video de zonas de ejecución de la intervención social
 - 3.16 Informe de Cierre de Etapa
-

IV. ETAPA DE ORGANIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

- 4.1 Taller de Capacitación sobre conexiones domiciliarias e instalaciones sanitarias
 - 4.2 Feria sanitaria
 - 4.3 Promoción y verificación de fichas de instalaciones sanitarias (Anexo 13 y 14)
 - 4.4 Plano de lotización y diseño identificando futuras conexiones
 - 4.5 Elaboración del Padrón de Beneficiarios
 - 4.6 Seguimiento a la instalaciones de modulo sanitario al interior del lote
 - 4.7 Organización, difusión y ejecución Campaña de firma de contrato
 - 4.8 Levantamiento de observaciones formuladas por la Supervisión y coordinaciones con el equipo de Acompañamiento Social
 - 4.9 Elaboración del padrón con la identificación de lotes rezagados, baldíos, etc.
 - 4.10 Implementación del Plan de contingencia
 - 4.11 Implementación del plan de trabajo de acompañamiento en obra
-

-
- 4.12 Taller de formación de promotores ambientales, higienes practicas saludables y funcionamiento del sistema
 - 4.13 Taller de formación de promotores ambientales, de micromedición y tarifas
 - 4.14 Taller de fortalecimiento de las capacidades de gestión
 - 4.15 Padrón actualizado de dirigentes
 - 4.16 Actas de Conformidad de obra por cada habilitación
 - 4.17 Atención a incidencia de pruebas hidráulicas y reclamos de obra-Anexo 21
 - 4.18 Difusión y ejecución de campaña de la instalación de medidores (Anexo N° 22 y 23)
 - 4.19 Coordinación con SEDAPAL para el retiro de pilones y los sistema de facturación de este servicio
 - 4.20 Seguimiento a la instalación del módulo sanitario
 - 4.21 Informe de Seguridad, higiene ocupacional en la ejecución de la obra
 - 4.22 Registro fotográfico y video de la zonas de ejecución de intervención social
 - 4.23 Elaboración del material educativo
 - 4.24 Informe de Cierre de Etapa
-

V. ETAPA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

- 5.1 Verificación de las conexiones domiciliarias de agua, medidor, modulo y recibo
 - 5.2 Identificación de lotes rezagados mediante planos y listados indicando su condición
 - 5.3 Replica del Taller de Micromedición y tarifas
 - 5.4 Taller de Proceso de Facturación de Gestión Comercial
 - 5.5 Implementación del Plan de Contingencia
 - 5.6 Campaña de sellado de silos
 - 5.7 Reuniones de Promotores Ambientales sobre funcionamiento de los servicios y compromisos de pagos
 - 5.8 Informe de cierre de Etapa
-

Nota: Elaboración propia. Adaptado de “Términos de referencia”, Sedapal, 2010.

En la presente sistematización se describirá en todo el proyecto, pero específicamente el desarrollo y análisis comprenderá desde la tercera etapa “Organización y capacitación” que es desde la etapa que participé. Ello se debe a que si bien la tercera Etapa “Organización y Capacitación” fue iniciada el 01 de Agosto del 2011, el 20 de setiembre por indicación de Sedapal mediante Carta N° 2834-2011-EGP-N se paralizó las actividades de Intervención social debido a que aún no se había concluido con el expediente técnico de ingeniera y el reinicio de las actividades de esta etapa se dio con fecha 24 de agosto del 2012 de acuerdo a la aprobación de la reprogramación de las actividades según Carta N° 461-2012-EGSP, remitido por la Supervisión CORPEI S.A. con Carta N° 049-2012-CORPEI-SS, y es desde el reinicio de las actividades que comienzan mis labores en el proyecto.

Por otro lado, las actividades ejecutadas, contaron con la supervisión de Sedapal a través de su Equipo de Gestión Social (EGSP) y una supervisión externa de la

Empresa Corporación Peruana de Ingeniería (CORPEI S.A.) cuyo componente social, estaba a cargo de los licenciados Antonio Ramírez y Silvia Egoavil.

5.2. Contextos de la experiencia

5.2.1. Contexto Próximo

El acceso al agua potable y el saneamiento forman parte de los derechos fundamentales de todas las personas, por ello, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y la empresa de servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal), a través de las obras de saneamiento del Programa Agua para Todos (PAPT), buscaron dotar de servicios básicos aplicando estrategias encaminadas a lograr la sostenibilidad y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, adoptaron herramientas conceptuales y prácticas de las disciplinas de las Ciencias Sociales, con énfasis en la Sociología, Comunicaciones y carreras afines, a fin de otorgar a las obras de saneamiento el valor social.

Basados en este enfoque, las obras de saneamiento incorporaron la Intervención Social y sus dinámicas de promoción, sensibilización, movilización, organización y capacitación de la población, para su participación responsable en la ejecución de las obras de agua potable y alcantarillado. de esta manera, se conformaron Equipos de Intervención Social (EIS) en todos los proyectos de saneamiento dirigidos por la Sedapal.

En ese contexto, Sedapal contrató los servicios del Consorcio Saneamiento Carabayllo II, para que se encargue de ejecutar el proyecto de ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado del esquema de Lomas de Carabayllo y anexos – distrito de Carabayllo consistente en obras generales (construcción de reservorios, instalación de líneas de conducción, impulsión y aducción, construcción de cámaras reductoras de presión, etc.), obras secundarias (instalación de redes secundarias de agua potable y alcantarillado) y conexiones domiciliarias, en un clima de paz social evitando conflictos sociales que interfieran en el normal desarrollo en la ejecución de la obra.

El Esquema Lomas de Carabayllo y anexos se encuentra ubicado en el cono Norte de la ciudad de Lima, pertenece al Distrito de Carabayllo y abarca los siguientes sectores: 371, 372, 373, 375, 376 y 378, según criterios de sectorización de Sedapal. La población se estima en 48,826 habitantes, comprendidos en 64 habilitaciones ubicadas en los sectores anteriormente mencionados.

Dentro del territorio de este distrito con más de 150,000 habitantes se encuentran las Lomas de Carabayllo (donde viven cerca de 45,000 mil personas, de las cuales 13 mil son niños/as), uno de los lugares con mayor crecimiento demográfico, donde se han formado numerosos pueblos jóvenes como: Cruz del Norte, Nueva Jerusalén, Villa Rica, Valle Sagrado, Juan Pablo II, San Benito y Cerro Campana, ubicados en las cercanías del relleno sanitario “El Zapallal”. La mayoría de estas familias proceden del interior del país, que huyendo de la violencia de Sendero Luminoso y de la pobreza se asentaron en aquellas zonas. Estas familias han buscado en este inhóspito paraje un refugio ante el miedo y la esperanza de un futuro mejor que se les había negado en sus lugares de origen, ya sea de la sierra, la selva o el altiplano andino.

Los poblados que integran Lomas de Carabayllo, se han establecido en rellenos sanitarios, por lo cual en Lomas todavía se trabaja con la basura, dado que de todos los distritos llegan camiones con “montañas” de residuos recogidos en enormes bolsas que se depositan en “corralones” para hacer la separación. La pobreza extrema de sus habitantes, impulsó a que muchas familias buscaran medios de supervivencia, dedicándose a vivir del comercio ambulante, recicladores de basura (latas, plásticos, papeles, cartones, etc.), muchos de los niños/as y adolescentes desde muy corta edad se dedican a esa actividad, que les provoca graves problemas de salud por la alta contaminación con materiales orgánicos que manipulan sin ningún cuidado sanitario, ocasionándoles hasta la fecha consecuencias lamentables.

5.2.2. Contexto Remoto

5.2.2.1. Objetivos del Milenio

El Perú es uno de los países que firmó el compromiso conocido como la Declaración del Milenio⁶, que se firmó en septiembre del 2000 y fijó ocho objetivos que tuvo como fecha límite de cumplimiento el año 2015, los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) fueron metas, cuantificadas y cronológicas, que se fijó para luchar contra la pobreza extrema en sus varias aristas: hambre, enfermedad, pobreza de ingresos, falta de vivienda adecuada, exclusión social, problemas de educación y de sostenibilidad ambiental, entre otras. Por lo que estas metas simbolizan grandes desafíos que dependen en gran medida de la voluntad y del manejo de los países en el tiempo acordado.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) contienen un total de 17 metas que, en los albores de un nuevo milenio, buscó reafirmar la fe en la organización y los cimientos indispensables de un mundo más pacífico, más próspero y más justo. Siendo estos objetivos los siguientes:

- ODM 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- ODM 2: Lograr la enseñanza primaria universal
- ODM 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
- ODM 4: Reducir la mortalidad de los niños menores de cinco años
- ODM 5: Mejorar la salud materna
- ODM 6: Combatir el VIH/Sida, el paludismo y otras enfermedades
- ODM 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
- ODM 8: Fomentar una alianza mundial para el desarrollo

Acorde con los ODM, el saneamiento y abastecimiento de agua potable fue una condición previa para obtener resultados satisfactorios en el 7 objetivo (ODM7), donde la meta refiere a reducir a la mitad el porcentaje de las personas

⁶ La Declaración del Milenio fue el resultado de la reunión de 191 jefes de estados reunidos en la Sede de la Naciones Unidas en Nueva York del 6 al 8 de setiembre del 2000, en los albores de un nuevo milenio, para reafirmar la fe en la Organización y su Carta como cimientos indispensables de un mundo más pacífico, más próspero y más justo.

que carezcan de acceso a agua potable, esa meta al término de ODM quedó pendiente, por ello, actualmente es una condición previa para obtener resultados satisfactorios en 6 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), siendo estos 6 objetivos: el Objetivo 1 (ODS1), para poner fin a la pobreza; Objetivo 3 (ODS3), garantizar una vida sana y saludable; Objetivo 5 (ODS5), para lograr la igualdad de género y empoderar a las mujeres; Objetivo 6 (ODS6), para garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos; Objetivo 12 (ODS12), garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles y Objetivo 17 (ODS17), el establecimiento de alianzas mundiales.

5.2.2.2. Políticas de Saneamiento

El sector de saneamiento en el país, ha sufrido diversos cambios en su estructura organizativa, así como en la modalidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. El marco institucional del sector ha evolucionado en varias etapas entre los años 1962 y 1994, con diferencias entre el área urbana y rural; a su vez, el marco legal se modifica de manera sustancial en los años 90. La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (1996), citado por Oblitas (2010), identifica tres periodos para el marco institucional en el área urbana. (p.9).

A. Primera etapa (1980-1990)

Según la autora, hasta inicios de la década de los 80, al igual que en casi todos los países de América Latina, los servicios de agua potable y saneamiento se manejaban por el gobierno central bajo la responsabilidad del Ministerio de Fomento y Obras Públicas (MOF) a través de su Dirección de Nacional de Obras Sanitarias y sus oficinas zonales; en dónde predominaba el concepto de que debían ser subsidiados por el Estado, dejando de lado la eficiencia empresarial ya que solo se buscó brindar mayor cobertura por razones sanitarias. Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)⁷ operaba como empresa del estado dependiente del gobierno central, no estando bajo las competencias del MOFP.

⁷ En 1962 se llamaba Corporación de Saneamiento de Lima (SECOL), en 1969 se convirtió en Empresa de Saneamiento de Lima (ESAL) y finalmente en 1981 se reestructuró y se creó el Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)

En 1981, bajo Decreto Supremo N° 150 se creó la empresa estatal SENAPA (Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado) como sociedad de control que incorpora a 15 empresas de agua en el ámbito nacional, siendo una de estas Sedapal. Es así que las empresas prestadoras empiezan a tener más independencia, orientando sus esfuerzos hacia el usuario, generando así un modelo más empresarial, pero dependiendo de los recursos del estado. Se crea así la comisión de Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado (CORTAPA) que se encarga de revisar y aprobar las tarifas para el sector urbano.

En abril de 1990, mediante Decreto Legislativo N° 574 “Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Construcción y Vivienda” y Decreto Legislativo N° 601 “Procedimiento para la transferencia a que se refiere la Séptima Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 574”, se dispone la transferencia de todas las empresas filiales y unidades operativas de SENAPA a las Municipalidades provinciales y distritales del país, con excepción de la Empresa SEDAPAL que estaría ligada funcionalmente al Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento; quedando el SENAPA como una entidad que solo brindaría asistencia técnica a las municipalidades.

En este periodo Sedapal reportó un incremento del abastecimiento de agua potable y alcantarillado de un 13% y un 14 % respectivamente; también se dio la inversión para la ampliación y el mejoramiento de la infraestructura. (pp. 9-10)

B. Segunda etapa (1990-2000)

Según Oblitas (2010), el segundo periodo empieza marcado por la crisis política, social y económica, agravada la aparición de la epidemia del cólera, que recrudesció las deficientes condiciones de los servicios, específicamente en las localidades peri-urbanas y rurales y al igual que muchos otros países de América Latina, emprendió una reforma radical de la prestación de los servicios en donde se considera que el estado no es un buen administrador y se priorizó el mejorar la cobertura y la calidad de los servicios brindados a la población, es por ello que se estableció como estrategias que el Estado cumpla un rol rector, regulador y supervisor; reafirmar la administración de la prestación de los servicios a las

municipalidades; enfocar en que las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) se autofinancien y para ello las tarifican cubran todos los costos; proponer soluciones tecnológicas a la población menos favorecida y fomentar la participación del sector privado.

Para implementar esas estrategias, en diciembre de 1992, se crea, mediante Decreto Ley N° 25965, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) para cumplir con el rol regulador del Estado, encargado de promover el desarrollo y proponer las normas para la prestación de los servicios de saneamiento, fiscalizar la prestación de los servicios, la evaluación del desempeño de las entidades que prestan dichos servicios, la aplicación de las sanciones que establezca la legislación sanitaria y la recaudación de las multas y tasas que la misma legislación y resolver en última instancia los reclamos de los usuarios. Asimismo, se declara en disolución y liquidación a la Empresa Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado, SENAPA, mediante el Decreto Ley N° 25973.

Transferencia de la Empresa de Lima (SEDAPAL), con más de 820 mil conexiones domiciliarias, al Ministerio de la Presidencia (PRES). En el contexto de la política de privatizaciones, el Ejecutivo declaró que esta empresa no será privatizada; en consecuencia, seguirá como una empresa estatal descentralizada, bajo la tutela del Ministerio de la Presidencia.

En julio de 1994, se aprueba la Ley N° 26338 “Ley General de Servicios de Saneamiento”, reglamentada mediante Decreto Supremo 09-95-PRES de agosto de 1995, se reordena el sector saneamiento y se designa al Ministerio de la Presidencia como su cabeza. En cuanto a los municipios, la ley ratifica su papel asignado en su Ley orgánica y crea la figura jurídica de Entidad Prestadora de Servicios (EPS) para designar a las empresas municipales que serán las encargadas de administrar los servicios; sin embargo, se establece que solo los municipios provinciales tienen la facultad para entregar en concesión los servicios. La citada ley excluye a la empresa SEDAPAL, precisando que el ámbito de responsabilidad de dicha empresa comprende Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao y aquellas otras provincias, distritos o zonas

del departamento de Lima que se adscriban mediante resolución ministerial al sector vivienda.

En esta etapa la inversión fue mayor que en la etapa anterior, se incrementó la cobertura del agua potable y alcantarillado, así como del tratamiento de aguas servidas. La inversión fue por parte de los recursos del tesoro público y del financiamiento del Fondo Nacional de Vivienda FONAVI, entregados en calidad de préstamo a las empresas y usuarios, las cuales no siempre fueron debidamente priorizadas. (pp. 11-13)

C. Tercera etapa (2000-2008)

En esta etapa Oblitas (2010) manifiesta que se caracteriza por el reajuste en el marco institucional y en el marco legal; siendo así en el marco institucional, se consolida la institucionalidad del organismo rector creando el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) y El Programa Agua Para Todos (PAPT), responsable de la ejecución de los programas y proyectos priorizados por la Dirección Nacional de Saneamiento (DNS).

El julio del 2007, se creó el Fondo de Inversión Social en Saneamiento (INVERSAN)⁸ con autonomía administrativa y financiera, constituido por aporte inicial del tesoro público; las donaciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras; la línea de crédito de la banca internacional; cooperación nacional o extranjera, y como recurso complementario del programa Agua para Todos que ejecuta el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. El fondo otorga financiamiento a proyectos relacionados con agua potable, alcantarillado, saneamiento, emisiones de aguas residuales y todas las actividades relativas al servicio hídrico; asimismo, otorga apoyo al fortalecimiento de las capacidades y competencia institucionales a las EPS, municipalidades, organizaciones comunales y operadores especiales.

Se reorganiza La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) dejando las funciones de promotor del desarrollo del sector y de la

⁸ Ley N° 2906, Diario Oficial El Peruano 07 de julio del 2007

formulación de las políticas sectoriales y se delimita su competencia sólo en el ámbito urbano. (pp. 13-14)

5.2.2.3. Programa Agua para Todos (PAPT)

El proyecto “Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado para el Esquema Las Lomas de Carabayllo y Anexos” inició en el año 2011 empezó al termino del segundo gobierno de Alan García Pérez, y formaba parte del Programa Agua Para todos (PAPT), el cual fue creado por Decreto Supremo N° 006-2007-VIVIENDA, de fecha 23 de febrero de 2007, que tuvo como misión dotar de los servicios de saneamiento que mejoren el bienestar de todos los peruanos y en especial a los lugares más pobres, a fin de incrementar los niveles de calidad de vida y el índice de desarrollo humano, su ámbito de acción fue a nivel nacional, pero en el caso de Lima estuvo ligada a Sedapal. Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2009), el PAPT, integró las acciones administrativas y otras que se requerían para el desarrollo de las actividades que se ejecutaron en el ámbito del Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Saneamiento (PARSSA), de la Unidad de Gestión del PRONASAR, del Programa de Inversión Social en Saneamiento (INVERSAN), de la Unidad Técnica FONAVI, así como de otros proyectos y programas en materia de saneamiento, que se integren al Programa Agua para Todos a través de una Resolución Ministerial del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2009), las intervenciones que realiza el PAPT a nivel nacional, están condicionadas por la demanda de las poblaciones que acuden a las municipalidades o gobiernos regionales, en busca de apoyo para la ejecución de sus obras de infraestructura básica. El Ministerio de Vivienda elige a los proyectos, centrándose en aquellos pedidos viables según el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), y en aquellos poblados con mayores carencias de acuerdo al Mapa de Pobreza del Ministerio de Economía y Finanzas. (p. 11)

En el mismo año 2011, después del cambio de gobierno, entre el presidente Alan García y el presidente Ollanta Humala, se modifica el nombre

del Programa Agua para Todos (PAPT) por Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU).

5.3. Análisis de la experiencia

5.3.1. Eje de sistematización 1: Estrategias de comunicación implementadas en los componentes de acción de educación sanitaria, seguimiento a instalación de módulos sanitarios y seguimiento a obra.

En los tres componentes de acción: educación sanitaria, seguimiento de módulos y acompañamiento de obra, existe estrategias que son transversales, siendo una de ellas la estrategia de promoción social, entendida desde el punto de vista del desarrollo humano participativo, que incluye la acción comunitaria que involucra tanto a los miembros del equipo de intervención social como a la comunidad y la población beneficiaria, generando un clima y movimiento, de participación y compromiso desde adentro para afianzar los objetivos del proyecto y tomen como suyo los objetivos planteados.

Para lo cual, de las 64 habilitaciones urbanas⁹ que se trabajó en el proyecto, se distribuyó promotores sociales responsables por zona y de esa manera se genera la relación más estrecha, causando identificación y compromiso con la población.

En las 5 etapas del proyecto, las estrategias tuvieron públicos objetivos principales y secundarios; siendo los públicos principales los pobladores del esquema Carabayllo, los dirigentes y/o representantes de las habilitaciones urbanas, los promotores ambientales; y el público secundario fueron las organizaciones civiles organizadas y los representantes de la municipalidad.

Asimismo, para lograr que la población beneficiaria del proyecto, asuma conceptos, genere intenciones y lo refleje en cambios de comportamientos, se emplearon las siguientes estrategias de promoción social:

⁹ Según los Términos de referencia eran 89 habilitaciones, de las cuales en el trabajo de campo del consorcio se establecieron 64 habilitaciones.

Tabla 6*Estrategias de Promoción Social*

Ítem	Estrategias de Promoción Social
1	Información, comunicación y educación
2	Fomento de liderazgo
3	Movilización social

Nota: Elaboración propia

En las tres líneas de acción se analizará las tres estrategias de promoción social empleadas y que han sido desarrolladas en las actividades determinadas según el TDR de Sedapal, el Plan de Trabajo elaborado por EIS y las actividades de iniciativa propia que complementaron la intervención.

Una actividad que fue transversal en las estrategias de promoción social y en las tres líneas de acción del proyecto fueron los talleres dirigido a adultos y este fue un proceso dinámico, que enseñó a los participantes a enfrentar los diversos problemas, identificarlos y superarlos, por lo cual los talleres tenían estos tres componentes:

1. **La capacitación** estaba orientada a un enfoque participativo, esperando que en el proceso se realicen cambios de conductas y actitudes. El primer punto de partida fueron las experiencias concretas, las reales, para luego desarrollar nuevas experiencias (de lo concreto a lo abstracto y de lo abstracto a lo concreto).
2. **La motivación** mediante dinámicas de integración grupal constituyó el primer elemento indispensable para lograr los objetivos programados. La motivación contuvo rasgos psicológicos muy fuertes de autoestima, porque a través de ellos se buscó los compromisos para la sostenibilidad del proyecto de manera general.
3. **Involucró** a los participantes en los procesos de capacitación para su respectivo aprendizaje, siendo el capacitador muy observador y reflexivo sobre los niveles de aprendizaje en cada uno de los talleres realizados.

Estas estrategias correspondieron a la metodología desarrollada en los talleres pensando siempre en el desarrollo de capacidades de todos los participantes.

5.3.1.1. Componente de Acción de “Educación sanitaria”

En este componente de “educación sanitaria” la esta acción comunicativa estaba orientada a lograr que la población beneficiaria del proyecto, asuma conceptos, genere intenciones y lo refleje en cambios de comportamientos para ello fue muy importante las relaciones comunitarias ya que se logró una estrecha relación de confianza entre el promotor social, con la población beneficiaria.

En esta estrategia y se empleó las tres estrategias de promoción social, se empezó con el primer momento de “Información, comunicación y educación” recogiendo información de la población a intervenir para luego establecer puentes sólidos de comunicación, las cuales fueron de manera horizontal para lograr la pertenencia del proyecto en la población y todo ello en un ambiente de educación, en dónde no se vio la educación unilateral, sino participativa.

Paralelamente al momento de “Información, comunicación y educación”, se realizó el “Fomento del liderazgo”, logrando que las mujeres, promotores ambientales de la comunidad y las mismas juntas directivas desarrollo, evalúen y mejoren el liderazgo ejercido y la importancia de ello para la sostenibilidad del proyecto en el tiempo.

Finalmente, la estrategia de “Movilización social” buscó y logró que la población no solo cree valoración positiva a los temas de educación sanitaria, sino que se involucre en acciones y desde sus posibilidades generen manifestaciones y comportamientos sobre los temas tratados y sobre todo involucre a su entorno, vecinal, familiar y organizacional. A su vez la intervención del relacionista comunitario (promotor social) fue de apoyar, orientar y asesorar a la población en el recorrido y desarrollo de las estrategias.

A. Información, comunicación y educación

A pesar que existe características similares entre las poblaciones beneficiarios de los proyectos del PAPT, se tiene muy claro que cada grupo de beneficiarios siempre posee características propias y que mientras más inmersos nos encontremos en su realidad, más beneficioso es el desarrollo de la intervención, por ello se empezó tendiendo los puentes de comunicación con los

líderes, representantes de las habilitaciones y organizaciones de base, para ello se realizó reuniones de presentación, así mismo asambleas informativas poblaciones, así también se aplicó instrumentos para recoger la información del entorno y las características de la población, se realizó un censo participativo de entrada, aplicación de la ficha de identificación de las habilitaciones a intervenir, para de esa manera poder entablar una comunicación asertiva, posteriormente se siguió con la educación, para lo cual se empleó talleres de capacitación que fueron de carácter participativo y estuvo muy ligado a la información y comunicación emprendida con los públicos de interés.

A continuación, se presenta las actividades realizadas y se hace un análisis del aporte y logros de cada una de ellas.

- **Censo participativo de entrada o línea de base de entrada**

Esta actividad la dirigió cada promotor social en sus habilitaciones a cargo, se convocó a los censadores en coordinación con los líderes de cada habilitación ya que deberían ser pobladores de la zona de intervención, a los cuales se les capacitó para la aplicación de la ficha censal, siempre con el monitoreo por el promotor responsable y la empresa supervisora. Se contó con la participaron total de 533 censadores, capacitados en 27 talleres y se aplicó un total de 11, 611 fichas censales, incluido los lotes habitados, baldíos y no habitados, en todas las habilitaciones.

Tabla 7

Total, de Censadores y Talleres

Habilitaciones	Total de Censadores	Talleres de Capacitación a censadores	Total de Fichas Aplicadas
75	533	27	11,611

Nota: Elaboración propia. Adaptado de “Informe final”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 37

Fue muy importante esta actividad, por dos aspectos: Primero, porque nos permitió conocer la realidad de la población a intervenir, arrojó datos referidos a la composición familiar, ocupacional, almacenamiento y tratamiento del agua, eliminación de excretas, residuos sólidos y episodios de enfermedades en niños menores de 6 años; permitió conocer estadísticas básicas generales de tipo socioeconómicos-cultural y ambiental relevantes de las zonas de estudio, se identificó las actuales formas, usos y costumbres sanitarios de los pobladores con respecto a la puesta en práctica de hábitos saludables, abastecimiento de los servicios de agua y alcantarillado de los pobladores y los costos de los mismos.

Ello sirvió de base e insumo para diseñar los materiales y demás actividades adecuadas a su realidad, y de esa manera lograr que la población se sienta identificada. Asimismo, permitió elaborar la línea base de entrada (Diagnóstico Situacional) del total de la población del proyecto.

El segundo aspecto importante es que al realizar la actividad con pobladores que voluntariamente quisieron ser censadores, se logra hacer extensivo e involucrar a la población, formando parte del qué hacer del proyecto.

- **Ficha de identificación**

Esta actividad consistió en la aplicación de un instrumento que recopila información sobre la zona en estudio, y que sirvió para recoger datos generales de las habilitaciones respecto a la descripción física de los lotes, saneamiento físico legal, servicios básicos de saneamiento, reconocimiento de juntas directivas y organizaciones sociales. Esta ficha fue aplicada por los promotores sociales a los dirigentes de las habilitaciones, se aplicó una ficha por cada habilitación beneficiaria.

Así también, se recogió información de la zona y de la población, que nos permitió conocer un poco más de cerca la realidad y contexto.

- **Presentación del equipo de intervención social con la directiva de proyecto**

Esta actividad fue importante porque fue los primeros esfuerzos para entablar relación con los líderes y grupo de interés e influencia, se coordinó

previamente con los dirigentes de las habilitaciones beneficiarias, con los representantes de la Asociación Grupo Impulsor del Plan de Desarrollo Concertado de las Lomas de Carabayllo (AGIDELCA), así mismo, con la comisión del Comité del Agua y Alcantarillado reconocido por la municipalidad.

El EIS, como estrategia, decidió realizar la presentación del equipo multidisciplinario tanto del área técnica como del área social que estarán presente en el desarrollo de la obra, a fin de evitar algún tipo de conflicto social. Se realizó en una sola fecha con todos los representantes y dirigentes de las habilitaciones urbanas que conforman el esquema, se realizó en el colegio “Manuel Escorza” ubicado en el AH. Nuevo Jerusalén I, contó con la participación de 175 dirigentes.

La reunión sirvió para realizar la presentación del equipo interdisciplinario, para exponer los objetivos, procesos, características y etapas de Intervención Social y así mismo se logró crear el primer lazo de acercamiento con los líderes de la zona que luego se convirtieron en aliados estratégicos para el desarrollo de las actividades. Se presentó a los promotores sociales y se dio a conocer distribución y responsables sociales de las habilitaciones urbanas. Como producto cada promotor social coordinó realizar reuniones poblacionales en cada habilitación para tener el acercamiento e involucramiento del común de la población beneficiaria.

- **Asambleas informativas con población**

Las asambleas informativas de presentación del proyecto con la población fueron coordinadas por el promotor social responsable de cada habilitación en la reunión de presentación del proyecto. El objetivo de estas asambleas fue brindar una información oportuna y adecuada a todos los pobladores sobre el personal que estará a cargo de la zona, tanto técnicamente como socialmente, así mismo para promover y sensibilizar a los pobladores en la participación de las actividades que se realizaran para la obtención de los servicios de agua y alcantarillado en su comunidad, asumiendo ellos los compromisos y responsabilidades del programa.

En esta actividad fue el primer acercamiento directo con el total de la población, para lo cual se logró contar el 80% de asistencia de los lotes habitados de las habilitaciones. Los pobladores recibieron a los profesionales de Intervención Social con gran expectativa debido a que el proyecto de agua y alcantarillado era un proyecto muy esperado y que generaba gran expectativa.

Se les informó referente al trabajo que la empresa iba a realizar en el esquema y la importancia del trabajo en equipo, recalándose los compromisos que asumen los beneficiarios del programa en relación a su participación en los talleres y capacitaciones como parte del aprendizaje y la toma de conciencia para la sostenibilidad del proyecto y el uso racional del agua potable.

Si bien como estrategia se empezó informando y recogiendo información sobre la población, también se estableció una comunicación y una educación con un carácter participativo, siendo la comunicación de manera horizontal entre la población y el promotor social de la zona, creando lazos de confianza y pertenencia, en esta línea de acción fue muy importante las herramientas de trabajo empleados por los promotores sociales ya que fueron ellos los que mantenían el contacto directo y diario tanto en la zona que se venía ejecutando los trabajos, como con los pobladores. Los promotores sociales recogían las percepciones y las inquietudes de la población, haciendo que el espacio de comunicación y educativo, en la mayoría de veces, sea en el mismo entorno donde sucedía los acontecimientos y al ser este el entorno propio del poblador, ayudaba a afianzar la relación entre ambos.

Existieron actividades enfocadas en la educación sanitaria, siendo estas actividades talleres las cuales no buscaron que los pobladores perciban que el promotor social era el que impartía un conocimiento y sea este solamente el emisor, sino que se identificaba juntos la realidad y en base a ello se reflexionaba, alternando los roles de emisor y receptor, así también los de educando y educador.

- **Taller de difusión del diagnóstico de higiene**

Esta actividad la realizó cada promotor social responsable en sus habilitación urbanas y fue una síntesis de la información recolectada de la actividad del Censo Participativo, con el objetivo que los dirigentes, líderes y

población en general, reconozcan la situación sanitaria de su comunidad a fin de evidenciar los comportamientos saludables y no saludables, dicha actividad logró generar expectativa en los asistentes debido a que se propició ambientes de reflexión colectiva a partir de problemáticas y situaciones planteadas. Se motivó a lo largo de la reunión que la misma población realice un diagnóstico acerca de las condiciones sanitarias de higiene de la familia y de su poblado. Se trató temas como la contaminación del agua, disposición de las excretas, aguas servidas; centrándose en los ejes temáticos referidos a las rutas de contaminación y las barreras de protección.

Esta actividad fue muy significativa, ya que los pobladores interiorizaron su realidad y contrastaron con sus deseos de mejorar su entorno y propusieron realizar una réplica en su habilitación, que fue una manera que se involucraron de manera más activa y empezaban a generar movilización social.

- **Campaña de sellado de silos**

Esta actividad se realizó en la última etapa “Monitoreo y evaluación” y estaba orientada a sensibilizar y orientar a los dirigentes y promotores ambientales para el sellado de los silos y letrinas cuando se ponga en funcionamiento el sistema. Ante la realidad de que los pobladores no contaban con servicio de desagüe, elaboraron letrinas y silos para eliminar las aguas servidas y cumplieron un papel importante en las comunidades, pues esto fue la opción más viable y económica que encontraron para evitar mayor contaminación que perjudique su salud.

El EIS realizó la campaña de sellado de silos en las habilitaciones beneficiarias dirigido a los dirigentes y promotores ambientales como representantes de sus comunidades para la difusión de dicha actividad en sus poblados. contó con la participación de un 68% de asistencia de los dirigentes y promotores ambientales. Cabe resaltar que, durante todas las etapas del proyecto, el promotor social orientó a los pobladores para que al ponerse en funcionamiento el sistema de alcantarillado en sus comunidades, sus letrinas y silos sean clausuradas, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En el caso que se identificaran silos que estuvieran en el exterior del lote y fuera un

obstáculo para realizarse los trabajos, el promotor social orientó y coordinó para que se realice el sellado de silo y así evitar una afectación del silo en funcionamiento y cause una gran contaminación ambiental.

Esta actividad se realizó con el apoyo del área técnica del Consorcio Saneamiento de Carabayllo II, para orientar el adecuado tratamiento para la clausura de los silos.

Tabla 8

Reporte Cuantitativo de la Participación de la Reunión de Campaña de Sellado de Silos

Total de Habilitaciones	Fecha	Total Asistencia Proyectada	Total de Asistencia Ejecutada	Resultado Cuantitativo %
63	15-11-2013	346	238	68

Nota: Elaboración propia. Adaptado de “Informe final”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 220

B. Fomento del Liderazgo

El promotor social fue el encargado de llevar a cabo el desarrollo de esta estrategia, que consistió en identificar a los líderes, representantes y juntas directivas existentes para crear lazos de respeto y confianza con ellos, se realizó un diagnóstico organizacional para identificar cuáles eran sus debilidades y fortalezas, para así reforzarlos y empoderarlos nuevamente ante su población.

A su vez, se creó a los promotores ambientales que serían los encargados de complementar y reforzar el liderazgo en las habilitaciones, porque si bien, en todas las habilitaciones existe juntas directivas, estas muchas veces no se dan abasto de cubrir a toda su habilitación, por la extensión del territorio o porque hay habilitaciones de más 400 pobladores o no todos los miembros de la junta directiva trabajan, con ese antecedente los promotores ambientales asumieron un rol activo durante el desarrollo del proyecto y con miras a la sostenibilidad del proyecto en el tiempo.

A través de talleres dirigidos tanto a las juntas directivas, a los promotores social y a la población en general, se buscó que ellos mismos reflexionen sobre su situación organizacional e identifiquen la importancia de un liderazgo en la habilitación para que manera organizada identifiquen sus objetivos y se tracen metas comunes en beneficio de sus familias y su comunidad. A continuación, se realizará un análisis de las actividades que se ejecutaron bajo ese fin.

- **Coordinaciones y reuniones informativas de promoción del proyecto con participación de dirigentes reconocidos y líderes de opinión**

Las coordinaciones y reuniones fue una actividad comprendida en la “Etapa de promoción”, cuya finalidad fue socializar con los representantes de las habilitaciones sus compromisos de participación activa en el proceso de ejecución de la Obra, así mismo se estableció que el EIS trabajará con poblaciones organizadas, por ello es importante que cuenten con representatividad en sus habilitación, pero que se debe tener en cuenta que la obra tenía como único propósito desarrollar actividades en forma neutral, por tal motivo los dirigentes y/o representantes, no deben tomar el proyecto con interés de tipo político, que desvirtúe el objeto central del programa, enfatizando que el único propósito es que la población obtenga el tan anhelado servicio.

Con estas reuniones se logró entablar liderazgo y el compromiso de participación activa de los dirigentes y líderes de opinión en las actividades que convocó el EIS, manifestaron que están involucrados en apoyar el proyecto para que se desarrolle sin dificultad, quedando en alto que no prevalecerá otros intereses que no sean del programa.

Las coordinaciones estuvieron enmarcadas dentro de una estructura organizacional y los lineamientos de: población organizada en juntas directivas, participación democrática y horizontal, coordinaciones con los dirigentes y líderes, coordinaciones con el gobierno local y organizaciones públicas.

- **Taller de diagnóstico organizacional**

Esta actividad se realizó el promotor social en cada una de las habilitaciones del proyecto con la presencia de toda la población beneficiaria, tuvo como

objetivo examinar de manera profunda la realidad de cada habilitación utilizando la técnica FODA, que ayudó a conocer la problemática y avizorar las posibles soluciones que tienen estas organizaciones. Los resultados de este diagnóstico se convirtieron en insumos elementales para la generación de estrategias de intervención con las habilitaciones urbanas que comprende el esquema.

El taller permitió hacer un análisis a nivel interno, referido a las debilidades y fortalezas de la comunidad, se evaluó los ejes de relación entre población y Junta directiva, las características en la gestión del agua potable y la relación vecinos y organizaciones existentes en las habilitaciones

Este taller fue muy importante porque hicieron reflexionar a los dirigentes y pobladores sobre la realidad de sus fortalezas y debilidades, permitió que reconozcan las debilidades de su organización y la falta de responsabilidad para asumir los cargos; también reconocieron las fortalezas de su organización, como la participación en las actividades que organiza el EIS. Este hecho resultó gratificante porque los representantes de las habilitaciones incorporaron herramientas de análisis social para beneficio de su comunidad.

Asimismo, esta actividad sirvió para dinamizar las coordinaciones entre la junta directiva, promotores ambientales y población en general en torno al diálogo y liderazgo como instrumento organizacional. La población misma identificó la importancia del diálogo entre representantes y población como un elemento conductor y estratégico para lograr objetivos comunes, así como el que estén organizados y exista un buen liderazgo para el logro de los objetivos comunes.

Se aprovechó la reflexión de la importancia del liderazgo para elegir entre los asistentes a los promotores ambientales.

- **Elección de promotores ambientales**

Con el fin de crear una red articulada y proyectándose en la sostenibilidad en el tiempo la línea de acción de “educación sanitaria” se realizó la actividad de elección de promotores ambientales, esta actividad tuvo como objetivo elegir representantes de la misma población para que ejerzan el cargo y cumplan con las

labores de educación sanitaria, promoción de prácticas adecuadas de higiene, familiares y comunales, así como vigilar y orientar respecto a los cuidados y usos de los sistemas de agua y alcantarillado.

Funciones del Promotor Ambiental: el promotor ambiental asiste a las capacitaciones programadas y dialoga permanentemente con los vecinos para promover ambientes saludables. Asimismo, cumple la función de velar, orientar y capacitar a los vecinos por el cuidado, mantenimiento y uso eficiente del sistema. Promueve los acuerdos sobre prácticas saludables en la comunidad”. Consorcio Saneamiento Carabayllo II (sin fecha, p. 166)

Estos pobladores fueron legitimados y elegidos en asamblea general en la habilitación, algunos se ofrecieron voluntariamente para formar parte de esta red y colaborar para el bien de su comunidad y representaron el 10% de los lotes habitados de cada habilitación, siendo en muchos casos escogidos por manzana y de esa manera el promotor ambiental, se convirtió en un líder de su cuadra o manzana donde habita.

Perfil del Promotor Ambiental: persona responsable y reconocida por sus vecinos, con interés por mejorar su comunidad. El promotor ambiental debe tener buenas relaciones con los vecinos y amplia disposición para saber escuchar, tomar acuerdos y transmitir los contenidos trabajados en las capacitaciones. Preferentemente no debe tener responsabilidades en la junta directiva central debiendo haber demostrado participación continua y activa en el proceso de la intervención”. Consorcio Saneamiento Carabayllo II (2014. p. 166)

Como resultado de esta actividad quedó constituido en cada una de las habilitaciones los cargos de promotores ambientales los cuales vigilarán el cuidado, el buen uso y el mantenimiento del sistema de agua y alcantarillado tanto en la comunidad como en las instalaciones internas.

Tabla 9

Cantidad de Promotores Ambientales

Número de Habilitaciones	Número de Promotores
63	629

Nota: Adaptado de “Informe final”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 75

- **Taller de formación de promotores ambientales, higiene prácticas saludables y funcionamiento del sistema**

Esta actividad fue dirigida a los promotores ambientales de las habilitaciones, se realizó el taller en cada habilitación y fue dirigida por el promotor social responsable del sector, el mismo que fue coordinando con los dirigentes, promotores ambientales, por ello se logró el 80% de participación de los promotores.

El objetivo fue capacitar, concientizar y sensibilizar sobre la realidad medio ambiental de sus habilitaciones y la ausencia de prácticas de higiene, donde lo más importante es la participación de la población en las prácticas de lo aprehendido para mejorar la calidad de vida de la población vulnerable. Se utilizó el taller para consolidar y resaltar las funciones y responsabilidades de los promotores ambientales sus que tiene para con el proyecto.

Se logró que promotores sociales coordinaran algunas tareas con los dirigentes y promotores ambientales, a fin de que ellos realicen el seguimiento en sus manzanas y contribuyan de manera saludable con su misma habilitación.

Tabla 10

Reporte de Taller de Formación de Promotores Ambientales, Higiene Prácticas Saludables y Funcionamiento del Sistema

Número de Habilitaciones	Fecha	Total de Promotores	Resultado Cuantitativo
63	Enero y febrero 2013	629	504

Nota: Adaptado de “Informe final”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 163

- **Taller de formación de promotores ambientales, de micromedición y tarifas**

En este taller se apoya a empoderar y tener liderazgo el promotor ambiental en su habilitación, consolidando el concepto que son los representantes de los pobladores en sus habilitaciones, que son los encargados del sostenimiento y conservación de las redes de agua y de alcantarillado, además de mantener la

salud ambiental en la habilitación, así como de lograr la integración de la comunicación, intercambio y organización de la información durante el desarrollo del Proyecto.

El EIS a través del promotor social, realizó los talleres de micro medición, tarifa y planes de financiamiento que buscó concientizar y sensibilizar sobre los beneficios del medidor, tarifas, uso racional del agua y planes de financiamiento, sobre los requisitos para la firma de contrato.

El promotor social agrupó a los promotores ambientales de las habilitaciones cercanas, disponiéndose dicha actividad en el local más próximo para facilitar el desarrollo del taller, así mismo al tratar estos temas de interés general primero con ellos, ayudó para empoderarlos ya que conocerán más sobre el tema y podrán absolver y ser de apoyo a las dudas de la población en general.

El taller buscó que los representantes de sus habilitaciones fomente la divulgación, comprometiéndolos en la ejecución de una Réplica, la cual se desarrolló en su habilitación, y fueron los promotores sociales los responsables de realizarlo y los promotores ambientales apoyaron con la convocatoria.

Tabla 11

Reporte del Taller de Promotores Ambientales de Micromedición y Tarifas

Número de Habilitaciones	Fecha	Total de Promotores	Resultado Cuantitativo
63	Setiembre – octubre 2012	629	603

Nota: Elaboración propia. Adaptado de “Informe final”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 220

- **Taller de fortalecimiento de las capacidades de gestión**

Esta actividad estuvo dirigida a la población en general, la realizó el promotor social responsable en cada habilitación del proyecto, para ello el PS coordinó con cada uno de los dirigentes de las habilitaciones con quienes el PS había construido un vínculo cercano de colaboración.

El taller trató temas sobre la práctica de los valores como la transparencia, la honestidad, el compromiso que se debe de asumir para el cuidado y mantenimiento de los sistemas de agua y de alcantarillado, se enfocó en la capacidad de gestión que tiene cada persona, cada líder para conseguir las metas. También se realizó un análisis a nivel interno, referido a la importancia del trabajo en equipo dentro de la comunidad, se evaluó los ejes de relación entre población y Junta directiva, las características en la gestión del agua potable, las funciones de los promotores ambientales, la forma de organizarse para una gestión eficiente.

La población identificó que cuando la organización cuenta objetivos bien definidos, permite cumplir con los objetivos trazados en beneficio de la población y sus necesidades. Esta premisa y la idea de la participación activa para el logro de los objetivos fue primordial para que los dirigentes enfoquen el liderazgo organizacional como una herramienta mucho más efectiva que permita mejorar y contribuir al desarrollo de la comunidad y de sus familias.

Como resultado, el promotor social realizó conjuntamente con la población un Plan de acción, en donde se asignó tareas que están interrelacionadas con el tema de instalación de medidores de agua. La ejecución de dichas tareas, fueron parte de la movilización social que se logró.

C. Movilización social

Esta estrategia permitió que la población sea protagonista y participe, no solo consistió en entregar y diseñar actividades para ellos, sino que ellos mismos, de manera organizada, propongan las actividades que se deben realizar, ejecuten las ya planificadas y de esa manera crear conciencia y lograr que el proyecto sea sostenible en el tiempo, cuando ya no esté el promotor social en la zona de intervención. Se describe a continuación las actividades que conllevaron la movilización de los dirigentes, promotores ambientales y población en general.

- **Feria sanitarias**

Se realizó la actividad de feria sanitaria en la etapa de Organización y Capacitación y tuvo como finalidad promocionar, sensibilizar e involucrar a los

beneficiarios del proyecto para la obtención de sus respectivos módulos sanitarios y así mismo la instalación de conexiones domiciliarias en sus respectivas viviendas.

Se puede conceptuar a la feria sanitaria como una actividad estratégica ya que involucró un conjunto de actores sociales que se dinamizaron e integraron antes y durante su realización, logrando un gran impacto en el mensaje llegando a ser un determinante en los objetivos de lograr la adquisición de los módulos sin que esto signifique una obligación sino una necesidad, resultado de la concientización de los mensajes y siendo así una forma de lograr la sostenibilidad del proyecto. Por ello su planificación se llevó a cabo de manera concertada, los promotores sociales coordinaron con los dirigentes, promotores ambientales y todos los participantes, quienes mostraron gran disposición para que se desarrolle el domingo 04 de noviembre del 2012. Cabe mencionar que el año anterior, cuando aún no laboraba en el proyecto, también se realizó dos ferias sanitarias los días domingos 21 y 28 de agosto 2011.

En las tres ferias se realizó en una ubicación estratégica para la asistencia masiva de los pobladores, se contó con la asistencia de 3000 personas aproximadamente en cada una de ellas, logrando la asistencia del 80% de los pobladores beneficiarios.

En estos eventos participaron empresas dedicadas a la fabricación y distribución de cerámica y sanitarios que brindaron información de los productos que ofrecen; incluso Sedapal realizó charlas sobre higiene, consumo del agua y funcionamiento del sistema, con una exposición clara y precisa; también participaron empresas que podían ayudar a conseguir préstamo para instalar sus módulos sanitario; el EIS participó también en un stand, con el fin de dar a conocer las actividades y sensibilizar con mensajes claves a los pobladores mediante un conjunto de charlas dinámicas; el área de Ingeniería del Consorcio también participó con un stand donde se hizo el prototipo de un módulo básico con el fin de orientar adecuadamente a la población sobre la correcta instalaciones intradomiciliarias, evitando desperfectos en su funcionamiento, los asistentes mostraron mucha atención e interés en el tema.

En esta actividad se ejecutó con éxito debido a que integró a los diversos actores sociales, quienes a través de presentaciones como el sociodrama, presentación de pancartas y expresiones artísticas, demostraron su grado de compromiso e involucramiento sobre el tema de la educación sanitaria y la importancia de contar con módulos sanitarios al interior del lote. Se puede decir que esta actividad interrelaciona la acción de educación sanitaria y seguimiento a módulos.

- **Réplica del taller de difusión de diagnóstico en higiene**

Esta actividad fue producto del taller de diagnóstico de las prácticas de higiene y salubridad, la cual tuvo como propósito incentivar y sensibilizar a los beneficiarios de participar activamente en la propuesta de la difusión del adecuado uso de las prácticas de higiene como solución frente a la problemática actual, planteándose la realización de la réplica de prácticas de higiene donde participaron todos los pobladores de la habilitación.

La actividad se desarrolló formándose grupos por habilitaciones o individual. Los pobladores asumieron el compromiso de realizar la réplica, a fin de reforzar la divulgación del taller de higiene. Se basó en una guía teórica que el promotor social facilitó a los dirigentes y líderes de las habilitaciones a fin de orientarlos en su realización. Las juntas directivas y promotores ambientales de cada habilitación han sido los organizadores de esta actividad y el promotor social realizó el monitoreo de la actividad.

Las actividades que más optaron fue la ejecución de la limpieza de las calles y acondicionamiento de terreno, también eligieron el compartir gastronómico y pasacalle, actividad festiva, entretenida, colorida, musical en la que participaron los niños y adultos, delegaciones portando banderolas, pancartas, asistentes disfrazados que promocionaron los temas desarrollados en el taller de diagnóstico en higiene. Se observó mucho entusiasmo al momento de realizar el pasacalle; al finalizar el desfile se presentaron las pancartas a la población con una breve explicación y reflexión; así mismo se realizaron un compartir entre los participantes.

Se logró el compromiso y movilización de la población referente a los cambios de hábito de higiene en la comunidad y a través de la réplica se dio a conocer la importancia de las prácticas de higiene a fin de mejorar su calidad de vida.

- **Réplica del taller de micromedición y tarifa**

Esta actividad fue producto del taller micromedición y tarifas, el cual estuvo dirigido a los promotores ambientales donde se les capacitó sobre los temas de micro medición, tarifas, uso racional de los servicios y planes de financiamiento, buscando que como representantes de sus habilitaciones fomenten su divulgación, lo cual lo hicieron mediante la réplica, en donde los promotores sociales incentivaron y sensibilizaron a los promotores ambientales para que convoquen a toda la población a participar y estén informados sobre los temas descritos.

La convocatoria y la organización de la réplica de este taller, estuvo a cargo de los promotores ambientales y la ejecución fue realizada por el promotor social a fin de informar adecuadamente a los beneficiarios. La asistencia de los pobladores fue de 70% aproximadamente.

La réplica no solo permitió dar a conocer los temas descritos sino también permitió recordar funciones y responsabilidades del promotor ambiental. Se empleó dinámicas de integración grupal y metodología la participativa activa, lo cual generó la movilización de la población.

5.3.1.2. Componente de Acción de “Seguimiento de módulos sanitarios”

El componente de seguimiento a módulos sanitarios es la acción comunicativa que se orientó a incentivar que la población beneficiaria del proyecto, adquiera e instale sus conexiones al interior del lote, reduciendo así la contaminación y el buen uso del sistema de agua y alcantarillado cuando entre en funcionamiento y de esa manera mejoren su calidad de vida.

Tengamos en cuenta que hasta el año 2015 este tema era una tarea para cumplir con **ODM7 de Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente** y cuyos indicadores es el uso de fuentes de abastecimiento de agua potable

mejoradas y el uso de servicios de saneamiento mejorados. Actualmente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el ODS 6: Agua limpia y saneamiento, es una meta que para el 2030 “lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad”. (PNUD, 2015)

El seguimiento de instalaciones sanitarias es complementario al primer componente de educación sanitaria, en el primero se ha tratado el momento de “Información, comunicación y educación” recogiendo información de la población a intervenir y se complementa con los talleres y actividades realizaron para reforzar y lograr la meta proyectada. Para ello se continuó con la tarea del promotor social como gestor y a los líderes como las juntas directivas, promotores ambientales como actores involucrados y hacedores de las actividades, interiorizándolas, incluso haciéndolas resultado de la aceptación de ideas y conceptos.

Igualmente se continuó fomentando el liderazgo de los promotores ambientales y los líderes, así como la movilización de la población en general.

A. Información, comunicación y educación

En el componente de acción de seguimiento de instalaciones sanitarias la estrategia de información, comunicación y educación estuvo orientada a complementar y reforzar el componente de educación sanitaria, debido a que el recojo de información se realizó en la educación sanitaria específicamente , pero hay que tener en cuenta que el promotor social siempre lo realizaba en el día a día pero que no se expone en una actividad específica sino en las visitas de campo que realiza como parte del seguimiento a obra, en donde de manera subyacente se realizaba la comunicación de manera espontánea entre el promotor social y los pobladores en general, siendo una comunicación horizontal, directa, interpersonal y participativa. Se realizó talleres y promoción sobre el tema, a continuación, se presenta las actividades realizadas y se hace un análisis del aporte y logros de cada una de ellas.

- **Taller de conexiones domiciliarias e instalaciones domiciliarias**

Esta actividad la ejecutaron los promotores sociales coordinado con las juntas directivas y promotores ambientales quienes contribuyeron con su participación a lograr el desarrollo de la actividad. El objetivo fue dar a conocer, a los beneficiarios del proyecto, sobre los sistemas de agua y alcantarillado a implementarse en la Obra. Asimismo, se orientó y sensibilizó a la población respecto a la importancia de contar al interior de las viviendas con módulos sanitarios alentando que las instalaciones se encuentren correctamente realizadas y que permitan el buen uso de los servicios de agua y alcantarillado tanto al interior como fuera de sus viviendas, buscando de esta manera promover hábitos y comportamientos que le den sostenibilidad al proyecto.

También se les incidió, en que la población organizadamente evite las conexiones clandestinas por ser perjudiciales para el sistema y la población que vive en las respectivas habilitaciones.

- **Promoción y verificación de instalaciones sanitarias**

La promoción de las instalaciones sanitarias tuvo como propósito incentivar y sensibilizar a los beneficiarios del proyecto, de que no solo conozcan las ventajas de contar con módulos sanitarios en sus hogares, sino que asuman compromisos en el mantenimiento y buen uso de los módulos una vez instalados en sus viviendas y que estos se implementen en los plazos comprometidos, en ese sentido los talleres también fueron actividades transversales que fortalecen el accionar de todo los involucrados en el proyecto.

La verificación de instalaciones sanitarias tuvo como objetivo constatar el cumplimiento de las responsabilidades de la población respecto a la instalación de los módulos sanitarios. Se comprobó que la población aún no había instalado de manera completa sus módulos, aunque afirmaron que irían instalando en el menor tiempo posible, por ello se realizaría el seguimiento de las instalaciones del módulo básico.

La promoción y la aplicación de los instrumentos para la evaluación fue realizada por el promotor social en coordinación con los dirigentes y promotores ambientales de las habilitaciones.

B. Fomento del Liderazgo

En este componente de acción, bajo esta estrategia, se buscó fomentar y consolidar el liderazgo del promotor ambiental en cada habilitación. El promotor social fue el encargado de llevar a cabo el desarrollo de esta estrategia, que consistió en identificar a los líderes, representantes y juntas directivas existente ellos al ser representantes de manzanas, se encontraban más cerca a la población, que venían a ser sus vecinos, incluso las mujeres se empoderaron y fueron líderes en su entorno, utilizaron las relaciones con los vecinos, amistades o los padres de familia de los amigos de sus hijos, los que facilitó el acceso a la población. A ello se le sumó el hecho que en la línea de acción también se les capacitó para darles seguridad y de esa manera se sientan fortalecidos e identifiquen y sientan suyas las actividades realizadas.

Bajo ese enfoque es que los promotores sociales realizaron el seguimiento y verificación de los módulos de su cuadra, en dónde el promotor ambiental por ser una persona reconocida por los vecinos, los dejaban ingresar a sus viviendas para que puedan verificar las instalaciones y el avance de las mismas. Ello fue muy importante ya que no solo se tenía como ente motivador al promotor social que trabaja para el Consorcio Saneamiento Carabayllo, sino que esta función la realiza también un integrante de su propia comunidad, el promotor ambiental. Todo ello tiene como fin, que al término del proyecto el promotor continúe como un actor vigilante en el tema ambiental y de saneamiento, además de líder en la comunidad. A continuación, se realizará un análisis de las actividades que se ejecutó en ese contexto.

- **Seguimiento y visita de seguimiento de módulos sanitarios por parte de los promotores ambientales.**

La promoción de instalación sanitarias fue realizada por el promotor social, apoyado y coordinado con los líderes y/o dirigentes. La primera verificación la

realizó los promotores sociales, de ahí las tres verificaciones siguientes las realizaron los promotores ambientales con monitoreo de los PS, la quinta verificación se realizó en conjunto entre promotores sociales y dirigentes y la última fue focalizada en la etapa de la actividad de Firma de contrato, en donde se verificaba que cumplan con el básico del módulo sanitario para que firmen su contrato de prestación de servicios.

La verificación de instalaciones sanitarias tuvo como objetivo constatar el cumplimiento de las responsabilidades de la población respecto a la instalación de los módulos sanitarios al interior de las viviendas. El EIS a lo largo del proyecto también ha promocionado la importancia de adquirir e instalar los aparatos sanitarios al interior de los lotes.

Para el cumplimiento de esta actividad, se contó con el apoyo de los Dirigentes y promotores ambientales de cada habilitación beneficiaria, pues ellos utilizaron su liderazgo como representantes de su habilitación para incentivar a sus vecinos a cumplir con su compromiso.

Tabla 12

Visitas Realizadas a Seguimiento de Módulos Sanitarios

Detalle	Fecha de Inicio	Fecha de Término
1ra. Visita	08/2011	09/2011
2da. Visita	22/10/2012	12/11/2012
3ra. Visita	22/11/2012	20/12/2012
4ta. Visita	22/12/2012	22/01/2013
5ta. Visita	06/2013	07/2013
6ta. Visita	Focalizado durante la campaña de Firma de contrato	

Nota: Adaptado de “Informe final”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 126

C. Movilización social

Esta estrategia permitió a los pobladores el involucramiento orientado a la acción y si bien está muy relacionada con el componente de acción de educación sanitaria, viene a ser el resultado de una buena intervención en la primera línea de acción, donde la población es protagonista y participe y asume tanto los conceptos

como las acciones para mejorar y tener un ambiente saludable, como es las instalaciones sanitarias al interior de la vivienda.

El promotor social es quien está cercanamente relacionada con la población reforzando y apoyando a la población en las movilizaciones, con el objetivo que interioricen los mensajes para que al término del proyecto ellos solos se encarguen de replicarlo y convertirlos en hábitos de vida. A continuación, se explica la actividad que se representa esta estrategia.

- **Feria sanitarias**

La feria sanitaria reúne el componente acción de educación sanitaria y el componente de seguimiento de instalaciones sanitarias, debido a que por su amplia concepción y envergadura refuerza ambas temáticas que están interrelacionada porque en la educación sanitaria los ejes temáticos también giran en incentivas para sensibilizar del uso adecuado de los servicios y cómo para ello contribuye hacer las instalaciones al interior de las viviendas para hacer un uso adecuado y de esa maneja mejorar la calidad de vida.

La actividad en sí fue desarrollada y analizada en el ítem de movilización social del ítem del componente de acción de educación sanitaria.

5.3.1.3. Componente de Acción de “Seguimiento de obra”

A diferencia de los anteriores componentes de acción, el seguimiento a obra es un componente transversal, que, si bien cuenta con actividades establecidas en el plan de trabajo y actividades propias, es también un componente que no se ciñe a un cronograma, debido que es constante y permanente porque al ser una obra del rubro construcción, las necesidades y actividades no solo son determinadas por el componente social, sino por el componente técnico.

En general, el trabajo social en programas de saneamiento muchas veces fue incomprendido por la parte y/o componente técnico, limitándose solo al cumplimiento de los TDR o en algunos casos como unos “bomberos” en se requiere el trabajo del profesional social cuando hay problemas y/o dificultades con la población beneficiario o aledaña para el desarrollo de las obras de construcción.

En lo referente a este consorcio y las empresas que los conforman, el componente social está mayormente afianzado y reconocido, lo que produce un trabajo cercano y de la mano con el área de ingeniería y hace de la actividad de acompañamiento social, no solo conste de resolver problemas sino de trabajar anticipadamente y coordinada para evitar futuros conflicto con la población. Por ello esta actividad es constante, se ejecuta todos los días y sin programación fija, incluso en horarios comúnmente considerados horario de oficina, porque se busca la facilidad del acceso a la población beneficiario y el tiempo de ellos para así lograr resultados más eficientes y efectivos.

El promotor social en este componente de acción realiza un trabajo mayoritariamente de relacionista comunitario, donde combina las habilidades y experiencia de manejo de crisis, resolución de conflicto y promoción social, además de ser el nexo entre los ingenieros (cuerpo técnico) y la población y en donde se emplea las relaciones comunitarias. Las actividades están orientadas en recoger información que va ser vital para el área técnica para pueda planificar sus actividades y evitar retrasos en los mismo, como es el reconocimiento de terreno, el levantamiento catastral, y también se realizó la educación de los que será la instalación del medidor y lo que ello conlleva. A continuación de detallas las actividades que se realizaron y los logros obtenidos en ellas.

A. Información, comunicación y educación

Toda obra que implica construcción generalmente trae consigo una dinámica muy estrecha con la población, más aún cuando se espera que se realice en un clima de paz social y cooperación, participación e involucramiento de la población beneficiarios. Para ello la información, comunicación y educación se complementó con los otros dos componentes de acción y a su vez se debía dar especial cuidado y atención en este punto.

El EIS a través de los promotores sociales asignados en cada poblado afianzaron aún más los lazos de confianza, debido a que los trabajos se hacían coordinados con la junta directiva y los promotores ambientales, quienes a su vez se encargaban de transmitirlo a su población en general.

Respecto a la estrategia de información, el desarrollo de la obra generó flujo de información en ambos sentidos, desde el consorcio hacia los beneficiarios y desde los beneficiarios hacia el consorcio. El primero iba desde el área de ingeniería del consorcio hacia los promotores sociales y estos a su vez procesaban la información, la adaptaban creando mensajes que puedan ser asimilados por la población. De igual manera los promotores sociales recogían información de campo brindada por la población y lo transmitían al consorcio, en resumen, en este punto se puede visualizar más fehacientemente que estos proyectos de saneamiento de PAPT son de carácter técnico social en donde el EIS a través de los promotores sociales son los nexos entre la parte técnica y la población beneficiaria.

La comunicación se realizó en un lenguaje coloquial y sencillo, de manera que se pueda producir una retroalimentación en ambos sentidos y la educación se pueda dar en una escala aceptable, debido a que había que compartir conceptos técnicos y recomendaciones en ese sentidos, el promotor social a través de su formación profesional en el ámbito de las ciencias sociales buscó herramientas que hizo que tanto la comunicación y la educación se pudieran plasmar con el fin de que perduren incluso al término de la obra. A continuación, se presenta las actividades realizadas y se hace un análisis del aporte y logros de cada una de ellas.

- **Atención de incidencias**

La población beneficiaria del proyecto mostró entusiasmo al inicio del desarrollo de las obras, pero una vez avanzadas las excavaciones para las instalaciones de agua y alcantarillado, se produjo desmonte, polvo, afectaciones ocasionando que las calles sean bloqueadas dificultando el ingreso normalmente. Asimismo, cuando se terminó de instalar la tubería, las zanjas fueron cubiertas, pero las instalaciones de agua y de alcantarillado pasan por pruebas hidráulicas, lo que ocasiona algunos malestares o incidencias que son reportadas al equipo técnico-social, quienes acuden inmediatamente a solucionar la contingencia presentada.

Esta actividad buscó fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con la población, empleando las quejas y reclamos como una herramienta que permitió hacer que la población se sienta escuchada y atendida, generar un buen clima con los beneficiarios del programa y crear oportunidades de mejora en los procesos de la empresa, realizando el correspondiente seguimiento a estas y evaluando la eficacia de las acciones desarrolladas.

Las quejas o reclamos, lo podía hacer cualquier persona que reúnan la condición de futuro usuario de los servicios de agua y alcantarillado y que tales quejas o reclamos afecten sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Los usuarios presentarán su queja o reclamo en las oficinas del Consorcio Saneamiento Carabayllo II, al integrante del EIS y/o los ingenieros que forman parte del equipo técnico de la empresa.

Como aporte, en esta actividad, el EIS preparó un instructivo de quejas y reclamos que permitió mejorar la atención y llevar un control y seguimiento de los mismo.

- **Reconocimiento del terreno, planos, trazos preliminares promueven la delimitación de hitos.**

Esta actividad fue parte de la estrategia de información que llevó a cabo el EIS en coordinación con equipo técnico, con la finalidad de conocer los trazos preliminares de agua potable y alcantarillado, punto de empalme y topográfica del terreno de los sectores involucrados en el presente proyecto.

El promotor social en compañía del ingeniero de frente responsable, realizaron el recorrido de campo, donde se había proyectado los reservorios, por donde irían las líneas de impulsión, los colectores de alcantarillado y las líneas de aducción y rebose, también se recorrió los lugares donde estaban proyectadas las obras de edificaciones de las cámaras de sectorización, cámara de control de válvula, cámara de válvula de aire, cámara de purga. Asimismo, se realizó el recorrido de las calles por donde se realizarían la instalación de redes secundarias de agua y alcantarillado, y las conexiones domiciliarias, a fin de informar a dirigentes y la población, aclarando cualquier duda e inquietudes al respecto.

El reconocimiento del terreno permitió identificar calles y/o pasajes que requerían trabajos de acondicionamiento de terreno, ya sea como rellenos, cortes de terreno, muros de contención y eliminación de obstáculos (silos, postes, tanques de agua), lo cual se dio a conocer a los dirigentes y pobladores para que realicen el acondicionamiento del terreno necesario, teniendo en cuenta que era un compromiso de la población para que las obras se desarrollen con celeridad y de la mejor manera.

- **Levantamiento catastral de los lotes**

Esta actividad consistió en la aplicación de un instrumento (ficha), con la finalidad de recoger información que permitió conocer las condiciones de cada lote, a fin de poder determinar la condición de la vivienda (habitados, deshabitado, baldíos), asimismo, recabar información de la futura ubicación de la caja de agua y alcantarillado de las viviendas a través de la salida de las tuberías internas (mechas). También se identificó los obstáculos existentes (silos en la línea de trazo, desniveles respecto a la vía pública, desmontes, materiales, etc.) para la conexión de las redes secundarias y primarias y se le informó al titular las acciones que debe realizar.

La actividad comprendió el levantamiento catastral de 12,680 lotes correspondientes a las habilitaciones urbanas directamente beneficiadas enmarcadas en el TDR, las labores fueron realizados lote por lote por el promotor social, un personal de apoyo y con acompañamiento del dirigente de la habilitación.

El promotor social responsable de la zona realizó previamente reuniones de coordinación con los dirigentes de las habilitaciones para informarles las recomendaciones para ubicar los puntos de salida de agua y alcantarillado y enfatizar la importancia de la actividad para el diseño de las redes secundarias de agua potable y alcantarillado y por lo cual debía encontrarse una persona mayor de edad en el lote para que responda los datos a solicitar de la ficha. Los dirigentes asumieron el encargo de transmitir la información a sus pobladores lo cual se pudo corroborar con gran presencia de los titulares de lotes en día de la

actividad, los cuales, a su vez, tomaron conocimiento y aceptaron la responsabilidad individual y colectiva.

- **Difusión de campaña de instalación de medidores**

Esta actividad consiste en que personal técnico instalen el medidor de agua en las cajas porta medidor ya instaladas en los frontis de lote de los beneficiarios, el medidor de agua es aquel aparato que marcará el consumo del servicio de agua y determinará la tarifa que se facturará en el recibo de prestación de servicio.

La instalación del medidor consistió en que el área de calidad del consorcio entregó la relación de números de medidores y el EIS asignó un número de medidor a cada lote beneficiario cuyos titulares habían suscrito su contrato. Es una actividad técnico-social, es técnico porque la ejecutó el área de ingeniería y social porque el EIS elaboró previamente un Plan de Acción, el cual permitió sensibilizar y promover la actividad, coordinando con los dirigentes de las habilitaciones en compromisos que debían realizar, como: rotulado de las viviendas, organización en la eliminación de desmontes con la participación organizada de la población en lugares inaccesibles para la maquinaria y difusión a través de entrega de volantes informativos referidos a la instalación de medidores.

Si bien la actividad tuvo una concepción técnica, el componente social fue importante porque al informar a los pobladores previamente de la actividad, permitió que el área de ingeniería pueda instalar los medidores sin dificultad y con agilidad.

de esta manera, al informarles y otorgarles el número de suministro de medidor a los pobladores que han suscrito su contrato de prestación de los servicios de agua y alcantarillado en las habilitaciones del proyecto, se satisfizo de manera directa las necesidades básicas de infraestructura para el servicio de agua y permitió que los beneficiarios estén adecuadamente informados, participen de la actividad y firmen el acta de instalación del medidor en un ambiente positivo ya que consideraban que era el paso más cercano a tener el tan deseado servicio básico de agua y alcantarillado.

B. Fomento del Liderazgo

Respecto al liderazgo, en este componente de acción se puede evidenciar que ha sido fuertemente requerido y desarrollado, porque el promotor social reforzó y logró que tanto los dirigentes y promotores ambientales asumieran activamente su rol de responsables y líderes en su comunidad. Producto de ello se asignó, delegó tareas y actividades que desarrollen con su población, siendo ellos responsables de la ejecución o no ejecución de las mismas.

Después que se trabajó con la información, comunicación y educación, se utilizó como materia prima esos conocimientos adquiridos para empoderar a los promotores ambientales y los dirigentes en su rol de líder. Una vez finalizada la obra, ellos poseían información de la obra y así sean los encargados se continuar replicándolo y sean muestra de ejemplo que trabajos y metas comunes de la comunidad se pueden lograr. A continuación, se realizará un análisis de las actividades que se ejecutaron bajo ese fin.

- **Disponibilidad del terreno y acondicionamiento del terreno, libre acceso de vías y áreas, lotes nivelados y acondicionado el frontis**

En la actividad de reconocimiento de terreno el EIS identificó puntos críticos donde la población deberá realizar los trabajos de acondicionamiento de terreno, siendo estos obstáculos los rellenos, cortes de terreno, eliminación de desmontes, vivienda que se encuentran fuera de lote, postes que se encuentran dentro de los trazos preliminares para la ejecución de la obra, silos, taques de agua y zonas de riesgo donde deben construir muros de contención

El promotor social responsable de las habilitaciones durante las asambleas poblaciones y la reunión de planificación participativa, recaló la importancia del acondicionamiento de terreno. Como consecuencia coordinó con los dirigentes, los cuales a través del liderazgo que poseen asumieron el cumplimiento del levantamiento de observaciones, firmando actas de acondicionamiento de terreno donde se comprometían y responsabilizaban en organizar a sus vecinos en habilitar sus calles antes del inicio de las obras, estableciéndose plazos, caso

contrario podrían ser relegados del proyecto bajo responsabilidad propia de cada titular.

Esta actividad fue una muestra del grado de cohesión y liderazgo que ejercían ellos como representante de su habilitación, realizaron y programaron faenas comunales para cumplir con los requerido, el promotor social siempre acompañó y monitoreó la actividad.

- **Reunión con los promotores ambientales sobre funcionamiento de los servicios y compromiso de pago**

Esta actividad fue dirigida a los dirigentes y promotores ambientales y tuvo como objetivo promover las responsabilidades en el cuidado de los servicios de agua y alcantarillado, así como de capacitar sobre el pago oportuno del servicio y al mismo tiempo tratar el tema de la responsabilidad de los promotores ambientales, con perfil definido, roles, funciones y con mecanismos de vigilancia ciudadana.

Tabla 13

Reporte de Reunión sobre el Funcionamiento de los Servicios y Compromisos de Pago

Total de Habilitaciones	Fecha	Asistencia Proyectada	Asistencia Ejecutada	Porcentaje de Asistencia
63	20/08/2013	346	218	63

Nota: Adaptado de “Informe final”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 219

Se logró que los promotores ambientales y juntas directivas estén capacitados, sensibilizados en el uso adecuado del agua y su importancia en la vida diaria y comprometidos en fortalecer en la población los conocimientos aprendidos sobre el buen uso de las instalaciones sanitarias, así como en seguir realizando reuniones con sus vecinos para fortalecer las buenas prácticas de higiene, verificación de las instalaciones sanitarias y el cuidado de su sistema. Los promotores asumieron sus compromisos y entendieron la importancia de cumplir y continuar con el rol asumido.

C. Movilización social

Cabe resaltar que, en lo referente a este componente de acción, la población mostraba gran ánimo y participación ya que se sentían parte del equipo que ejecutaría la obra que los beneficiaría y concientizaron que con su aporte los trabajos se realizarían en los plazos establecidos, incluso cada poblador fue ente replicador de las actividades y de los mensajes desarrollados, cumpliéndose así la movilización social. A continuación, se muestra las actividades logradas.

- **Delimitación de hitos y marcas**

En esta actividad fue producto de la sensibilización que logró el promotor social a través de los promotores ambientales y dirigentes, en donde los pobladores se involucraron y comprendieron que la obra es un beneficio que consiste no solo en ejecutar obras, sino en la participación de la población, por ello reconocieron la necesidad establecer los límites de propiedad según los planos visados de la habilitación.

El promotor social sensibilizó a los titulares de lotes que era de vital importancia que ejecuten actividades de campo dónde el propio titular demarque sus hitos y sus salidas de sus conexiones internas, se logró cconsolidar la ubicación e hitos de las viviendas, pero a la vez consiguió que la población armonice y participe de manera conjunta en las actividades de intervención social.

- **Faena comunal**

La faena comunal no es una actividad establecida dentro de los términos de referencia de Sedapal ni del Plan de trabajo del EIS, sino es el resultado de otras actividades, en donde la sensibilización llegó a su máxima expresión causando movilización social. Específicamente en el componente de seguimiento a obra, fue muy requerida ya que, si bien el proyecto es la ejecución de una obra técnica, también hay un costo social que se logra que los pobladores acepten, el cual consiste en una participación activa, donde hay trabajos que debieron ejecutarlos de manera organizada en su comunidad para el bien de ellos mismos y el desarrollo de la obra con normalidad.

Ejemplo de ello es las tareas del taller de Fortalecimiento de capacidades de gestión, esta actividad fue contemplada como parte del componente de acción de educación sanitaria, pero producto de ese taller se propuso elaborar un plan de acción, en el cual los propios dirigentes, promotores ambientales y población en general asumen compromisos donde se establecen plazos, se asignan tareas por cuadras y crean comisiones, generando una movilización social con metas claras y específicas, como:

Identificar las viviendas: Indicar la manzana y el lote con la finalidad de visualizar con rapidez el lote en el momento de que se instale los medidores, así se evite equivocaciones en el cumplimiento de la actividad.

Eliminación de Desmante: Se solicita que la población se organice para eliminar todo desmante antes del inicio del trabajo para que al término de los mismos se deje la zona trabajada en igual o mejor condición.

Otro ejemplo de ejecución de faenas comunales, es cuando cada organización acuerda que todo vecino debe estar involucrado en los trabajos y actividades del EIS y en el caso que el poblador no haya podido asistir en el 50% de actividades, ellos mediante sus reuniones internas propusieran que realicen faenas en beneficio de su comunidad, ya que reconocen que el trabajo debería ser equitativo, por ello los dirigentes y promotores informaron al promotor social de los acuerdos tomados para su cumplimiento.

Asimismo, en la actividad de levantamiento catastral se pudo evidenciar una gran movilización social, por parte de todos, desde los promotores ambientales, dirigentes, quienes acompañaron a los promotores sociales y fueron veedores del desarrollo de la actividad, aparte de motivar e incentivar a los vecinos en las visitas lotes por lote. Los pobladores acondicionaron sus frontis, esperaron con gran entusiasmo, tuvieron los documentos solicitados y brindaron todas las facilidades para el desarrollo de la actividad, mostrando así su compromiso y aceptación.

5.3.2. Eje de sistematización 2: El rol de la comunidad, dirigentes y promotores sociales como agentes de cambio para la aceptación del proyecto.

Los roles de los actores sociales en este proyecto son de vital importancia debido que son agentes que contribuyeron con la aceptación, desarrollo y sostenibilidad del proyecto, por tal motivo se analizará los actores con mayor influencia, como fueron los dirigentes y promotores ambientales, el primero como gestor, colaborador para difundir y medio para reforzar los trabajado con la población y el segundo como nexos y colaboradores para la sostenibilidad del proyecto cuando termine la intervención, son los encargados a continuar lo trabajado. A su vez se analizará el rol del promotor social, como profesional y la importancia de su intervención para la aceptación del proyecto.

5.3.2.1. Rol de la Comunidad

La comunidad del área de intervención consta tanto de la población como las organizaciones e instituciones que se encuentra dentro de ellas, siendo en este caso la Municipalidad distrital de Carabayllo, los Comité de gestores de la obra, junta del agua de Punchauca y la población en general. Cada una de ellos cumplieron un papel importante; siendo los últimos, no solo público objetivo sino también realizador y ente motivador entre los propios vecinos, demostrando que cuando la comunidad se organiza y participa en busca de la mejora de su entorno, todos los esfuerzos suman para conseguir la meta común, el ansiado servicio de agua potable y alcantarillado.

Cada componente de la comunidad realizó su aporte, demostrando que no son actores independientes, sino que se interrelacionan entre sí. A continuación, se describe los roles por cada uno.

Municipalidad distrital de Carabayllo: bajo del alcalde regente Rafael Álvarez, su gestión brindó facilidades para la concretización de que más pobladores y habilitaciones sean beneficiarias, debido a que cuando se intervino, había algunas habilitaciones que no habían visado sus planos, siendo este un requisito indispensable, que cuenten con saneamiento físico legal y que los poseedores de los lotes habitados tengan constancia de vivencia emitida por la municipalidad

para que puedan suscribir el contrato con Sedapal sean beneficiarios de las conexiones domiciliarias. Ante ello se coordinó con la municipalidad para que se brinde las facilidades a las juntas directivas en visar su plano y de igual manera en emitir las constancias a los pobladores que estaban en el padrón de beneficiarios.

De igual manera se solicitó el apoyo para que puedan establecer las secciones viales y se respeten, debido que en la vía pública se instalan las redes y al encontrar obstáculos dificultaba y demoraban los trabajos.

Comité de Agua de Punchauca (Asociación de Usuarios de las Aguas Manantiales de Punchauca): Era una asociación de usuarios de las Aguas Manantiales de Punchauca, la cual fue fundada el 04 de enero del año 2004 y se encontraba asentada en Registros Públicos. La asociación administraba una red de tuberías que abastecen de agua a varias habilitaciones del Esquema Lomas de Carabayllo (específicamente los de la parte baja), siendo su abastecimiento desde diciembre hasta el mes de junio de cada año.

El rol fue activo y de colaboración debido a que el comité del sector Punchauca y el Consorcio Saneamiento de Carabayllo II a través del EIS, realizaron constantes coordinaciones con la finalidad de no entorpecer el abastecimiento de agua potable y de alcantarillado, sobre todo en épocas de verano, se estableció que el corte de agua se realice por algunas horas con la finalidad de ejecutar la obra de agua y de alcantarillado en algunos tramos, especialmente por donde recorre las tuberías del sector Punchauca.

Asociación Grupo Impulsor del Desarrollo de Lomas de Carabayllo AGIDELCA: fue una organización civil que articulaba a 89 asentamientos humanos y su directiva gestionaba proyectos basados en un plan de desarrollo, siendo el proyecto principal el del agua y desagüe, debido a que agrupaba a gran número de habilitaciones fue un actor que brindó el primer acercamiento a los dirigentes de los poblados, apoyando y reforzando los mensajes que se transmitían. Todas las actividades eran informadas a este comité para mantener una comunicación estrecha y si bien los promotores mantenían una comunicación directa con los dirigentes de cada habilitación, no se dejaba de lado al comité gestor.

La población en general: Entendiendo como población general a todos los habitantes de la zona de **intervención**, o sea beneficiarios directos, por lo cual la mayor parte de las actividades estaban dirigidas hacia ellos, para lograr sensibilizar y generar nuevas percepciones que se reflejen en comportamientos y que a través de ello el proyecto se sostenga en el tiempo.

La población no solo jugó un rol de elemento receptor de los mensajes, sino que, a través de una comunicación efectiva y educación comunitaria, fueron pieza importante en la ejecución de actividades, debido que la motivación de acceder a los servicios básicos impulsaba que ellos mismos propongán actividades, mensajes y creen necesidades, las cuales eran canalizadas a través de los promotores sociales. Fue vital comprender y reconocer las expectativas que se generaba de las obras y de los trabajos por parte de la población común, los vecinos de a pie. Se realizó actividades que no estuvieron como parte de las actividades del plan del trabajo pero que ayudó a identificar dichas perspectivas. Por ejemplo, se realizó una encuesta de percepción a los pobladores, en donde por medio del instrumento, se llegó a conocer las limitaciones y deficiencias que se estaban dando u oportunidades de mejoras para realizar el trabajo de manera más eficiente.

En líneas generales, el rol de la comunidad su vital, debido que hacia ellos estaba dirigido las actividades de los tres componentes de acción del proyecto y se empleó una relación estrecha que construyó la percepción y visión que debían tener ante el proyecto, convirtiéndose en personajes activos e indispensables para que el proyecto cumpla con éxito las metas establecidas.

5.3.2.2. Rol de los dirigentes

El rol de los dirigentes y/o representantes de la comunidad organizada fue de vital importancia, tal igual que de los mismos pobladores ya que desde el inicio de la intervención se creó un nexo muy estrecho y se involucró de tal manera que sean ellos motivadores y refuercen los mensajes de las actividades propuestos.

Los dirigentes eran líderes escogidos y reconocidos internamente por la población organizada, y que ya existían antes de que empiece el proyecto y si bien en algunas habilitaciones su liderazgo era bajo, se tomó como estrategia

empoderarlos y de esa manera ya no solo era el promotor social el agente que trabajaba los temas y conceptos, sino que se creó una alianza que permitió enfocar e intervenir desde adentro y desde afuera del entorno de la población. Incluso se puede decir que en muchos casos ellos formaron parte de la estrategia de afianzar la intervención ya que ellos si bien su cargo es durante un periodo determinado, ellos habitan en la zona de intervención y son vecinos, por ello no solo fueron fundamental en el tiempo de la intervención, sino son determinantes en el término del proyecto y después de culminada la intervención para la sostenibilidad en el tiempo.

La comunicación que se empleó fue horizontal, en dónde el promotor valora las acciones y potencial que este grupo innatamente y establece lazos de armonía y confianza, siempre enfatizando que todo es para un bien común que es el acceso de los servicios y que no debe existir propósitos políticos ni personales, más que el trabajar de manera coordinada para los objetivos propios del proyecto.

La comunicación generalmente fue de manera verbal, cara a cara y a través de vía telefónica para concretar horarios de visita tanto del promotor a sus viviendas o en caso el dirigente quiera presentarse en las oficinas del consorcio, existió una política de puertas abiertas, donde sus dudas, inquietudes y malestares eran rápidamente atendidas y canalizadas a fin de crear un clima de armonía y colaboración. También existió comunicación de manera escrita, mediante cartas formales emitidas por el consorcio o cartas enviadas por parte del dirigente en representación de sus habilitaciones.

Con este grupo de interés la relación fue muy cercana, se podría decir que cada actividad era realizada de la mano con los dirigentes, ello también porque el proyecto se basaba en la premisa que se trabajaba con población organizada, para lo cual debían contar con una junta directiva reconocida por el municipio de Carabayllo o inscrita en los registros públicos.

Por ello parte del trabajo inicial de los promotores sociales fue realizar la ficha de identificación de las habilitaciones dónde con los dirigente de cada habilitación y presentando documentos como los planos, las resoluciones de las juntas directivas, se elaboró un directorio actualizado y se estableció como base

que todas las actividades se desarrollarán de manera organizada y respetando la representatividad de las juntas directivas, por lo cual se le informaba previamente la actividad y se coordinaba con ellos, teniendo el compromiso que las juntas directivas se encargaban de la convocatoria a sus pobladores, en muchos casos ellos ya contaban con mecanismos de comunicación como eran los volante lotes por lotes, o hacían asambleas o perifoneaban a través del altoparlante, en muchos casos el promotor social brinda los materiales de difusión para reforzar las convocatoria de las actividades.

5.3.2.3. Rol de los promotores ambientales

Los promotores ambientales fueron un grupo de pobladores que se eligió en cada una de las habilitaciones y representaban el 10% de la población habitada del proyecto. Eran pobladores responsables que representaban a su comunidad y tenían como funciones apoyar en la ejecución de las actividades del proyecto, reforzar los mensajes transmitidos por parte del EIS, realizar vigilancia de los sistemas de agua y alcantarillado al término de las obras y funcionamiento de los sistemas y promover acuerdos con su comunidad sobre prácticas saludables.

El papel de los promotores ambientales complementó la intervención social que tuvo como estrategias el involucramiento de la población de la zona. En aras de una comunicación horizontal, se les capacitó y brindó herramientas para que ejerzan un liderazgo dentro de su comunidad, los promotores ambientales, que fueron elegidos en una reunión poblacional no solo tuvieron un rol en el tiempo de intervención del proyecto, sino después y ellos son los que darían sostenibilidad a los mensajes de los temas que se trabajó, siendo uno de ellos, el de educación sanitaria que se centra en el mantenimiento de los sistemas, se formó a los promotores sanitarios como un comité de agua y saneamiento con miras a la vigilancia del uso adecuado de los servicios.

Los promotores ambientales constituyeron un instrumento clave para articular acciones a favor de la promoción de una cultura de cuidado del agua y medio ambiente, así como de fortalecer las capacidades de la población en torno a la preservación de la salud a través de la educación sanitaria.

El rol del promotor ambiental fue fortalecido y el promotor social impulsó en la población el trabajo conjunto con líderes comprometidos en la parte social, comunitaria y ambiental. En los talleres se enfatizó que el promotor ambiental era un líder cívico con capacidad para convocar a las organizaciones sociales de su localidad, para promover procesos de sensibilización, movilización y organización de las comunidades en torno a la planificación, gestión y control del desarrollo de su localidad en relación con otras entidades privadas y estatales, en particular con Sedapal.

Desde su elección participaron activamente en todas las actividades, desde la coordinación hasta la actividad en sí, teniendo tareas que ayudaron a consolidar la imagen y función del promotor ambiental con la proyección que se mantenga en el tiempo.

5.3.2.4. Rol del promotor social (relacionista comunitario)

El papel y la presencia de un equipo social en obras de construcción es fundamental porque constituyó una instancia articuladora del Organismo Normativo- Ejecutor (Sedapal - Contratista) y el beneficiario, cuyo objetivo es que los beneficiarios se sensibilicen y aprendan a hacer un uso adecuado del servicio que se le va instalar.

La empresa ejecutora de la obra, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, estaba conformada por un equipo técnico-social que permitió que el flujo de información y comunicación sea clara, debido que el EIS es el encargado de encontrar las estrategias y adaptar los mensajes para que logren el efecto que se estima, pero sin subestimar las percepciones de los pobladores y zona a intervenir.

El equipo de Intervención social estaba conformado por un equipo multidisciplinario (profesionales de las ciencias sociales e ingeniería) (...) con la misión implícita de contribuir a la sostenibilidad del proyecto a través del fortalecimiento de capacidades de los futuros usuarios de SEDAPAL promoviendo su participación y fomentando la educación sanitaria. (Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 8)

En EIS está conformados por profesionales de las ciencias sociales, en donde el promotor social es la cara visible ante la población y el que interaccionaba a lo largo del desarrollo de la obra.

Los promotores sociales juegan un rol importante: informando, capacitando, orientando y comprometiendo familia por familia a afianzar conocimientos de educación sanitaria y transferencia de tecnología práctica.” (Consortio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 8)

Al interior del EIS existía una jerarquía en donde el responsable era el Coordinador General de Intervención Social, pero el responsable de cada poblado era los promotores sociales, a quienes se les asignó un determinado número de habilitaciones, y todas las actividades las llevaba a cabo el promotor social, el cual reportaba al coordinador. Por ello, el promotor social empleó todas las herramientas y estrategias para cumplir los logros establecidos en el plan de trabajo y cumpliendo los requerimientos del TDR de Sedapal,

El rol del promotor social fue activo desde el inicio hasta el término de la obra y no solo visto hacia la población beneficiaria, sino hasta el interior de la empresa misma porque también contribuyó con la parte técnica, brindándole información e insumos para la ejecución del trabajo, incluso en algunas circunstancias el promotor social tuvo la función de “bombero” que consistió en solucionar los problemas causados por la parte técnica o en atender quejas e incidencias. Consortio Saneamiento Carabayllo II. (2014, p. 8), siendo las más recurrentes las siguientes:

- Eliminación de desmontes: Material excedente producto de las excavaciones, ello causa molestias porque la eliminación de los desmontes se realiza de manera gradual, quedando material a ser retirado al final los trabajos que se realizan en las obras. Como medida de garantía que se va retirar el desmonte, al final de esta actividad los dirigentes firman el Acta de conformidad de obra, que se está dejando la habilitación igual o en mejor condición que se encontró.
- Desnivel de las cajas: Está relacionado a la topografía del terreno, terrenos a desnivel, problemas con límites de propiedad. Para evitar estos temas tanto en los talleres como en las visitas de campo que realizó el promotor social, se enfatizó que los pobladores demarquen sus hitos. En caso de reclamos, la base

de la delimitación de los lotes se trabajó con los planos de lotización donde indica las secciones viales visadas tanto por la Municipalidad Distrital de Carabayllo o por Cofopri.

- Zanjas abiertas: Durante la ejecución de las obras las zanjas abiertas es lo que causó mayor malestar en la población porque conllevaba la dificultad del abastecimiento de agua y el acceso a sus viviendas. El EIS a través de los promotores sociales para solucionar y evitar estos malestares informó a la población sobre el proceso constructivo para que tome las previsiones del caso en el abastecimiento de agua durante dure los trabajos e igualmente coordinó con el 'parea de seguridad para seguir las normativas de seguridad y salud ocupacional en el trabajo para cumplir con las especificaciones técnicas de señalización de zonas de trabajo, acceso e identificación de riesgos y peligros para prevenir incidentes e accidentes.
- Muretes de luz: Como consecuencia de los trabajos realizados por el área técnica, a veces la maquinaria rozo el murete de luz y este se cayó y/o se quedó inclinado. Inmediatamente después del reporte el murete de luz es repuesto y la problemática resuelta.
- Pruebas Hidráulicas: Los casos reportados por las pruebas Hidráulicas fueron aquellos daños ocasionados como consecuencia del flujo de agua. El promotor social después del reporte realizado por los maestros de obra y/o por los mismos beneficiarios realizaba la visita inmediatamente para identificar los daños ocasionados a las viviendas para inmediatamente resolver la incidencia y así mismo se reportaba para hacer una retroalimentación al interior del consorcio para evitar y disminuir eventos similares.

El promotor social fue decisivo y tuvo una relación muy cercana con la población y ello se muestra en la ejecución de la actividad de elaboración de padrón de beneficiarios y la visita a módulos sanitarios.

En la elaboración del padrón de beneficiarios se tenía que considerar solo a los lotes habitados, que, si bien se obtenía del catastro realizado, el promotor social hacía visitas constantes lote por lote de cada habilitación que tenía a su cargo para actualizar el padrón, entonces de esa manera llegaba a conocer el caso de cada lote haciendo cercana y creando una relación con los pobladores.

De igual manera, en la actividad de verificación de módulos sanitarios, se realizó 5 visitas, de las cuales dos visitas la realizaron los promotores sociales, en donde el promotor visitó cada lote, conversó con los titulares, ingresó al lote, teniendo así la oportunidad de afianzar la confianza y la relación promotor-poblador.

Por otro lado, el promotor social era el encargado de realizar los informes de campo de los lotes que eran mayor a 500 metros y como por el procedimiento de Sedapal podían ser beneficiarios si el promotor social verificada e informaba que el uso de la vivienda es menor de 500 m², para ello tenían que constatar, tomar las fotografías del caso y hacer un informe. Asimismo, cuando los pobladores y dirigentes que tenían alguna dificultad referente al proyecto, le informaban a al promotor para que este pueda informar al coordinador del EIS y se pueda gestionar las soluciones pertinentes.

En resumen, el rol del promotor fue activo y tuvo una presencia marcada en el proyecto, en mi caso particular se me asignó 17 habilitaciones que comprendía 2162 lotes, de los cuales según catastro se encontraban habitados 1553 y con el trabajo de campo y seguimiento que se realizaba a todos los lotes de las habilitaciones se logró que 1602 lotes sean beneficiarios y firmen su contrato.

Tabla 14

Habilitaciones Bajo mi Responsabilidad en el Cargo de Promotora Social

Sector	Cód.	Habilitaciones	Total lotes	Habitado	Lotes beneficiarios directos
371	8	A.H. Nueva Jerusalén	220	198	201
371	9	A.H. Nueva Jerusalén II	325	243	257
371	10	C. V. Amp. Nueva Jerusalén II	108	98	99
371	11	Pueblo Joven Juan Pablo II	491	423	389
371	12	A.H. Juan Pablo II -(Ampliación)	116	86	93
371	13	Comité Vecinal El Mirador Norteño Ampliación A.H. Juan Pablo II	37	37	36
371	14	Comité Vecinal Ampliación Juan Pablo II	50	49	48
371	15	Ampliación Del A.H. Juan Pablo II Mz. W	14	14	13

Sector	Cód.	Habilitaciones	Total lotes	Habitado	Lotes beneficiarios directos
371	16	A.H. Los Jardines	100	93	91
372	19	A.H. PI Ampliación Alianza Industrial de Lomas Zona Baja	22	15	16
372	20	Asoc. Pecuaria Valle Sagrado	361	164	167
372	21 y 22	Asoc. Cruz del Norte	81	35	38
372	23	Asoc. de Pequeños Industriales Huarango	16	12	18
372	24	Atrem Perú	33	0	17
372	25	Aseiq Perú	20	2	2
372	26	Industrias Unidas	34	1	28
372	27	Asoc. Agrop. Villa Rica El Huarango	134	83	89
TOTAL			2162	1553	1602

Nota: Adaptado de “Informe final”, Consorcio Saneamiento Carabayllo II, 2014, p. 60-61

5.3.3. Eje de sistematización 3: Factores facilitadores y retardadores para la implementación de las acciones comunicativas y de los resultados logrados.

En el proyecto se realizó las actividades en base a un plan de trabajo donde se planificó el accionar a seguir para que todo cumpla según los plazos establecidos y no tener retrasos. Pero en todo contexto donde está involucrado un grupo humano, generalmente se presenta situaciones que están en profundo cambio, por ello se elaboró un plan de contingencias donde se contempló los diversos escenarios posibles en el desarrollo del proyecto y se diseñó las estrategias adecuadas para fortalecer aquellas situaciones contingentes que favorezcan el desarrollo adecuado de las obras y neutralicen las que pudieran entorpecer el adecuado avance de las mismas.

En base al plan de contingencia y a las percepciones del sistematizador, se presenta los factores que facilitaron y retardaron el desarrollo del proyecto e igualmente las estrategias que se emplearon para menguar las dificultades encontradas.

5.3.3.1 Factores facilitadores.

A. Aplicación de encuesta de percepción a los dirigentes

Ejecutar la aplicación de un instrumento que recoja la percepción, las expectativas del proyecto, la dinámica organizativa de las habilitaciones, así como sus problemáticas internas y sus procesos de desarrollo social y comunal sirvió como factor facilitador porque a través de esta iniciativa del EIS se logró diseñar alternativas de desarrollo organizativo en bien de su comunidad, así como mayor confianza entre los dirigentes y el promotor social.

El conocer las opiniones de los dirigentes y líderes fue una actividad que no estaba establecida en el plan de trabajo requerido por Sedapal, fue un valor agregado que permitió interactuar con los representantes de las diferentes habilitaciones urbanas y sobre todo sirvió para dar una mirada que cómo se está haciendo los trabajos y nos permitió corregir y mejorar algunas características de la intervención.

B. El objetivo del proyecto

Al ser este un proyecto social cuyo objetivo principal era brindar el servicio de agua potable y alcantarillado a las habilitaciones que carecían de este servicio y que antes de la intervención su fuente de abastecimiento de agua de la población era mayormente el camión cisterna y la eliminación de excretas era mayormente silos, les resultaba más costoso comprar el agua y hacer la limpieza de los silos, contando que en el acarreo el agua se contamina y que esas prácticas resultaban ser un foco infeccioso. Es por ello, que por sí solo, el proyecto fue motivador y facilitador porque se trataba de brindar un servicio básico, incluso hubo habilitaciones urbanas que estaban colindante al proyecto que estaban interesadas en ser incluidas al proyecto.

Ello fue un ente facilitador ya que apertura el interés de la población en general de la zona, era un tema muy aceptado, aunque también tuvo su lado en contra ya que era un proyecto de gestión de años y algunos lo sentían como un tema muy tocada y lo tomaban como parte de los intereses personales de las juntas directivas.

C. Los beneficiarios del proyecto

El promotor había enfatizado en las características del programa y si bien el programa del Estado se llamaba “Agua para Todos”, el sentido de “todos” era porque las personas que antes no habían tenido acceso a los servicios básicos, ahora contarían con una red frente a sus domicilios para que cualquier persona natural o jurídica puedan acceder al servicio, pero se diferenció que existe, en el proyecto, dos tipos de beneficiarios, el directo y el indirecto, siendo directo, aquellos lotes que cumpla los requisitos del programa social y por lo tal firmaban su contrato, para posteriormente instalarle su caja de agua y alcantarillado.

Los requisitos del beneficiario directo era la vivencia efectiva en el lote, la documentación del lote para firmar el contrato de prestación de servicios, que el lote sea de uso vivienda o mixto, no pudiendo ser beneficiarios los lotes comerciales, comunales, ni estatales; además que el área debía ser igual o menor a 500 m² o que el área de uso exclusivamente vivienda así lo sea.

Por otro lado, el beneficiario indirecto era aquel beneficiario que, si bien por el frontis del lote se había realizado trabajos de instalación de redes de agua y alcantarillado, no podía ser beneficiario directo porque no cumplía los requisitos, no se encontraba habitado el lote, no tenía documentación del predio o por cualquier otro motivo. A este beneficiario para poder acceder al servicio de la conexión domiciliaria debía gestionarlo directamente al área comercial de Sedapal una vez que el proyecto termine y se realice la recepción de obra.

En ambos tipos de beneficiarios se les instalan las redes secundarias de agua y alcantarillado para acceder al servicio, la diferencia radica en que, al beneficiario directo, el proyecto le instala la conexión domiciliaria durante la ejecución de la obra y se gestiona directo el trámite de firma su contrato en la misma habilitación para que el poblador no tenga que desplazarse a ningún sitio fuera de la su área geográfica, además de contar con un plan de financiamiento económico. Por otro lado, el beneficiario indirecto, tendrá que esperar que los beneficiarios directos cuenten con el servicio de agua y alcantarillado y que se recepcione la obra por parte de Sedapal, para poder apersonar al área comercial de Sedapal a averiguar los requisitos y gestiones para adquirir la conexión

domiciliaria de agua y alcantarillado, además que tendrá un costo mayor, diferentes facilidades de pago y un trámite documentario con más requisitos.

Que los pobladores tuvieran bien diferenciadas las características de los tipos de beneficiarios fue un factor facilitador porque todos los pobladores habitados querían ser considerados beneficiarios directos, por ello la gran mayoría siempre mostró aceptación y gran participación.

D. Campaña de firma del contrato.

Como parte del proyecto y dentro de las actividades encargadas por Sedapal, se encuentra que los futuros usuarios del servicio de agua y alcantarillado firmen su contrato de prestación de servicio, para que se le pueda instalar su conexión domiciliaria y de esta manera ser un beneficiario directo y acceder a los beneficios que este contrae, que son los siguiente:

Tener un menor costo, la conexión a través del programa es un costo social, además que cuando firma el contrato no se pagaba nada, ni cuota inicial y podía financiarlo desde 1 año hasta 10 años con un interés mínimo, además que la facturación del convenio le llegará cuando funcione el servicio junto con su facturación de consumo. Además, que se organizaba campañas de firma de contrato en su propia habilitación, sin que el poblador se tenga que desplazar, incluso siendo sábado y domingo y en diferentes horarios para que los titulares de lote pudieran asistir sin ninguna dificultad.

La campaña de firma de contrato fue considerado un gran factor facilitador, debido que los pobladores consideraban un paso cada vez más cerca al acceso de los servicios básicos de agua y alcantarillado, porque el “contrato de prestación de servicios” era un documento formal que firmarían. La alegría de la población era notable, ya que incluso organizaban un recibimiento y compartir con sus asociados porque consideraban un logro para la mejora de su comunidad y la calidad de vida.

Según el testimonio de una pobladora de la habilitación San Benito “sin el agua no se puede vivir, es lo más ansiado, se puede vivir sin luz, pero sin agua, no se puede hacer nada, ni ir al baño”. Enit Díaz

E. Concepción del EIS por parte del área técnica de la empresa

El consorcio estaba compuesto por una parte técnica y una parte social, donde la parte técnica lo comprendían los ingenieros que se encargaban de la construcción de la obra, la otra parte era la social que era la encargada de trabajar paralelamente con el área técnica. En varias experiencias anteriores en obras similares se pudo evidenciar que no hay el reconocimiento y valoración al área social de parte del área técnica, porque en muchos casos lo que prima es la producción e incluso al área técnica le cuesta entender el trabajo del área social, limitándola solo a la parte de resolución de conflictos.

En esta experiencia fue muy llevadero, el equipo técnico tuvo concientización de la importancia de la parte social, que no solo es un rol que se cumple a posterior de la obra o cuando hay dificultades, sino que en el trabajo coordinado se puede prevenir malestares e inconveniente con la población. Todas las áreas estaban relacionadas ya que se hacían reuniones semanales para revelar los avances y estado en cada una de las áreas del interior del consorcio y de esa manera trabajar coordinado, lo que se reflejó en el trabajo de campo y en beneficio de la población, la relación entre ingeniero de campo y promotor social fue fundamental y facilitó el trabajo, incluso reduciendo esfuerzos innecesarios, siendo beneficiados todos, tanto la misma empresa como la población ya que se podía dar orientación tanto técnica como social.

F. La organización existente

Trabajar con población organizada ha sido vital y fundamental, debido que cada promotor social era responsable del número de habilitaciones urbanas que tenía a su cargo, que significaba un gran número de pobladores, fue favorable para las coordinaciones y como apoyo clave los dirigentes existentes, solo se les reforzó y siguió empoderando para trabajar de forma articulada, así mismo la elección de promotores ambientales de la comunidad fue aún mejor ya que se tenía un líder por manzana, que en conjunto con la junta directiva se coordinó haciendo una gran mancuerna articulada, era mucho más fácil llegar a la población y crear un clima favorable para el proyecto.

5.3.3.2 Factores retardadores.

A. Saneamiento físico legal (planos, constancias de posesión, cambio de uso)

La problemática del saneamiento físico legal fue un factor retardador porque retrasó las actividades y poder determinar los beneficiarios del proyecto, fue determinante para ejecutar la obra de ingeniería ya que de ella dependía si se trabajaba en una habilitación con tendido de redes o incluso determinada qué lotes podían ser beneficiarios directos.

Se presentó los casos de saneamiento de la habilitación, en donde en un inicio había 89 habilitaciones y no todas contaban con el saneamiento básico que era contar con plano visado por la municipalidad, por ello hubo habilitaciones que no pudieron entrar al programa y ser beneficiarios, incluso una habilitación que fue “Huarango” logró visar su plano ya cuando el proyecto estaba muy avanzado, para ello se apoyó en la coordinación con la Municipalidad de Carabayllo, para que agilice en visar y aprobar los planos de lotización.

También se presentó casos que no contaban con saneamiento del lote, que refiere a la documentación del predio, siendo esta la constancia de posesión o título de propiedad con la respectiva ficha registral de la SUNARP. Para superar esta inconveniente se orientó a los pobladores para que tramiten su constancia de posesión o de lo contrario realizar un contrato privado con los titulares del lote y tramitar su ficha SUNARP. Gracias a las buenas relaciones con la municipalidad se logró agilizar la entrega de constancias de posesión, de no superarse este tema, los pobladores no hubieran podido ser beneficiarios directos por no tener la documentación para firmar el contrato de prestación de servicios.

Por otra parte también se presentaba casos que si bien las redes de agua y alcantarillado han sido diseñadas teniendo en cuenta los planos visados por las entidades competentes, al realizar las verificaciones de vivencia de los lotes, se encontró que las áreas verdes, áreas reservadas o locales comunales, habían sido habitadas por pobladores que estaban realizando su trámite de cambio de uso ante COFOPRI, en esta situación se coordinó con la empresa supervisora CORPEI S.A

y Sedapal y se le brindó una solución viable a los pobladores y así pudieron firmar sus contratos de prestación de servicios.

En resumen, ante este factor retardante, el EIS realizó las coordinaciones respectivas con los dirigentes y representantes de las habilitaciones urbanas del esquema, a fin de orientarlos y apoyarlos en las gestiones para la obtención del saneamiento físico legal de sus programas de vivienda. Asimismo, el EIS tomó la decisión de establecer contacto directo con el gerente de la agencia municipal, Sr. Oscar Blancas, quien dio el respaldo de facilitar la documentación necesaria que pueda contribuir al saneamiento físico legal. Igualmente, para la ubicación de las estructuras de los reservorios que estaban en zona que pertenece a COFOPRI, SBN, EMILIMA, se realizó el inicio de los trámites para el saneamiento del terreno a favor de Sedapal.

B. Tipo de terreno

Los terrenos donde se ejecutan estos proyectos, muchas veces son accidentados, con la presencia de cerros, área de riesgo, etc, en donde es necesario hacer acondicionamiento del terreno, siendo este un compromiso de la población y de caso no cumplirse, no se ejecutaría los trabajos. Uno de esos casos en esta obra fue la falta de muros de contención, los cuales mediante el trabajo de campo y el reconocimiento del área de influencia se identificó e informó a los dirigentes y población afectada.

Para solucionar este inconveniente se estableció compromisos de apoyo con la municipalidad de Carabayllo y Programa Construyendo Perú, para la incorporación y orientación en los muros de contención; asimismo se coordinó con la población, dirigentes, promotores ambientales para que se organicen y hagan seguimiento a la gestión, por otro lado, se brindó apoyo técnico y orientación por parte del área de ingeniería del Consorcio Saneamiento Carabayllo II.

Se consideró un factor retardador porque dilató el tiempo, teniendo presente que el consorcio tiene plazos de ejecución que no puede extender, no se tenía la certeza que se ejecuten los trabajos ya que el tiempo era apremiante y los pobladores les costaba organizarse. El promotor social tuvo que incidir y trabajar

cercanamente para el cumplimiento del compromiso y finalmente poder cumplir lo programado.

C. Conflictos diligenciales

El trabajo y las actividades se desarrolló en coordinación entre el promotor social y los dirigentes y promotores ambientales, pero a pesar de que desde la primera reunión de presentación se enfatizó que se debe dejar los conflictos internos y que el fin solo debía ser el desarrollo del proyecto, existió conflicto dirigenciales como que existían distintos grupos dirigenciales en una misma habilitación, por otro lado en algunos casos se han separado formando cada uno su propia agrupación, es decir uno se ha denominado Asentamiento Humano y el otro Asociación, tema que separaba y no se podía trabajar en armonía ya que había rivalidades entre ambos grupos y cada grupo quería tener la exclusividad de las coordinaciones para el proyecto.

Para superar este factor retardante se realizó reuniones conciliadoras entre los grupos dirigenciales y se llegó a firmar actas de compromiso, donde las partes se comprometían a respetar el trabajo del EIS, y a participar en todas las actividades del proyecto, en un clima de paz social. Incluso se conversó con los pobladores para que eviten ser adeptos a un grupo u otro si ello genera el divisionismo y afectaría los trabajos del proyecto. En el proyecto se identificaron cinco casos de doble directivas.

D. Zonas arqueológicas

Uno de los requisitos para que las habilitaciones formen parte del proyecto es que debían contar con saneamiento físico legal, pero existían habilitaciones que estaban dentro del área de influencia del proyecto y según Instituto Nacional de Cultura¹⁰ se encontraban en zona arqueológica, siendo este un factor retardador porque causó malestar en la población y desanimo, a quienes se les tuvo que explicar que esa gestión de desafectación debía tramitar la propia habilitación y si no se lograba en los plazos de ejecución serán retirados del programa ya que no podrían ser ni beneficiarios directo porque las redes se debían instalar en las calles viables según el plano visado. Siempre se mantuvo una comunicación fluida,

¹⁰ Actualmente Ministerio de Cultura.

horizontal y clara con los pobladores, en ningún momento se le ocultó información, por el contrario, se les orientó la gestión a seguir ante el Instituto Nacional de Cultura.

E. Opositores al proyecto

Siendo este un proyecto del Estado y al existir dirigentes que buscan protagonismo sobre la gestión del proyecto, es que aparece un grupo de opositores al proyecto del Esquema Lomas de Carabayllo y son los que buscan diferentes maneras de legitimarse como líderes a través de discursos de territorialidad, diferenciación social o resentimiento, incluso utilizando el supuesto del “no pago de la conexión” porque a su parecer, debe ser regalo del Estado.

Si bien, no se observó nuevos líderes ni que utilicen estrategias de incorporación y convocatoria, resaltó una peculiaridad de los opositores y es que no actúan como líderes en sí, sino a través de una organización o institución que fue de carácter gremial o representativa de un pequeño grupo de la población, por tanto, se concluyó que el tipo de “liderazgo” no se acondiciona a un estilo caudillista, además que la percepción de la población no aceptaba esta clase de comportamientos.

El manejo de los discursos e ideas fuerzas que usaban para causar perjuicios, fueron:

1. Los discursos positivos referentes a la obra son manipulados por el sector de involucrados que no creen en el proyecto.
2. Manifiestan su desconfianza creando falsas expectativas con la intención de crear dudas y desidia en la población.
3. Los pobladores involucrados en zona la arqueológica por donde pasan las redes primarias, mantienen la esperanza de su inclusión en el proyecto.
4. Inventaban y tergiversaban el desarrollo de las actividades en las zonas de trabajo de la obra.

Ante este factor retardador y con el fin de que se no dilate y expanda, se establecieron objetivos puntuales que fueron:

- ✓ Informar a los dirigentes de todas las actividades a cargo del EIS, para que de esta forma se sientan más identificados con el proyecto. Así mismo informar de la necesidad de tratar directamente con los titulares de lote para que participen de las convocatorias a los distintos eventos de información, capacitación, organización, etc. Usamos volantes, carteles, perifoneo, spot de audio, etc.
- ✓ Establecer alianzas con los dirigentes, centros educativos, comedores populares y vaso de leche para difundir los beneficios del proyecto para lograr una sensibilización desde todas las instituciones que forman parte del área de intervención social. Esta alianza se realiza con el fin de sensibilizar a la población y a través de sus representantes se sientan más seguros que el equipo de EIS dialogue, informe y coordine de las diversas actividades con sus representantes.
- ✓ Desarrollar métodos de comunicación y capacitación eficaces y de amplia cobertura (por cada habilitación) para los pobladores beneficiarios del proyecto, a fin de resolver las dudas y de crear un clima de confianza para el normal desarrollo del proyecto. El EIS desarrolló métodos de comunicación eficaces y de amplia cobertura, a la par del taller informativo, la población siempre necesita diversas formas de ser comunicada de las actividades que se realizarán, de los beneficios que tendrán. Así establecimos un clima de armonía y confianza, además de reforzar a través de dípticos, volantes, perifoneo, etc
- ✓ Establecer estrategias que fortalezcan las capacidades organizativas e institucionales de la población beneficiaria. (Consortio Saneamiento Carabayllo II, 2013, p. 58)

Asimismo, se realizó las siguientes actividades para reforzar y menguar este factor retardador que se presentó al largo del proyecto:

- a) Reunión de integración con los dirigentes: se realizó reuniones de integración con los dirigentes de cada habilitación beneficiaria del proyecto a fin de informar que el proyecto se basa en los términos que dispone Sedapal, los cuales deben ser asumidos por la población a fin de ser beneficiados.

- b) Reunión informativa poblacional: se ejecutó reuniones y/o asamblea informativa poblacional, para identificarnos como empresa ejecutora, que conozcan a los profesionales que la conforman y la metodología de trabajo; esto dio paso a la confiabilidad de las personas de las habilitaciones, creando un clima ameno y de credibilidad.
- c) Atención personalizada en las oficinas de intervención social: el EIS diseñó un discurso único respecto al trabajo que se ejecutó, enfocándose en la situación actual de la población, viendo el panorama, en el que se puede incidir o reforzar.

Se explicó a los moradores, que el consorcio hace una labor social en base al proyecto para el beneficio de ellos, que los intereses internos en su población no están relacionados con el proyecto. La comunicación fue clara y detallada, resaltando que su compromiso solo era la participación activa.

- d) Visitas domiciliarias: el equipo técnico – social realizó visitas para identificarse y tener una relación estrecha con la población, conociendo a las personas que se muestran resistentes al cambio que se quería generar. El trabajo permitió identificar situaciones de los moradores beneficiados y esclarecer inconvenientes.

F. Problemas internos

El trabajo que ejecutó y las actividades que realizó el EIS siempre fue coordinado con los dirigentes y promotores ambientales, pero por tratarse de poblaciones organizadas y que estaban en proceso de consolidarse organizacionalmente, se presentaba problemas internos de las propias habilitaciones que dificultaban y se convertía en un factor retardante para el proyecto.

Estos problemas internos se presentaron en diversas habilitaciones, como en A.H. Asociación de Vivienda Autogestionaria San Benito, Asociación Las Torres de Copacabana y Centro Poblado Las Orquídeas de Bello Horizonte y afectando el desarrollo de las actividades, por ello se consideró un factor retardador y se detallan a continuación:

- **A. H. Asociación de Vivienda Autogestionaria San Benito:**

Los dirigentes de la directiva central que incluye las 8 etapas que conforman esta habilitación no estaban de acuerdo que los pobladores cumplieran con la responsabilidad de instalar sus módulos básicos al interior del lote, por lo tanto, cuando se programó la actividad de la firma de contrato, no hubo apoyo por parte de los dirigentes y delegados de manzana, incluso el dirigente incentivó mediante una asamblea para que su población no firmara contratos de prestación de servicios con el consorcio, por cuanto desde su punto de vista era un ensayo.

Para superar este factor retardador se realizó reuniones con esta habilitación y se concientizó sobre la importancia y beneficios de instalar el módulo sanitario, así como dilucidar a los pobladores las dudas que podrían tener en lo referente a la firma de contrato, también se coordinó con la empresa supervisora CORPEI S.A. para que refuerce los mensajes.

Otro factor en la misma habilitación, fue referente a que, en el diseño de las redes de agua y alcantarillado se tomó en cuenta el plano visado por Cofopri, pero luego se realizó algunas modificaciones en la lotización de manzanas por lo cual han visado un nuevo plano con las modificaciones. Ante ello, los dirigentes de la habilitación solicitaron que se respete el nuevo plano, lo cual generó retraso en la firma de contrato porque los poseedores de estos lotes tenían que gestionar una nueva documentación por el cambio de nomenclatura en sus lotes. Para superar el obstáculo se coordinó con la empresa supervisora CORPEI, los dirigentes de la habilitación y se optó por respetar el primer plano con que se elaboró el expediente técnico y en las manzanas afectadas se firmará un documento adicional aprobado por Sedapal. Así también se realizó un taller de reforzamiento en el sector denominado San Benito

- **Asociación Las Torres de Copacabana:**

Los dirigentes de esta habilitación querían condicionar a los pobladores que para suscribir los contratos de prestación de servicio debían

previamente cancelar las deudas que tenían con su asociación, por lo cual se convocó a una reunión con la empresa supervisora CORPEI S.A. y los dirigentes de la habilitación y se les informó que los pobladores firmarían su contrato si cumplían con los requisitos indicados por Sedapal y que los problemas internos no influían en la firma de contrato.

- **Centro Poblado Las Orquídeas**

Esta habilitación contaba con dos planos visados uno era visado por COFOPRI (lotes que tenían titulación) y el otro era plano visado por la Municipalidad distrital de Carabayllo (lotes que no estaban titulados), Ante esta problemática, los dirigentes solicitaban que se hiciera prevalecer el plano de COFOPRI, por lo que en las reuniones de coordinación, se llegó al acuerdo que se tendría en cuenta a todos los lotes que habían sido considerados en el expediente técnico aprobado por Sedapal, siempre y cuando cuenten con los documentos que acrediten su posesión o su propiedad.

CAPÍTULO VI

BALANCE DE LA EXPERIENCIA

6.1 Lecciones Aprendidas

A continuación, se presenta las lecciones que quedaron como enseñanzas y se rescataron de la intervención que se realizó. Algunas se pudieron identificar en el transcurso de la ejecución del proyecto y otras se identificaron después de realizar el análisis de todo lo ocurrido.

6.1.1. Trabajo coordinado entre el área técnica y el área social

La relación existente entre la parte de ingeniería y la parte social debe ser un trabajar coordinado, valorando el trabajo de uno y del otro, aceptando la diferencia, funciones e importancia de todas las áreas. Se rescata el trabajo del área social, debido a que el fin del proyecto no solo es construir sino hacerlo dentro de un clima de paz social con el entorno, sobre todo con la población involucrada y que se genere cambio de actitudes respecto al cuidado del agua.

En esta experiencia fue grato que las empresas que constituían el consorcio ejecutor de la obra entiendan y plasmen la importancia de la coordinación, que antes de cada ingreso del área técnico en campo se deba coordinar con el promotor social para que informe y coordine con los dirigentes y pobladores lo que se va realizar y prever cualquier inconveniente en obra. Aunque puede parecer sencillo, a veces puede resultar de mucha envergadura, debido a que si la población presentaba algún malestar podía causar hasta la paralización de la obra en ese tramo, trayendo consigo retraso de lo planificado, representado en pérdida de tiempo, dinero y generando un mal clima social.

Asimismo, si bien todo el personal, desde el ingeniero residente hasta el último peón, debía mantener un buen trato hacia la población, se estableció que todo contacto con la población se debe dar a través del equipo social, ya que éramos el área que manejaba el discurso adecuado, el trato y estrategias que se debía emplear

ante diversas situaciones, además se había creado mayor cercanía y confianza con la población.

Para ello, todas las semanas se realizaban reuniones de coordinación de las áreas, donde se exponían la programación de la semana, el avance de cada área, así como las limitaciones, obstáculos que se presentaban.

6.1.2. Elaboración de matriz de actores involucrados

La elaboración de un mapeo de actores involucrados en proyectos sociales es básico y a pesar que en esta experiencia se realizó a través de diversas actividades, es necesario profundizar en la identificación y diagnóstico especializado de todos los actores e incluso se debe de hacer seguimiento al mapeo de actores que se realizó en el expediente técnico.

Asimismo, se debe establecer y definir una correcta matriz de involucrados que en primera instancia identifique a los actores aliados y actores opositores al proyecto, de igual manera que en cada grupo de actores se contemple las percepciones, pretensiones, concepciones, mitos y realidades, para que de esta manera el EIS desarrolle un plan de contingencias oportuno con estrategias para cada escenario presentado y es vital que constantemente se actualice.

6.1.3. La importancia del módulo sanitario y las estrategias de abordaje

Una de los compromisos que buscaba el proyecto era que la población beneficiaria instale al interior del lote su módulo sanitario, para ello se realizó diversas actividades tanto educativas como de movilización, pero si se analiza los logros obtenidos se pueden verificar que el EIS logró que la población instale o en el peor de los casos adquiriera los aparatos y materiales necesarios, lo que nos permitía asumir que terminarían con la instalación de su módulo sanitario.

En el análisis del logro de la instalación de los módulos sanitarios, no se podría decir que dicho logro es solo el resultado de las actividades realizadas, sino que hay otro complemento, que es el discurso condicionante que el EIS a través del promotor social manejó, donde era necesario que la población cumpla con su compromiso de ejecutar sus instalaciones internas para que pueda firmar contrato y de esa manera pueda ser considerada beneficiaria directo del proyecto.

El consorcio realizó apoyo social donando módulos sanitarios a casos sociales y realizó ferias sanitarias en donde regaló y sorteó módulos, se debe prestar mayor atención en crear estrategias y mecanismos para facilitar la obtención de módulos sanitarios, no solo limitarnos en incentivar o condicionar; más bien en buscar alianzas con otras organizaciones del Estado u otro tipo de organizaciones para que se viabilice la construcción de dichos módulos e incluso considerar la posibilidad que dar apoyo técnico para que los mismos pobladores organizados sean capaces de hacerlo.

6.1.4. Manejo de comunicación en crisis

En el desarrollo de la ejecución de la obra se presentó contingencias e incidencias que generalmente estaban originadas por el trabajo de campo del área de ingeniería en donde fue muy importante la comunicación de crisis que manejó los profesionales del EIS. Si bien la empresa tiene un flujograma establecido del desarrollo y la atención de las situaciones presentadas, no está muy interiorizada en todo el personal del consorcio porque al ser un consorcio que se creó solo para la ejecución de esta obra en particular, los profesionales trabajan en varias obras con diversas empresas que conforman dicho consorcio. El resultado del manejo y uso de la comunicación de crisis en este proyecto fue bueno, debió a la experiencia que maneja cada uno de los profesionales, dejando de lado la estructura o el protocolo que debe seguir.

No solo debe importar el buen resultado, sino que se debe manejar un mismo protocolo y premisas para el manejo de crisis, se debería crear un plan de manejo de crisis y no debe ser solo iniciativa de la empresa o consorcio que ejecuta la obra, sino que los lineamientos lo debería brindar la entidad contratante, en este caso Sedapal y se debería adaptar a la realidad de cada obra, para así uniformizar en todas las obras que se desarrollan.

6.1.5. Plan de comunicaciones debe tomar en cuenta los mensajes, los materiales y el proceso de validación

En estos proyectos del Programa Agua Para Todos, la entidad contratante, en este caso Sedapal fue quién a través del TDR estableció las actividades y la temática de las acciones comunicativas. En la obra del esquema Carabayllo, el consorcio

ejecutor elaboró los materiales y diseñó los mensajes los cuales fueron aprobados a través de la empresa supervisora por el área de capacitaciones y comunicaciones del Equipo de Gestión Social de Sedapal.

Sedapal brindó el Manual de manejo de recursos gráficos, más no proporcionó las ideas fuerzas o mensajes claves, y es el consorcio quién recogiendo las características de la población elaboró el plan de comunicaciones y diseñó los mensajes y los materiales, los cuales estaban basados en experiencias anteriores, pero considero necesario que la entidad debería establecer los mensajes claves que deben regir los lineamiento y lo que el consorcio debería realizar es adaptar los mensajes y crear las estrategias para las características de la población beneficiaria, e incluso se debería contar con un proceso de validación de los materiales y los mensajes que incluya los diversos públicos objetivo.

6.1.6. Monitoreo y seguimiento post obra por parte de la entidad

Según el TDR del proyecto brindado por Sedapal, este proyecto poseía cinco etapas de ejecución siendo estas: la etapa planificación, la etapa de promoción, la etapa de diseño de difusión, la etapa de organización y capacitación y la etapa de monitoreo y evaluación. Cada una de esas etapas poseía sus actividades propias y la última etapa estaba orientada a contribuir y reproducir el conocimiento adquirido en encontrar lecciones aprendidas y hacer una verificación de que los fines y metas del proyecto esté funcionando correctamente y según lo planificado. Pero en la ejecución misma esta etapa no se pudo completar al 100% por trámites administrativo y otras gestiones. Aunque la ejecución de la obra estaba terminada aún Sedapal no ponía en funcionamiento el sistema.

A pesar que la obra no entró en funcionamiento se trató de adelantar las actividades de la última etapa para recoger los resultados que sirva de lecciones aprendidas, pero se debe tener en cuenta que en la última etapa ya no se contó con todo el personal del EIS, por lo cual la Entidad deberá asumir las actividades pendientes y realizar el monitoreo respectivo.

6.2 Hallazgos

En el proceso de reflexión y análisis de la experiencia se identificó que la población valora la ejecución de la obra generalmente por el beneficio que trae, pero desconoce de la responsabilidad que también conlleva, debido que fue necesario concientizar que si bien es un programa que lo ejecuta el Estado, es un presupuesto que emana de todos los peruanos y que se debe adquirir el conocimiento y hábitos para hacer un uso responsable de los sistemas de agua y alcantarillado.

El concepto que poseen los pobladores de asociar el costo de la conexión domiciliaria a la pertenencia del servicio hizo que exista el descredito de no reconocer la instalación de redes de tuberías como un bien colectivo, más bien manifestaba que ellos podían hacer lo que deseaban e incluso decidir cómo y cuándo lo usaban, ahí radicó la resistencia en realizar sus instalaciones internas, que en muchos casos no refería por escasez de recursos sino por actitud frente al tema.

Por otro lado, se descubrió los logros que se obtuvieron por la posición de las empresas que conformaban el consorcio, debido a que dichas empresas prestaban mucha importancia al tema social, incluso tenían la concepción que el área social era quién abría el camino para el desarrollo de las obras de infraestructura, y ello se vio reflejado en la población, debido que se le brindaba la información de manera oportuna y se gestionaba de forma eficiente y eficaz las acciones, trayendo beneficio tanto a la parte técnica como a la misma población.

6.3 Tareas pendientes

Debido que los proyectos de saneamiento están en boga y apogeo, existen diferentes aristas desde dónde se puede abordar, en la presente sistematización se realizó en base a las tres tareas primordiales que ejecutó el promotor social en el desarrollo de la obra, siendo este solo una arista a tomar en cuenta.

Luego de reflexionar, me parece muy importante que quede como tarea pendiente hacer un análisis exclusivo del material y mensajes comunicativos en cada etapa del proyecto, así como en relación de los actores involucrados. Se debe hacer el análisis desde el punto de vista de la población, para ello se debe ahondar en recoger las expectativas de la población después de terminado el proyecto.

Por otro lado, está pendiente el abordaje de ciudadanía y construcción de ella a través de la participación de la población en el proyecto.

6.4 Aportes

6.4.1. A nivel teórico-conceptual

La concepción de comunicación para el desarrollo cada vez está en constante cambio y añadiéndose premisas que las van encaminando, ante ello considero que a través del análisis de la experiencia nos muestra que no se puede determinar un solo enfoque sino el conjunto de varios enfoques, de varias aristas, por lo cual considero que mirar desde un solo lado puede llegar a ser sesgado porque siendo el fondo el tema de “desarrollo” y al ser las personas y poblaciones diferentes, incluso las que comparten un mismo espacio, se debe de realizar un detallado diagnóstico y para para cada tipo se debe emplear enfoques diferente, enmarcando cada mirada a un propósito mayor.

En lo referente de la comunicación educativa de igual manera, en el marco teórico se estudió de tres tipos de educación, siendo la más aceptada la que involucra y hace participe al poblador, y en donde se alterna los roles de educador y educando, pero parece que se debe establecer primero las etapas y no desmerecer las otras, sino que se debe trabajar por etapas, se debe seguir un proceso en donde identificar cuál sería la más aceptable y factible para que en base a ello se vaya añadiendo y trabajando los enfoques.

6.4.2. A nivel profesional

Es importante que se genere una relación estrecha con todos los actores por ello es importante que se mapee desde el inicio a los actores y se recoja las ideas, las percepciones y las expectativas de la población, para identificar lo que se debe erradicar o trabajar porque causarían perjuicio en el desarrollo de la obra y también las positivas que sirvan como insumo para desarrollar estrategias a emplearse en la ejecución del proyecto.

La retroalimentación y sinergia con el área técnica del consorcio, debido a que el proyecto es del área de construcción y saneamiento, es necesario el

conocimiento básico, el conocer el proceso constructivo, conceptos técnicos y de esa manera enriquecer el accionar social.

Importancia de establecer un protocolo de manejo de crisis, se debe estandarizar muchas acciones que se realizan por la experiencia de cada profesional, las cuales se deben plasmar para dar paso a un manual de manejo de crisis y a sí contar con lineamientos y accionar que se debe seguir de manera establecida.

Las empresas que conforman los consorcios deberían dar importancia a la comunicación como eje transversal, debiendo contemplar contar con los servicios de un comunicador que no solo coordine con el área de EIS el tratamiento con la población, sino también entre los mismos trabajadores, empleados y obreros que conforman la obra, buscando así el crecimiento interno y externo, para orientarse a construir un buen clima e imagen.

6.4.3. A nivel técnico-instrumental

A pesar que la entidad generó instrumentos que se debieron emplear, existieron instrumentos que se generaron y fueron aportes instrumentales que se dieron a la Entidad.

Se elaboró una guía metodológica y un instructivo, que permitió efectuar el trabajo con los censadores y de esa manera mejorar el accionar de los pobladores involucrados en la actividad del censo participativo.

Respecto a la actividad de verificación de módulos sanitarios, se generó una cartilla de evaluación de módulos que fue el aporte que se realizó y luego la entidad la recogió para mejorarla y aplicarla en siguientes experiencias.

Se elaboró el instructivo de quejas e incidencias que permitió diferenciar cuándo es una queja y cuándo es una incidencia, igualmente se detallaba las estrategias y procedimiento que se debe emplear para el seguimiento y atención de las mismas.

6.4.4. A nivel social

La población pudo vivir en experiencia propia que se pueden organizar y generar organizaciones nuevas que cuenten con gran aceptación y compromiso de los vecinos, siendo el caso de los promotores ambientales, en donde los mismos pobladores aceptaron que es beneficioso que tengan representantes por manzanas, porque si bien contaban con junta directiva consideraban que no era suficiente. Lograron interiorizar el mensaje que organizados pueden lograr sus metas comunes.

Los proyectos sociales, especialmente del Estado cuyo fin es la construcción de estructuras que involucra el área de ingeniería, debe siempre contar con un soporte social, debido a que la población debe ser responsable y conscientes de que todo debe tener un costo y nada es gratis, por más que es deber del Estado brindar los servicios, se debe priorizar el concepto de costo social en donde la participación, el tiempo empleado para aprender, para cambiar actitudes, comportamiento tiene un valor social.

CONCLUSIONES

Luego de realizar la reflexión de la sistematización de la experiencia presento las principales conclusiones que se desprenden:

Conclusiones principales

1. La comunicación participativa en proyectos de inversión pública, como en el caso del Programa Agua para Todos, contribuyó a lograr la aceptación social de la obra de parte de los beneficiarios, así como canalizar información clara y precisa en los momentos de diálogos empresa y población a través de las diferentes etapas de implementación.
2. Asimismo, la Comunicación interna, es otro componente indispensable en la gestión comunicativa de proyectos de inversión pública, permitió alinear a los colaboradores respecto a la estrategia de relacionamiento comunitario y de comunicación, fueron actores claves de un buen clima comunicativo con los beneficiarios la población.

Otras conclusiones

3. El proyecto se dio en el marco del Programa Agua Para Todos que gozó con gran popularidad, lo que conllevó que la población tenga conceptos preestablecidos y arraigados, para ello fue necesario emplear la comunicación para informar de manera directa a los públicos objetivos.
4. El Consorcio Saneamiento Carabayllo II fue la encargada de realizar el expediente técnico y la ejecución de obra, ello permitió tener mayor tiempo para recoger información que se utilizó para crear una línea basal, además que facilitó tener un conocimiento y acercamiento más cercano de la población, siendo una relación estrecha y se pudo consolidar, debido que desde el expediente técnico se buscó conocer las percepciones, expectativas y características de los actores involucrados, siendo estos insumos importantes para la elaboración de las estrategias a emplearse en el proyecto.

5. Se consideró como estrategias de promoción social el recoger información sobre la población, esos datos se tomaron como insumos para que tanto la comunicación y la educación tenga un carácter participativo y contextualizado, además de sentirse identificados y no sientan que son actividades pre establecidas indicadas por Sedapal. Paralelamente se buscó el liderazgo de las juntas directivas y promotores ambientales para llegar a la movilización social, era la manera de generar desde la misma población y de esa manera generar pertenencia e involucración.
6. La buena comunicación interna generó buena relación de trabajo entre el área técnica y el área social del consorcio, permitió acortar esfuerzos, coordinar rápidamente las actividades y así disminuir y evitar malestar social, e incluso la población percibía un trabajo organizado, coordinado y las inquietudes de los pobladores se podían resolver de manera más fluida. No se debe dejar de lado la comunicación hacia afuera y hacia dentro de la misma empresa.
7. La comunicación en todos los sentidos y a todos los actores es básica, se debe emplear un lenguaje claro, conciso y haciendo referencia a su realidad, para que de esa manera se sientan identificados. Se identificó a todos los actores y con cada uno de ellos se establecieron diferentes tipos de comunicación, aunque dependió de la experiencia de cada profesional, ya que los discursos no estaban establecidos claramente desde la empresa, dejando a la formación de la cada profesional el desarrollarlo.
8. La elección de promotores ambientales fue una actividad estratégica ya que permitió tener mayores aliados, ya no solo se contaba con la junta directiva sino con población civil organizada que se le empoderó y ayudó que la movilización social sea de adentro hacia fuera. Se buscó aliados estratégicos que actúen desde adentro de la misma comunidad, ya que son parte de ello.
9. La actividad de módulos sanitarios buscó que la población instale sus instalaciones internas en el interior del lote, por ello se recurrió a la promoción social que buscó informar, generar liderazgo hasta generar movilización social. Para el desarrollo actividades desde talleres educativos, hasta ferias sanitarias y faenas comunales, donde los pobladores eran los principales actores.

10. La actividad de seguimiento de obra fue sustancial, debido que fue la forma de integrar a todos los profesionales del consorcio en una actividad, donde el área de producción, seguridad y parte social estaban inmersos y compartían funciones para el desarrollo óptimo de la obra. El trabajo del promotor social en este tema fue amplio ya que cumplió roles de relacionista comunitarios urbano que entabló relación con la población y también de comunicador ya que trabajó con ellos acompañándolos para que se involucren y comprendieran sobre el proceso constructivo en sí. Se debe establecer un plan de acción para el trabajo del relacionista comunitario.
11. La comunicación que se mantuvo con la supervisión permitió que sea un aliado estratégico y ayudó a consolide los mensajes brindados a la población, ya que los mensajes brindaos eran previamente trabajados y socializados con la supervisión y ambos manejar un solo discurso.
12. Se diseñaron materiales comunicacionales que estaban establecidos en los términos de referencia (TDR) pero no se contó con una validación del público objetivo a quién estaba dirigido lo que conllevó que muchas veces se genere “materiales adicionales” para lograr el objetivo deseado.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se desprenden de la reflexión realizada de esta experiencia están orientadas a todas las etapas del desarrollo del proyecto, así como a los diferentes actores que ejecutan el proyecto, desde el propio EIS, las empresas que conforman el consorcio y la entidad contratante (Sedapal)

1. El Plan de comunicación debe contemplar los discursos diferenciados por actividad y por público objetivos, para ello también es necesarios que los indicadores medibles de los entregables mensuales no solo sean cuantitativos sino cualitativos.
2. Se recomienda que se debe brindar periódicamente capacitación técnica y entrenamiento al personal del EIS para que el aprendizaje logrado no sea solo producto del aprendizaje empírico, sino a una capacitación planeada, coordinada y establecida, en donde se diseñe los módulos e incluso brindar nuevas herramientas para la mejora continua del trabajo profesional. Debe genera espacios y momentos establecidos para la retroalimentación de la información y los aprendizajes.
3. A pesar de que está considerado dentro de las actividades del EIS el acompañamiento a obra, se debe de formalizar mediante documentos la intervención que se va realizar, para ello es necesario un Plan de acción a nivel comunicativo para que se tenga claro el flujograma y los discursos que se debe recurrir para cada escenario presentado.
4. Es importante que de parte de las empresas que conforman los consorcios consideren la contratación de un comunicador, que no solo vea los temas referentes a la población, sino también la comunicación en todos los aspectos, direcciones y tipos, incluso la que se deja de lado, que es la de los mismos compañeros y profesionales dentro del consorcio. Y se oriente la mirada en temas como clima laboral e imagen institucional.

5. Es necesario que los materiales de comunicación a pesar de ser aprobados por el personal de Sedapal, deben pasar por un proceso de validación por parte del público a quién va dirigido, para ello se debe incluir dentro del presupuesto de intervención social una partida de validación de materiales, que incluya todo producto comunicativo y mensajes, para así tener mayor certeza que los materiales están realmente dirigidos y sobre todo serán aceptados con el impacto que se desean.
6. En todas las áreas y especialmente en obras de construcción siempre ocurre incidentes o cualquier situación que desestabiliza, ante ello es necesario analizar los riesgos y crear un plan de manejo de crisis, que abarque desde la prevención, que plasme el conducto regular que se debe seguir, que incluya un plan de comunicación de crisis, en donde se establezca voceros, mensajes y facilite la toma de decisiones para afrontar la crisis de manera rápida y eficiente.
7. Se recomienda que la Entidad debe tener especial cuidado en la elaboración de los TDR, para que el plan de trabajo que elabore el consorcio contratista, esté diseñado bajo esas premisas y lineamientos, también es necesario que se preste atención y esmero en considerar nuevos indicadores tanto de tipo cualitativo como cuantitativo para las actividades y de esa manera se pueda medir y evaluar los resultados de manera más concienzuda y eficaz.
8. Las actividades de educación sanitaria están orientadas hacia adultos, se debe ahondar en el enfoque de la andragogía. Por otro lado también sería necesario que se diseñe actividades que involucre al público más joven e inclusive los niños, haciendo un abarcamiento a todos los grupos etarios de la población y abordarlo desde diferentes posiciones y miradas, de igualmente se tendría que diversificar las estrategias a emplearse.
9. La entidad contratante debería contar con una etapa de monitoreo y evaluación de los proyectos, debido a que si bien en los TDR contempla dicha etapa para que realice el contratista, en muchos casos como este no se puede realizar al 100% porque está muy ligado al funcionamiento de los sistemas, por ello es recomendable que adicional a esa etapa que puede ejecutar el contratista, la propia entidad realice el seguimiento y monitoreo para identificar las

oportunidades de mejora y recoger lecciones aprendidas que sirva para optimizar los requerimientos para las futuras obras, ya que serán ellos los que marquen la pauta al ser la una institución del Estado.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R. (1993) *Una comunicación para otro desarrollo*. Lima: Calandria.
- Alfaro, R. (2005) *Comunicación y desarrollo local*. Lima: Calandria.
- Anónimo. (sin fecha). La Comunicación para el Desarrollo. Recuperado de: <https://www.zonaeconomica.com/comunicacion-desarrollo>.
- Amar, J. (1998). Una conceptualización comprensiva del Desarrollo Humano. En J. Ferro (Ed.), *Desarrollo Humano, perspectiva para el Siglo XXI*. Bogotá: Uninorte.
- Arcos, Oscar. (2008). *Teorías y enfoque del desarrollo*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública. Recuperado de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Teorias-y-Enfoques-del-Desarrollo.pdf>
- Argandoña, A. (1998). *Teoría de los Stakeholders y el bien común*. Documento de investigación (355). Barcelona: División de Investigación IESE Business School-Universidad de Navarra. Recuperado de : <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0355.pdf>
- Argandoña, A (2012). *¿Qué es y qué no es la responsabilidad social?* Documento de investigación (199). Barcelona: División de Investigación IESE Business School-Universidad de Navarra. Recuperado de: <https://media.iese.edu/research/pdfs/OP-0199.pdf>
- Beltrán, L. (23-26 de febrero de 1993). Comunicación para el desarrollo en Latinoamérica: Una evaluación sucinta al cabo de cuarenta años. En discurso de inauguración de la IV Mesa Redonda sobre Comunicación y Desarrollo organizada por el Instituto para América Latina (IPAL). Mesa redonda llevado a cabo en Lima, Perú. Recuperado de: http://www.bantaba.ehu.es/sociedad/files/view/comunicacion_para_el_desarrollo_en_latinoamerica.pdf?revision%5fid=62744&package%5fid=33044
- Beltrán, L. (12-16 julio del 2005). La comunicación para el desarrollo en Latinoamérica: Un recuento de medio siglo. Documento presentado en el III Congreso Panamericano de la Comunicación. Panel 3: Problemática de la comunicación para el desarrollo en el contexto de la sociedad de la información. *Revista Anagramas - Rumbos y sentidos de la comunicación*, 4(8), 53-76 enero/junio de 2006.
- Consorcio Saneamiento Carabayllo II. (Sin fecha). *Plan de trabajo de intervención social*. Lima.
- Consorcio Saneamiento Carabayllo II. (2013). *Informe N°9 Intervención social*. Lima.

- Consortio Saneamiento Carabayllo II. (2014). *Informe final N°25 Intervención social*. Lima.
- Contreras, A (2000). Comunicación-desarrollo para otro occidente. *Razón y Palabra*. (18) Recuperado de: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n18/18acontreras.html>
- Comisión de las Comunidades Europeas (CE) (2001). *Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. Recuperado de: [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)
- Corporación Peruana de Ingeniería. (2015). *Proyecto de agua potable y alcantarillado en la Quebrada de Manchay, distrito de Pachacamac, 2017-2013. Evaluación de resultados del componente social*. Lima: CORPEI S.A.
- De la Cuesta, M., Valor, C., San Martín, S. & Botija, M. (2002). *La responsabilidad social corporativa: Una aplicación a España*. Madrid: UNED/Economistas Sin Fronteras.
- Del Valle, C. (2007). Comunicación Participativa: Aproximaciones desde América Latina. *Redes.com: revista de estudios para el desarrollo social de la Comunicación*, (4), pp. 113-130. Recuperado de: <http://revista-redes.hospedagemdesites.ws/index.php/revista-redes/article/viewFile/121/113>
- Díaz, J y Martins. A (1982). *Estrategia de Enseñanza – Aprendizaje*. San José: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura- IICA.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2004). *Guía Metodológica de Sistematización. Programa Especial para la Seguridad Alimentaria PESA en Centroamérica*. Tegucigalpa: Litografía López.
- Francés, P. (2005). *Responsabilidad social de las empresas: fundamentos y enfoque de la gestión responsable*. Cuaderno 1. Madrid: Forética.
- Freeman, E. (2010) *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. New York: Cambridge University Press.
- Freire, P. (1973). *¿Extensión o Comunicación? La concientización del medio rural*. México: Siglo Veintiuno.
- Gonzales, E. (2007). La teoría de los Stakeholder: Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *Veritas. Revista de Filosofía y Teología*, II (17), 205-224. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2911/291122924002>
- Gumucio, A. (2001). *Haciendo Olas: Historias de Comunicación Participativa para el Cambio Social*. La Paz: The Rockefeller Foundation.

- Gumucio, A. (2004). El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social. *Investigación & Desarrollo*, 12(1), 2-23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=268/26800101>
- Gumucio, A. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. *Signo y Pensamiento*, XXX(58), 26-39. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=860/86020038002>enero - junio 2011
- Jara, O. (1994). *Orientación teórico-práctico para la sistematización de experiencias. Para sistematizar experiencias: una propuesta teórica y práctica*. San José: Alforja.
- Kaplúm, M. (1985). *El comunicador popular*. Quito: Editorial Belén.
- Kaplúm, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación*. Madrid: Ediciones de la Torre.
- Karam, T. (2013). Variantes en la comunicación para el desarrollo. A propósito de Luis Ramiro Beltrán. *Metacomunicación*, (5), 36-63. Recuperado de: <https://revistametacomunicacion.files.wordpress.com/2012/08/revista-metacomunicacion3b3n-nc2b04.pdf>
- Lara, A & Olabe, F. (2013). La comunicación para el desarrollo. Análisis de caso: fundación ACLO, educación a distancia por radio en Bolivia. *Razón y palabra*, (81), 95-111. Recuperado de: <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/issue/view/13>
- Marques, J. (2009a). *Pensamiento comunicacional latinoamericano*. Sevilla: Comunicación Social Ediciones.
- Marques, J. (1979b). *Pensamiento comunicacional brasileiro*. Sao Bernardo do Campo: Umesp.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2009). Informe Final Producto 3 Presupuesto evaluado Agua para Todos. Lima. Recuperado de http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/evaluaciones/Agua_para_Todos.pdf
- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. (2010). Guía metodológica de sistematización de experiencias. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de: <https://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2016/06/Guia-Metodologica-sistematizacion-de-experiencias.pdf>
- Oblitas, L. (2010). Servicio de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes del éxito. Santiago de Chile: Cepal. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3819/lcw355.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocampo, J. (2008). Paulo Freire y la pedagogía del oprimido. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*. (10), pp. 57-72. Recuperado de:

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/historia_educacion_latinoamericana/article/view/1486/1482

- Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad social*. Ginebra. Recuperado de: <http://americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>
- Oriol, J. (2006). Teoría y práctica del desarrollo. Cambios en las variables de la “ecuación del desarrollo” en los últimos 50 años. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (36), pp. 1-17. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3575/357533668003>
- Pérez, A. (2011). *Cambios en la gestión estratégica de relaciones comunitarias*. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/artemioperez/2011/06/26/cambios-en-la-gestion-estrategica-de-relaciones-comunitarias/>
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (2010). *Desarrollo Humano Informe 1990*. Bogotá: Tercer Mundo Editores
- Ruggiero, S. (1996). *Facilitación pedagógica*. San José: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura- IICA.
- Servicio de agua potable y alcantarillado de Lima. (2010). *Términos de referencia*. Lima.
- Sen, A. (2010). *Desarrollo y Libertad*. (Reimpresión 2013). Buenos Aires: Planeta.
- Tamayo, A. (9 de marzo del 2008). *La ciudadanía corporativa*. Recuperado de: <http://atamayon.blogspot.com/2008/03/la-ciudadana-corporativa.html>
- Uribe, C. (2008). *Un modelo para amar, teorías y desarrollo*. Lima: Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú
- UNESCO. (2010). *Comunicación para el Desarrollo: Una herramienta para el cambio social y la participación*. Montevideo: Unesco.
- PNUD. (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado de : <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-6-clean-water-and-sanitation.html>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de identificación del objeto a sistematización

¿Qué voy a sistematizar?	¿Por qué?	¿Para qué?
<p>Relaciones comunitarias y comunicaciones en obras de saneamiento. Caso: Esquema Lomas de Carabayllo - Ejecución de obra (2012-2013)</p>	<p>Relevante. Porque se llevó a cabo dentro de un proyecto cuyo tema forma parte del desarrollo y política social de gobierno y por tanto existe futuras experiencia que podría recoger tanto los hallazgos como las lecciones aprendidas.</p>	<p>Objetivo General Identificar y analizar las lecciones aprendidas de la intervención de relaciones comunitarias y comunicación en el proyecto de saneamiento con el propósito de aportar a la práctica profesional de la especialidad Comunicación organizacional.</p>
	<p>Aplicable. Permite brindar un referente en intervenciones sociales en obras de saneamiento similares o se puede rescatar la experiencia en otras intervenciones donde se incorpore el componente social como eje transversal.</p>	<p>Objetivo Específicos Identificar y analizar las estrategias de comunicación implementadas en los componentes de acción de educación sanitaria, seguimiento a obra, y seguimiento a instalación de módulos sanitarios</p>
	<p>Validez. Si bien la intervención social en sí, no es la primera vez que se aplica en estos proyectos, se debe destacar el accionar seguido, así como las estrategias tomadas y realizadas porque se logró el resultado programado en los tiempos establecidos.</p>	<p>Analizar el rol de la comunidad dirigentes, promotores ambientales y promotores sociales como agentes de cambio para la aceptación del proyecto de saneamiento.</p>
	<p>INNOVACIÓN. Las obras de ingeniería dejaron de ser exclusivamente de esta área, sino que se incorpora el concepto social, siendo así una obra técnico-social en donde no solo se debe construir objetos materiales, sino se debe acompañar con construcciones de accionares que permitan modificar percepciones, comportamientos y de esta manera contribuir con el desarrollo de las poblaciones vulnerables.</p>	<p>Identificar los factores facilitadores y retardadores para la implementación de las acciones comunicativas y los resultados logrados</p>

Anexo 2 Matriz de ejes e interrogantes

Experiencia	Temas - ejes	Interrogantes generales	Interrogantes específicas
<p>Relaciones comunitarias y comunicaciones en obras de saneamiento. Caso: Esquema Lomas de Carabayllo - Ejecución de obra (2012-2013)</p>	<p>La experiencia sistematizada presenta cinco ejes teóricos y tres ejes de sistematización.</p> <p>Ejes teóricos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoría del desarrollo. • Comunicación para el Desarrollo. • Responsabilidad Social. • Relaciones comunitarias. • Estrategias de Comunicación. <p>Ejes de sistematización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de comunicación implementadas en los tres componentes de acción. • El rol de los actores como agentes de cambio. • Factores facilitadores y retardadores 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué estrategias de comunicación se emplearon para el logro de los objetivos? • ¿Cuál fue en el rol de la comunidad, los dirigentes, los promotores ambientales y de los promotores para la aceptación del proyecto? • ¿Cuáles fueron los factores retardadores y facilitadores para la implementación de las acciones comunicativas de los resultados logrados? 	<p>Las interrogantes específicas más relevantes fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En base a qué se eligieron las estrategias? • ¿Cuáles fueron las estrategias que dieron mayores resultados en los componentes de acción? • Se realizó distinción de público objetivo en la elección de estrategias. • La importancia le brinda al área de intervención social las demás áreas de la obra de saneamiento. • ¿Cuál es la función y aportes de la comunidad, de los dirigentes, de los promotores ambientales? • ¿Cuáles son los aportes del promotor social? • de qué manera fue vista la comunicación dentro de la gestión social del proyecto. • Aporte de la comunicación en el desarrollo planteado. • Cuál fue la interacción entre los emisores y receptores. • Qué canales se utilizaron. • Cuáles fueron los mensajes empleados • Cuál fue la respuesta del público objetivo.

Anexo 3 Matriz de Intervención Social

Etapa	Actividad	Meta	Indicadores	Tareas	Medio de verificación
PLANIFICACION	1.1 Conformación del Equipo de Intervención Social.	Conformación del Equipo de Intervención Social	8 profesionales incorporados al EIS.	1.1.1. Convocatoria de profesionales. 1.1.2. Selección y contratación de los profesionales.	Relación de personal y funciones CV'S.
	1.2 Talleres de Planificación de actividades al interior del equipo	Profesionales informados y capacitados para el desarrollo de las actividades.	8 Talleres realizados	1.2.1 Talleres, reuniones de equipo de trabajo.	Informe de la actividad Relación de participantes
	1.3. Elaboración del Plan de trabajo de Intervención Social.	Elaborar un documento del Plan de Trabajo.	1 documento Plan de trabajo	1.3.1. Reuniones de equipo. 1.3.2. Coordinación con Sedapal. 1.3.3 Presentación del Plan de trabajo.	Un documento de Plan de trabajo, cronograma general de actividades, cronograma valorizado y Plan operativo general.
	1.4. Presentación del Equipo de Intervención Social con la directiva central del proyecto	Profesionales reconocidos por las Juntas Directivas del Esquema.	89 cartas entregadas 1 reunión realizada	1.4.1. Elaboración de cartas de Presentación. 1.4.2 Convocatoria a los dirigentes y ejecución de reuniones.	Carta de presentación, cargos entregados.
	1.5. Aplicación de la ficha de identificación de la habilitación	100 % de habilitaciones urbanas entrevistadas	89 fichas aplicadas de las habilitaciones.	1.5.1. Convocatoria de dirigentes de la zona. 1.5.2. Coordinación con dirigentes para el llenado de la ficha. 1.5.3. Aplicación de Ficha de identificación. 1.5.4. Procesamiento y Sistematización de las fichas. 1.5.5 Redacción del informe.	Ficha Informe.
	1.6. Formulación de diagnóstico general de la zona de intervención.	Contar con un documento que describa los aspectos señalados en los TDR.	1 diagnóstico general	1.6.1. Levantamiento de la información pertinente según TDR. 1.6.2. Procesamiento de la información. 1.6.3. Sistematización de la información levantada. 1.6.4. Redacción del Informe.	Informe detallado adjuntando planos con leyenda.
	1.7. Elaboración del Plan de Contingencia	Contar con un instrumento que facilite acciones preventivas durante el proceso de intervención.	1 documento de Plan de contingencia.	1.7.1. Reuniones de equipo. 1.7.2. Coordinación con JD. 1.7.3. Presentación del Plan de trabajo.	Un documento de plan de contingencias.
	1.8. Trámites y gestiones orientados a garantizar la disponibilidad y saneamiento de la infraestructura para las obras y otros.	Contar con documentos que garanticen la disponibilidad y saneamiento de la infraestructura para las obras.	89 documentos de trámites y gestiones.	1.8.1 Coordinación con entidades relacionadas a trámites y gestiones de estos documentos.	Informe de avance y medios de verificación.
	1.9. Plan de trabajo para el acompañamiento social en obra, atención de incidencias y/o situaciones de urgencias	Contar con un Plan de Trabajo para el acompañamiento social	1 documento de Plan de Trabajo.	1.9.1 Coordinación con los involucrados.	Informe, relación de casos atendidos.

Etapa	Actividad	Meta	Indicadores	Tareas	Medio de verificación
	1.10. Aplicación de encuesta de percepción a los dirigentes	Conocer las percepciones de dirigentes y/o líderes representativos	89 encuestas aplicadas.	1.10.1. Redacción del informe.	Informe y consolidado de la encuesta de percepción a los dirigentes
	1.11. Elaboración de Materiales Educativos y de Difusión.	Materiales educativos e informativos diseñados para la etapa, aprobados por Sedapal.	2 materiales diseñados	1.11.1. Elaboración y validación del material educativo.	Materiales educativos e informativos.
	1.12. Registro fotográfico y video de las zonas de ejecución de la intervención social.	Contar con registro fotográfico y videos.	1 informe fotográficos y video.	1.12.1 Elaboración de informe de registros.	Fotos y videos.
	1.13. Informe - Cierre de etapa	Elaboración de un documento resumen sobre las actividades realizadas.	1 informe	1.13.1. Análisis y sistematización de las actividades realizadas.	Informe y conclusiones.
PROMOCIÓN	2.1. Coordinaciones y reuniones informativas del proyecto a representantes en el esquema.	Informar a los dirigentes y representantes del Esquema acerca de la realización del proyecto, etapas y tiempos establecidos.	89 reuniones realizadas	2.1.1. Visitas de campo para identificar a los dirigentes representativos y reconocidos en la zona de estudio.	Registro de asistencia.
			70% de JD informadas	2.1.2. Convocatoria de los dirigentes	
				2.1.3. Reuniones de coordinación.	
	2.2. Promoción de asambleas informativas del proyecto y el rol de la población en la ejecución del proyecto.	Población informada sobre el proceso y ejecución del proyecto	70% de población informada.	2.2.1. Coordinación con dirigentes y convocatoria a las reuniones.	Registro de asistencia.
			89 asambleas realizadas	2.2.2. Realización de las asambleas.	
	2.3. Censo Participativo por muestreo - Línea de Base de Entrada	Aplicación de ficha censal	100% de encuestas aplicadas.	2.3.1.Coordinación de equipo	Línea base de entrada por habilitación y general (cuantitativa y cualitativamente)
				2.3.2. Diseño y validación de la ficha censal.	
				2.3.3. Convocatoria de personal de la zona.	
			8259 lotes por identificación censada	2.3.4. Capacitación al personal para el llenado de la encuesta.	
			2.3.5. Aplicación de la encuesta.		
	Elaboración de la Línea de Base de Entrada.	1 documento de línea de base.	2.3.6. Procesamiento y Sistematización de las encuestas.	2.3.7. Redacción del informe.	
	2.4. Implementación del Plan de contingencia	Implementación del Plan de Contingencias.	1 documento de plan contingencia implementado.	2.4.1. Reuniones de equipo.	Informe
2.4.2. Coordinaciones con involucrados					
2.5 Acompañamiento en obra	Implementación de acompañamiento en obra	1 acciones implementadas.	2.5.1 Coordinaciones con ingeniería	Informe de incidencias	
2.6 Informe de Seguridad, higiene ocupacional en la ejecución de la obra.	Contar con un informe de seguridad y de higiene ocupacional en la ejecución de la obra	1 documento de informe de seguridad	2.6.1 Procesamiento del informe.	Informe y medios de verificación	
			2.6.2 Redacción del Informe		
2.7 Gestiones y trámites orientados a garantizar la disponibilidad y saneamiento de la infraestructura para las obras.	Contar con documentos que garantizan la disponibilidad y saneamiento de la infraestructura para las obras.	89 documentos de trámites y gestiones	2.7.1 Coordinación con entidades relacionadas a trámites y gestiones de estos documentos.	Informe de avance y medios de Verificación.	

Etapa	Actividad	Meta	Indicadores	Tareas	Medio de verificación
	2.8. Registro fotográfico y video de las zonas de ejecución de la intervención social.	Contar con registro fotográfico y videos.	1 informe fotográficos y video.	2.8.1 Elaboración de informe de registros.	Fotos y videos.
	2.9. Elaboración de materiales educativos correspondientes a la etapa de Difusión de Diseño.	Materiales educativos diseñados para la etapa de difusión, aprobados por Sedapal.	3 materiales diseñados	2.9.1. Diseño, elaboración y reproducción de material educativo.	Materiales educativos.
	2.10. Cierre de Etapa.	Elaboración de un documento resumen sobre las actividades realizadas.	1 documento de informe	2.10.1. Análisis y sistematización de las actividades realizadas.	Informe con conclusiones.
DIFUSION DEL DISEÑO	3.1. Reconocimiento de terreno por habilitación	EIS reconoce e identifica los trazos preliminares y promueven en la población la demarcación de hitos entre lotes.	89 habilitaciones reconocidas	3.1.1. Reuniones Equipo técnico y social. 3.1.2 Reconocimiento del área de intervención.	Planos con trazo preliminar por sectores Filmación de la zona de intervención.
	3.2. Reuniones de planificación participativa	Promover la elaboración y ejecución del plan de actividades para la ejecución de la obra.	5 de reuniones realizadas	3.2.1. Elaboración de Cronograma de reuniones 3.2.2. Convocatoria a JD. 3.2.3. Reuniones de coordinación.	Plan de actividades de la Población
	3.3 Promover y conducir la participación de la población en la ubicación de hitos de límites de lotes	Conseguir la participación activa de los pobladores en torno a la definición y ubicación de los hitos de límite de lote	8259 lotes delimitados	3.3.1 Reuniones equipo técnico y social. 3.3.2 Reconocimiento de lotes que presentan estas características 3.3.3 Elaboración del informe	Informes por habilitación y lotes con su respectivo formulario
	3.4.Promover y conducir la nivelación y acondicionamiento de terreno	Conseguir vías de acceso libres para la ejecución de la obra	8259 lotes nivelados y acondicionados	3.4.1 Reuniones de coordinación con JD 3.4.2 Realización de actas de compromiso	Informe de la actividad. Actas de compromiso
	3.5. Realizar levantamiento catastral de las viviendas.	Aplicación del 100% de la ficha catastral en las habilitaciones del esquema.	8259 fichas aplicadas	3.5.1. Capacitar a los técnicos responsables. 3.5.2. Aplicación de ficha. 3.5.3. Monitoreo por promotores.	Fichas de Catastrales
	3.6. Implementación del Plan de contingencia	Implementación del Plan de Contingencias.	1 documento de Plan de Contingencia implementado	3.6.1. Reuniones de equipo. 3.6.2. Coordinaciones con involucrados	Informe
	3.7 Implementación del plan de trabajo de acompañamiento en obra, atención de incidencias.	Implementación del plan de trabajo de acompañamiento en obra	1 documento de Plan de Trabajo implementado	3.7.1 Coordinaciones con involucrados	Informe y relación de participantes.
	3.8. Taller de difusión del diagnóstico en higiene	Dirigentes y representantes de los OSB (Organizaciones Sociales de Base) reconocen la problemática sobre prácticas de higiene en sus habilitaciones.	Dirigentes de las 89 Habilitaciones asistentes	3.8.1. Elaboración de cronograma de talleres. 3.8.2. Coordinación con dirigentes de la zona de intervención y representantes de las OSB. 3.8.3. Realización de los talleres.	Registro de asistencia Informe
	3.9. Talleres de diagnóstico organizacional	Dirigentes y representantes de los	Dirigentes de las 89 Habilitaciones	3.9.1. Elaboración de cronograma de los talleres.	Registro de asistencia Informe

Etapa	Actividad	Meta	Indicadores	Tareas	Medio de verificación
	aplicando la metodología FODA	OSB (Organizaciones Sociales de Base) reconocen la situación actual de sus organizaciones.	asistentes	3.9.2. Coordinación con dirigentes y representantes de las OSB. 3.9.3. Realización de los talleres	
	3.10. Elección de Promotores Ambientales.	Promotores Ambientales elegidos y recodidos en asambleas mediante acta.	10% de promotores ambientales elegidos.	3.10.1. Elaboración de material para la reunión. 3.10.2 Convocatoria y elección de promotores ambientales	Matrices de evaluación Registro de asistencia y relación de promotores. Informe.
	3.11 Actualización de directorio de dirigentes	Contar con un directorio de dirigentes	1 documento de directorio	3.11.1 Elaboración del directorio	Directorio
	3.12. Réplicas del taller de difusión de diagnóstico en higiene	Réplica del taller de difusión del diagnóstico en higiene por cada habitación urbana por grupos, a cargo de dirigentes y delegados de la población.	70% de población asistente	3.12.1. Elaboración de cronograma de actividades. 3.12.2. Coordinación con dirigentes y delegados de población. 3.12.3. Ejecución de Réplica por dirigentes y delegados de población.	Registro de asistencia. Informe
	3.13 Informe de seguridad higiene ocupacional en la ejecución de la obra.	Informe de seguridad higiene ocupacional	1 documento de seguridad	3.13.1 Elaboración del informe	Informe y actas
	3.14. Elaboración de materiales educativos correspondientes a la etapa de Capacitación y Organización.	Rotafolios diseñados: Rotafolios Taller Conexiones Domiciliarias. Rotafolios Taller de Formación Promotores Ambientales: "Higiene, prácticas saludables y funcionamiento de los sistemas". "Micro medición y tarifas" Rotafolios Taller Fortalecimiento de capacidades de Gestión.	4 materiales diseñados	3.14.1. Diseño, elaboración y reproducción de material educativo.	Materiales educativos
	3.15 Registro fotográfico y video de las zonas de ejecución de la intervención social	Zonas de intervención registradas mediante vistas fotográficas y video	89 habilitaciones con registro fotográfico y videos	3.15.1. Ejecución de la actividad.	Fotos y videos
	3.16. Informe de Cierre de Etapa	Elaboración de un documento resumen sobre las actividades realizadas	1 informe	3.16.1 Análisis y sistematización de las actividades realizadas.	Informe con conclusiones.
Y ORGANIZACIÓN CAPACITACIÓN	4.1 Taller de Conexiones domiciliarias e instalaciones sanitarias	Capacitar a la población sobre las conexiones domiciliarias e instalaciones sanitarias.	70% de población asistente	4.1.1. Elaboración de cronograma de talleres. 4.1.2. Coordinación con dirigentes y promotores ambientales para la realización del taller.	Registro de asistencia. Informe
		Sensibilizar con la instalación de los módulos sanitarios.		4.1.3. Ejecución de la actividad.	
	4,2 Feria sanitaria	Pobladores informados	50% de población	4.2.2. Convocatoria a JD.	Medios de Verificación

Etapa	Actividad	Meta	Indicadores	Tareas	Medio de verificación
		mediante feria sobre tipos de módulos sanitarios.	asistente	4.2.2. Ejecución de la actividad.	
	4.3. Promoción y verificación de Instalaciones Sanitarias.	Titulares de lotes se comprometen en adquirir e implementar los módulos sanitarios	8259 de fichas aplicadas.	4.3.1. Aplicación de la ficha. anexo 13, con aplicación de la cartilla de evaluación.	Ficha
4.3.2. Asesoramiento para la construcción y monitoreo de los avances en las instalaciones sanitarias interiores.				Ficha	
4.3.3. Procesamiento y Sistematización de las fichas.				Informe.	
4.3.4. Redacción del informe.					
	4.4 Plano de lotización y diseño identificando futuras conexiones	EIS reconoce número de futuras conexiones.	Nº de futuras conexiones identificadas.	4.4.1 Plano de lotización y diseño	Plano con identificación de todas las conexiones.
	4.5. Elaboración del Padrón de Beneficiarios	Elaboración del Padrón de Beneficiarios.	Nº de beneficiarios identificados	4.5.1. Diseño del Padrón de beneficiarios	Formatos de padrón
4.5.2. Procesamiento de datos en digital.					
4.5.3. Recopilación de documentos de la población					
	4.6. Seguimiento a la instalación de módulos sanitarios al interior del lote	Conocer el estado o avance de instalación de módulos sanitarios.	8259 de lotes con módulos sanitarios instalados	4.6.1. Reuniones de equipo.	Informe
4.6.2 Coordinaciones con involucrados					
	4.7. Organización y difusión de la Campaña de Firma Contrato	Población debidamente informada para la firma de contratos.	70% de habilitaciones informadas sobre la campaña de firma de contratos	4.7.1 Elaboración de cronograma para la campaña de firma de contrato	Cronograma de Firma de Contratos.
4.7.2 Coordinación con, los dirigentes y promotores ambientales para la programación de la firma de contratos.				Contratos firmados y base de datos.	
4.7.3 Invitaciones a la población con fechas indicadas para la firma de contratos					
4.7.4 Ejecución de la firma de contratos.					
	4.8 Levantamiento de observaciones formuladas por la Supervisión y coordinaciones con el Equipo Acompañamiento Social de SEDAPAL para la entrega al Equipo Comercial de SEDAPAL del físico de los contratos, compromisos, base de datos y planos digitalizados de las zonas intervenidas.	Levantamiento de observaciones formuladas por la Supervisión y coordinaciones con el Equipo Acompañamiento Social de SEDAPAL	Nº de documento informe de conformidad de la actividad	4.8.1 Reuniones de Equipo	Informe de conformidad al 100% con levantamiento de observaciones de la Supervisión y del equipo acompañamiento social de Sedapal
4.8.2 Coordinaciones con involucrados					
4.8.3 Elaboración de informe de conformidad					
	4.9 Elaboración del Padrón con la identificación de lotes rezagados, baldíos, etc.	Elaboración del Padrón con la identificación de lotes rezagados, baldíos	Nº de documento Padrón	4.9.1 Reuniones de Equipo	Informe detallado con sustento de planos con identificación de lotes
4.9.2 Coordinaciones con involucrados					
4.9.3 Elaboración de Padrón					
	4.10. Implementación del Plan de contingencia	Implementación del Plan de Contingencias.	Nº de documento de Plan de Contingencia implementado	4.10.1. Reuniones de equipo.	Informe
4.10.2. Coordinaciones con involucrados					

Etapa	Actividad	Meta	Indicadores	Tareas	Medio de verificación
4.11	Implementación del plan de trabajo de acompañamiento en obra, atención de incidencias y situaciones generadas como consecuencia de la obra en el abastecimiento del agua mediante pilones.	Implementación del plan de trabajo de acompañamiento en obra.	Nº de documento de Plan de Trabajo implementado para acompañamiento en obra.	4.11.1 Reuniones de Equipo	Informe y medios de verificación.
				4.11.2 Coordinaciones con involucrados	
				4.11.3 Implementación del Plan de Trabajo	
4.12	Taller de Formación de Promotores Ambientales, Higiene y Prácticas Saludables y funcionamiento del Sistema	Capacitar a los Promotores ambientales sobre prácticas de higiene y Ambientes saludables.	% de Promotores ambientales capacitados.	4.12.1. Elaboración de cronograma de talleres.	Plan de acción de los promotores ambientales por habilitación urbana
				4.12.2. Coordinación con dirigentes y promotores ambientales para la realización del taller.	
				4.12.3. Ejecución de la actividad.	Informe
4.13	Taller de Formación de Promotores Ambientales, Micro medición y Tarifas	Promotores Ambientales informados sobre el uso racional, adecuado del sistema y de las tarifas	% de Promotores ambientales capacitados e informados sobre el uso racional, adecuado y tarifas del sistema	4.13.1. Elaboración de cronograma de talleres.	Registro de asistencia.
				4.13.2. Coordinación con dirigentes y promotores ambientales para la realización del taller.	
				4.13.3. Ejecución de la actividad.	Informe
4.14	Taller de Fortalecimiento de las capacidades de Gestión	Promotores Ambientales fortalecen sus capacidades en Gestión	% de Promotores ambientales debidamente capacitados en Gestión.	4.14.1. Elaboración de cronograma de Talleres.	Registro de asistencia.
				4.14.2. Coordinación con dirigentes y promotores ambientales para la realización del taller.	
				4.14.3. Ejecución de la actividad.	Informe
4.15	Padrón actualizado de dirigentes	Padrón actualizado de dirigentes	Nº de documento de documento de Padrón	4.15.1 Reuniones de Equipo	Padrón
				4.15.2 Coordinaciones con involucrados.	
				4.15.3 Elaboración de Padrón actualizado de dirigentes	
4.16	Actas de conformidad de obra por cada habilitación	Conformidad de obra por cada habilitación	Nº de Actas de conformidad de obra	4.16.1. Coordinación con dirigentes y promotores	Acta por cada habilitación en la que se dé conformidad de las obras ejecutadas
				4.16.2. Ejecución de la actividad.	
4.17	Atención a incidencias de pruebas hidráulicas y reclamos de obra.	Incidencias de pruebas hidráulicas y reclamos de obra identificadas y atendidas.	Nº de documento de informe sobre incidencias	4.17.1 Coordinación con dirigentes y promotores	Incidencias resueltas.
				4.17.2 Ejecución de la actividad	
4.18	Difusión y ejecución de campaña de instalación de medidores.	Informar a los futuros usuarios de Sedapal sobre la importancia de la instalación de medidores	Nº de formatos de conformidad	4.18.1 Coordinación con dirigentes y población	Formato de conformidad.
				4.18.2 Ejecución del Formato de instalación de medidores.	
4.19	Coordinaciones con SEDAPAL para el retiro de pilones y los sistemas de facturación de este servicio.	Coordinaciones con Sedapal.	Nº de coordinaciones.	4.19.1 Ejecución de la actividad.	Relación, informe, actas de conformidad.

Etapa	Actividad	Meta	Indicadores	Tareas	Medio de verificación
	4.20 Seguimiento a la instalación de módulos sanitarios.	Control de módulos instalados en el esquema.	Nº de lotes con módulo sanitarios instalados.	4.20.1. Elaboración de cronograma de seguimiento de módulos. 4.20.2. Coordinación con dirigentes y promotores ambientales para la realización de la actividad. 4.20.3. Ejecución de la actividad.	Informe y anexos respectivos.
	4.21 Informe de seguridad higiene ocupacional en la ejecución de la obra.	Informe de seguridad	Nº de documento de informe	4.21.1 Reuniones de Equipo 4.21.2 Coordinaciones con involucrados 4.21.3 Elaboración de Informe	Informe y actas
	4.22 Registro fotográfico y video de las zonas de ejecución de la intervención social	Zonas de intervención registradas mediante vistas fotográficas y video	Nº de habilitaciones con registro fotográfico y videos	4.22.1. Ejecución de la actividad.	Fotos y videos
	4.23. Elaboración de materiales educativos.	Materiales educativos diseñados para la etapa de monitoreo, aprobados por Sedapal.	Nº de materiales diseñados	4.23.1. Diseño, elaboración y reproducción de material educativo e informativo.	Materiales educativos.
	4.24. Cierre de Etapa.	Elaboración de un documento resumen sobre las actividades realizadas.	Nº de documento de informe de Cierre de Etapa	4.24.1. Análisis de las actividades realizadas.	Informe con conclusiones.
EVALUACIÓN Y MONITOREO	5.1. Verificación de las Conexiones Domiciliarias de agua, medidor, módulo y recibo.	Verificación del estado de los medidores de las redes de agua potable y alcantarillado y el mantenimiento del servicio.	% de lotes con Conexiones domiciliarias	5.1.1 Reunión con los promotores ambientales. 5.1.2 Programación para las actividades. 5.1.3 Verificación de las conexiones domiciliarias	Reporte de lotes con conexiones domiciliarias por habilitación urbana
	5.2 Identificación de lotes rezagados mediante planos y listados indicando su condición.	Lotes rezagados identificados	% de lotes rezagados	5.2.1 Reuniones de Equipo 5.2.2 Identificación de lotes rezagados	Reporte de lotes rezagados en cada habilitación urbana
	5.3 Verificación por muestreo del uso adecuado de los servicios y el pago oportuno de sus avisos de cobranza.	Informe de la actividad	% de la muestra	5.3.1 Programación para las actividades 5.3.2 Aplicación de la muestra 5.3.3 Elaboración del informe	Informe
	5.4. Réplica de Taller de Micro medición y Tarifas	Réplica del taller de Micro medición y Tarifas, a cargo de los promotores ambientales	% de la población que ha recibido Taller de Micro medición y Tarifas	5.4.1. Elaboración de cronograma de actividades. 5.4.2. Coordinación con dirigentes, promotores ambientales y población. 5.4.3. Réplica por habilitaciones.	Registro de asistencia. Informe
	5.5 Taller de Proceso de Facturación de Gestión Comercial	Realización del Taller	Nº de Taller	5.5.1 Reuniones de equipo. 5.5.2 Ejecución del Taller	Relación de participantes.
	5.6. Implementación del Plan de contingencia	Implementación de un Plan de Contingencias.	01 Plan de Contingencia implementado	5.6.1. Reuniones de equipo. 5.6.2. Coordinaciones con involucrados	Informe

Etapa	Actividad	Meta	Indicadores	Tareas	Medio de verificación
	5.7 Campaña de sellado de silos	Coordinación con dirigentes	4 reuniones	5.7.1. Reuniones de equipo. 5.7.2. Coordinaciones con involucrados	Actas de Reunión, relación de participantes e informe por habitación. Medios de verificación.
	5.8. Reuniones con los promotores ambientales, sobre el funcionamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado y de los compromisos de pago.	Promotores Ambientales sobre el funcionamiento de los servicios y compromisos de pagos	4 reuniones	5.8.1 Coordinación para la reunión con los Promotores ambientales. 5.8.2 Reunión con Promotores Ambientales	Actas y acuerdos, medios de verificación
	5.9. Censo participativo de salida en cada habitación urbana (Anexo 18).	Aplicación de ficha censal	20% de encuestas aplicadas. N° lotes por identificación censada	5.9.1.Coordinación de equipo 5.9.2. Diseño y validación de la ficha censal. 5.9.3. Convocatoria de personal 5.9.4. Capacitación al personal para el llenado de la encuesta. 5.9.5. Aplicación de la encuesta.	Ficha censal de salida.
	5.10. Formulación de la línea de base de salida.	Sistematización de la información para la línea de base de salida.	1 documento de línea de base de salida	5.10.1. Procesamiento y Sistematización de las encuestas. 5.10.2. Redacción del informe.	Un documento de Línea de Base por Habitación.
	5.11 Plan de Trabajo para el monitoreo post inversión del funcionamiento de los sistemas (CAS, Promotores Ambientales y SEDAPAL)	Realización de un monitoreo de funcionamiento de los sistemas	1 documento de Plan de Trabajo	5.11.1. Redacción del Plan de Trabajo	Documento Plan de Trabajo
	5.12. Informe Cierre de Etapa	Elaboración de un documento resumen sobre las actividades realizadas	1 documento de Informe de Cierre de Etapa	5.12.1. Análisis de las actividades realizadas.	Informe con conclusiones.
	5.13 Informe Final	Elaboración de un documento que dé cuenta de manera global del proceso de intervención social	1 documento de Informe Final	5.13.1. Redacción del Informe Final	Informe por cada una de las habitaciones

Anexo 4 Guía de entrevista

1. ¿Recuerda al Equipo de Intervención Social del Proyecto?
2. Recuerda, ¿Qué actividades realizó este equipo? ¿Cuál de todas ellas considera la más importante o resaltante?
3. ¿Recuerda algún material que le haya sido entregado a usted o sus vecinos? ¿de qué se trataba?
4. ¿Cuál cree que es el rol del promotor social en la obra?
5. Usted cree que se cumplió dicha función en la obra
6. En una escala cómo calificaría la presencia (necesidad) del promotor social en obra. Muy Importante, Importante, Regular, No muy importante, Insignificante
7. ¿Cree que las actividades del equipo social fueron suficientes?
8. ¿Qué actividad debe dar mayor énfasis?
9. ¿Cuáles son las recomendaciones para el EIS?
10. ¿Qué estrategia cree que fue la más acertada?
11. ¿Cómo describiría que fue la interrelación del EIS con los públicos de interés, o sea los dirigentes y población?
12. ¿Cuál fue la percepción de los actores vinculados al Proyecto acerca de los públicos de interés?
13. ¿Cómo calificaría la participación de la población en la obra?
14. ¿Cómo calificaría la participación de los dirigentes en la obra
15. ¿Qué tan importante considera que fue el grado de involucramiento en la obra de los dirigentes?
16. ¿Qué tan importante considera la educación sanitaria en obras de ese tipo?
17. ¿Cómo consideraría el tratamiento de la Educación sanitarias en la obra del Carabayllo?
18. ¿Qué recomendaría respecto a este tema para futuras obras?
19. ¿Qué tan importante considera el seguimiento a módulos en obras de ese tipo?
20. ¿Cómo consideraría el tratamiento del seguimiento a módulos en la obra del Carabayllo?
21. ¿Qué recomendarías respecto a este tema para futuras obras?
22. ¿Qué tan importante considera el acompañamiento a obra de ese tipo?
23. ¿Cómo consideraría el tratamiento del seguimiento a módulos en la obra del Carabayllo?
24. ¿Qué recomendarías respecto a este tema para futuras obras?

Anexo 5 Registro fotográfico

Foto N°1: Promotora social capacitando a los promotores ambientales del AH. Ampliación Juan Pablo II, Cód. 12, para el seguimiento de módulos sanitarios.



Foto N°2: Promotora social realizando el Taller de fortalecimiento de capacidades de gestión del A.H. Los Jardines, Cód. 16.



Foto N°3: Promotora social realizando una reunión de coordinación con los promotores ambientales.



Foto N°4: Población asistiendo masivamente al local ubicado en su propia habilitación para firmar el contrato de prestación de servicios.



Foto N°5: Promotora ambiental del A.H. Los Jardines, Cód. 17, realizando la muestra de la aplicación del “Anexo 14”.



Foto N°6: Niños de la Mz. J lote 11 de la habitación Juan Pablo II, Cód. 11, mostrando felices las instalaciones realizadas al interior de su vivienda.



Foto N°7: Seguimiento de vivencia a la Mz. D lote 5 de la habilitación Cruz del Norte, Cód. 21-22, donde se comprobó una vivencia efectiva del lote por una familia entera.



Foto N°8: Pobladora de A.H Nueva Jerusalén II, Cód. 9, mostrando sus instalaciones internas de su módulo básico.

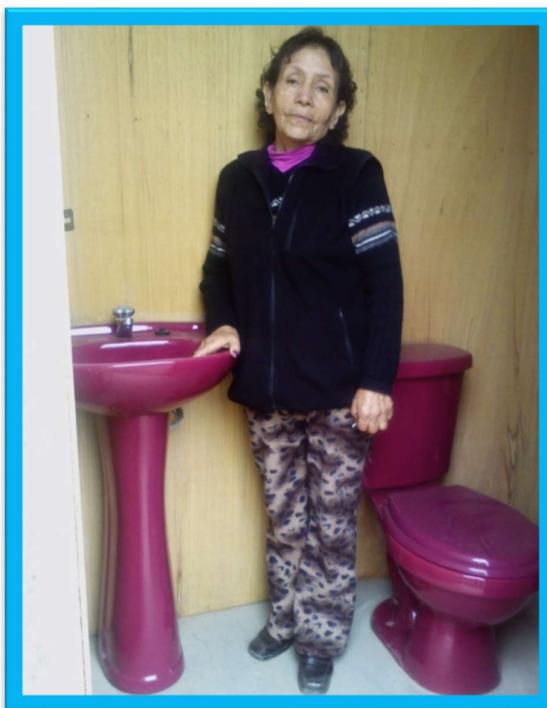


Foto N°9: Verificando las instalaciones sanitarias de la Mz. C1 lote 13 de la habilitación Ampliación Juan Pablo II, Cód. 12.



Foto N°10: Pobladora de Nueva Jerusalén II, Cód. 9, mostrando sus instalaciones sanitarias.



Foto N°11: Feria sanitaria realizada para incentivar a los pobladores para instalar su módulo sanitario al interior del lote.



Foto N°12: Personal técnico explicando a los pobladores cómo se debe realizar el módulos sanitario al interior del lote.



Foto N°13: Entrega de dípticos de la instalación de medidores, en el A.H. P.I Ampliación Alianza Industrial de Lomas zona baja.



Foto N°14: Entrega de dípticos de la instalación de medidores, en el A.H. Nueva Jerusalén II, Cód. 9.



Foto N°15: Promotora social y dirigente firmando acta de visita de campo realizada para hacer seguimiento a obra.



Foto N°16: Dirigente de la habilitación Nueva Jerusalén, Cód. 8, firmando el cargo de la carta de finalización de firmas de contrato.



Foto N°17: Promotora social y personal técnico en Ampliación Las Casuarinas de San Pedro concluyendo taller de conexiones domiciliarias - tarifas y micromedición.



Foto N°18: Acompañamiento social en obra con el Ing. Gerardo Cabrera, encargo de frente en la habilitación Las Casuarinas, Cód. 35, paso de servidumbre – voladura por terreno rocoso para ejecutar la obra de agua y alcantarillado.



Foto N°19: Promotora social atendiendo observaciones de parte de la dirigente de la habilitación sobre el trabajo de obra.



Foto N°20: Promotora social haciendo acompañamiento de obra, con el ingeniero a cargo, atendiendo una contingencia que no causó daños materiales.



Foto N°21: Coordinando con el Ing. de Frente y el maestro de obra sobre las ampliaciones de redes en la habilitación Juan Pablo II, Cód. 11, como parte de la actividad de seguimiento de obra.



Foto N°22: Atendiendo la inquietud de la pobladora de la habilitación Valle Sagrado, Mz B' lote 1.



Foto N°23: Coordinando con las pobladoras de la habilitación Juan Pablo II, Cód. 12, para realizar el apoyo de retiro del desmote del interior de su lote.



Foto N°25: Pobladora de la Mz. R1 lote 1 de la habilitación Ampliación Juan Pablo II, Cód. 12, firmando el acta de conformidad por el apoyo que la empresa realizó.



Foto N°26: Atendiendo la incidencia de la Mz. Q lote 9 de la habilitación Nueva Jerusalén, Cód. 09, referente al desmonte y material dejado al frente de su lote.



Foto N°27: Levantando la incidencia ocurrida en la Mz. F lote 6 de la habilitación Ampliación Nueva Jerusalén, Cód. 10, referente al desmonte dejado en la calle.



Foto N°28: Promotora social, Amalia Mena, realizando verificación de instalación de caja de agua y alcantarillado en el A.H. Asoc. Viv. Autog. San Benito VIII, Cód. 44.



Foto N°29: Revisión de cajas de alcantarillados en la habilitación Comité vecinal Juan Pablo II, Cód. 14, como parte de la actividad de acompañamiento a obra.



Foto N°30: Firmando el acta de conformidad con la pobladora de la Ampliación Juan Pablo II, Cód. 12, sobre la reposición de las mapresas dañadas en obra.



Foto N°31: Verificación de incidencia ocurrida en la Mz. Y lote 17 de la habitación Juan Pablo II, Cód. 11, donde se afectó un murete de luz.



Foto N°32: Equipo de intervención social realizando en la propia habilitación la firma de contrato.



Foto N°33: Promotores sociales realizando la actividad de firma de contrato con los futuros usuarios de los servicios de agua y ya alcantarillado.



Foto N°34: Promotora social atendiendo de manera personalizada a la población que se apersona a las oficinas del consorcio a firmar su contrato de prestación de servicios.



Foto N°35:Equipo de intervención social manteniendo una reunión al interior del equipo.

