

Las primeras reuniones preparatorias.

La primera reunión se convocó para el día 20 de agosto a las 7:00 PM, en la casa de uno de los dirigentes del Barrio "El Carmen". A la misma asistieron cuarenta y cinco personas, se expuso los objetivos de la propuesta de Participación Comunitaria. Pero las expectativas que traían los invitados a la reunión eran otras. La mayoría de los presentes esperaban de parte de la Empresa Hidrológica una alternativa para que les solucionaran sus problemas de desempleo. No obstante, ante este fenómeno de paternalismo, nos enfrentamos y logramos, en posteriores reuniones, conformar un grupo de personas prestas a participar como pioneros en un experimento participativo. Es importante resaltar que fue necesario realizar unas seis reuniones, incluso con asistencia muy baja (con tres o cuatro personas), pero realizabamos la reunión a objeto de no dejar caer el Proyecto. Poco a poco logramos aumentar el número de asistentes hasta que logramos reunir nuevamente a cincuenta personas, quienes asistieron al taller de diagnóstico participativo y luego recibieron la inducción educativa de la empresa hidrológica a objeto de ser formados como Agentes de Cambio en el área de agua potable, finalmente adiestrados en el área Comercial y Comunitaria .

Del grupo antes mencionado se seleccionaron veinte personas como Agentes de Cambio. Ellos mismos se organizaron y conformaron una Empresa Comunitaria con el nombre de SERCOEZA ("Servicio Comunitario Ezequiel Zamora").

La Oficina Comunitaria fue inaugurada el día 30 de Septiembre del año 1.999, desde ese momento se firma un convenio de servicio entre la organización comunitaria (en proceso de legalización en el registro mercantil) y la Empresa Hidrológica, esta Oficina Comunitaria queda ubicada en el módulo de servicio de la urbanización cuatricentenaria.

B). O.C.A II (Parroquia Romulo Betancourth)

Tres meses después de haberse inaugurado la propuesta con la creación de **O.C.A. I**, se procedió a extender el proyecto a la parroquia "Rómulo Betancourth". El camino tortuoso que transitamos en la primera experiencia, fue

compensado con la organización de la empresa COMPAEZ (Centro Comunitario Páez). Para esta segunda experiencia no fue necesario un trabajo arduo de motivación y concientización para con los habitantes de la parroquia. A penas fue necesario dos (2) reuniones previas para preparar los talleres; (Diagnóstico Participativo y el Taller Educativo del Agua). Asistieron a cada uno de los talleres 70 personas aproximadamente, se seleccionaron quince (15) Agentes de Cambio y decidieron organizarse y formaron la Empresa COMPAEZ. La Oficina Comunitaria del Agua se inauguró el 4 de Febrero del 2000 y se ubicó en el Modulo de Servicio del Barrio " Santa Rita".

C) O.C.A. III (Parroquia Corazón de Jesús).

La tercera Organización Comunitaria que se construyó, al igual que la Empresa SERCOEZA, implicó serios inconvenientes sociales y políticos. Para ese momento, los habitantes del sector, sobre todo, la dirigencia vecinal, no estaba al tanto de las experiencias que se habían producido en las anteriores parroquias con la implementación de la propuesta de Participación Comunitaria; y en segundo lugar la dirigencia comunitaria de esta parroquia estaba embelezada por los acontecimientos políticos del momento, haciendo caso omiso a los planteamientos de índole social. De un total de cincuenta asociaciones de vecinos, que se les extendió convocatorias por escrito no más de ocho personas asistieron a las reuniones preparatorias.

El origen y la creación de la **O.C.A.III**, la resume el ciudadano Oscar Ceballo (presidente de esta organización comunitaria) de la siguiente manera: *"Había mucho escepticismo de parte de todos nosotros. Creíamos que era un ofrecimiento demagógico como en los tiempos de la Cuarta República. Asistíamos a las reuniones por asistir, muchos asistían porque no tenían nada que hacer, además no teníamos claro de que se trataba realmente el proyecto(...) Nos enteramos a través de los Medios de Comunicación, también se hizo una convocatoria a la Asovecinos y al pueblo en general para que asistieran a una reunión en la Estación de Bombeo de Mijagua, donde recibiríamos Información del Proyecto Comunitario. A esta reunión asistieron unas veintisiete personas aproximadamente. Luego se hicieron sucesivas*

reuniones efectuadas en el patio de la Estación Mijagua y en el Parque "la Carolina" contando con la orientación de los Sociólogos: Francisco Hernández, Amado Barrios y el T.S.U. José Luís Araque.

Tomando en cuenta el interés demostrado por las personas asistentes a estas reuniones y a los talleres, se hizo una selección dando como resultado que iniciaron este Proyecto siete (07) agentes de cambio, organizamos la empresa comunitaria, le escogimos el nombre SERVICIO, y el día 26/05/2000 se inauguró la Oficina Comunitaria, con la presencia del Ing. Jesús Alezard (Presidente de Hidroandes), la Ing. Salvatrice Ciccarella, Gerente de Operaciones, otras personalidades de Hidroandes, así como también representantes de las Asovecinos y de la comunidad en general. La Oficina Comunitaria quedó ubicada en la Estación de Bombeo de Hidroandes en el Barrio denominado Mijagua."

O.C.A IV. (Parroquia Ramón Ignacio Méndez).

Esta es la Parroquia más grande del Municipio Barines y también de todo el Estado, desde el punto de vista geográfico y poblacional ; cuenta con 22 barriadas y tres (3) urbanizaciones. Es la parte baja de la ciudad, sociológicamente hablando la más marginada por los organismos del Estado. En esta zona los servicios públicos funcionan precariamente a pesar de poseer el mayor número de electores.

Hidroandes al igual que el resto de las empresas estatales responsables de prestar un servicio público, no atendía eficientemente los justos reclamos de la población usuaria; o al menos se les hacía imposible una óptima prestación del servicio, habida cuenta que todos los barrios y caseríos fueron fundados anárquicamente sin previos planes de desarrollo urbanístico que contemplaran estudios de factibilidad para el suministro del servicio de Agua Potable y Saneamiento, como el resto de los servicios. Aunque las anteriores parroquias nombradas adolecen de este síndrome de crecimiento urbano desordenado, la parroquia Ramón Ignacio Méndez es la ejemplar de un caos urbanístico.

De acuerdo a la problemática social expuesta, esta parroquia debió ser la primera para ensayar la propuesta comunitaria, sin embargo , debido a la falta de

un lugar idóneo para instalar la oficina de recaudación, se fue retardando la creación de esta cuarta organización comunitaria. No obstante, al conseguirse un local en las instalaciones del Módulo de Servicios en el barrio "1° de Diciembre", se procedió a hacer los contactos con los miembros de las Asociaciones de Vecinos y con el propósito de realizar los pasos correspondientes a objeto de conformar la empresa comunitaria, la cual le prestaría los servicios a Hidroandes. Así nace la empresa SERCORIN (Servicios comunitarios Ramón Ignacio Méndez) y se inauguró la Oficina Comunitaria el 21/12/2000.

PERIODO DE CONSOLIDACION DE LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS DEL AGUA (O.C.A.).

Dado que las O.C.A. no fueron creadas todas al mismo tiempo, como ya lo hemos descrito arriba, cada una de ellas alcanzó su madurez en una fecha muy particular. Empero si observamos el fenómeno del desarrollo y funcionamiento de estas organizaciones de un modo global, podemos afirmar que nuestra propuesta comunitaria logra su consolidación en un lapso de dos años; esto es, desde el momento que se inicia la ejecución de la propuesta con la creación de la O.C.A. I, en septiembre de 1999 hasta el mes de septiembre del 2001. Para esta última fecha todas las Organizaciones Comunitarias del Agua estaban caminando solas.

Llamamos a esta fase de consolidación al proceso en que se logra superar medianamente problemas muy álgidos, tales como: falta de experiencia organizativa, el choque con una parte de la comunidad reacia al cambio de una nueva cultura de agua promovida por los agentes de cambio, falta de visión empresarial por parte de los miembros de la organización comunitaria, riña por el control político dentro de la organización, entre otros.

Es bueno destacar que, si bien, estos problemas no fueron superados completamente en dos años de práctica, al menos lograron funcionar de acuerdo a la visión que nos planteamos desde un inicio con esta propuesta investigativa.

EMPRESA SERCOEZA (O.C.A. I)

La empresa SERCOEZA, luego de dos a tres meses de haberse fundado, viose fuertemente amenazada por conflictos internos entre sus principales conductores. Para ese momento, el presidente de **O.C.A. I**, Sr. Antonio Pérez y la vicepresidenta, Sra. Ana Márquez, ambas personas pertenecientes al mismo partido político (MVR), comienzan una rebatiña política por apoderarse del control de la organización comunitaria. Esta situación conflictiva, como es lógico, constituyó un obstáculo significativo para el cumplimiento de las actividades o tareas acordadas en el contrato de servicio firmado por la empresa Hidroandes y SERCOEZA. Considerando que esta conflictividad estaba siendo afectaba considerablemente la recaudación, entonces, la empresa hidrológica decide rescindir el contrato de servicio a sercoeza para el mes de junio del 2001. En ese sentido, hubo la necesidad de reestructurar a SERCOEZA de doce (12) a siete (07) miembros y formar una nueva organización comunitaria, a la que se llamó SERCOZAN, pero ahora dirigida bajo un liderazgo más colectivo. Esta nueva organización logra imprimirle mayores niveles de mística y responsabilidad al trabajo comunitario. Así mismo, desde esa fecha para acá no ha habido más renunciadas ni expulsiones de parte de los agentes de cambio.

En dos años de gestión comunitaria la **O.C.A. I** puede exhibir como un logro comunitario el hecho de haber canalizado de un problema de salud pública que padecían más de 50 familias del barrio "El Cambio", desde hacía más de cinco años. Dicho problema tenía que ver con el rebosamiento de cloacas en época de verano. Otro logro importante de esta **O.C.A.** fue la de haber apoyado a la actualización del catastro, incorporando tres sectores al sistema que recibían el servicio más no se les facturaba la cantidad de agua consumida.

EMPRESA COMPAEZ (O.C.A. II)

Generalmente se supone que los primeros meses son duros para emprender y hacer sostenible cualquier proyecto o idea a construir. Empero, la dirección de la empresa COMPAEZ pudo mantener con éxito la unidad interna dentro de la

organización, así mismo fue capaz de lograr impulsar un espíritu positivo y anímico de los agentes de cambio por la filosofía de la propuesta comunitaria.

No obstante, a partir del cuarto y quinto mes se produce la renuncia de dos personas claves; la Ingeniero Carmen Flores y la bachiller Claudina Brizuela. Esta renuncia se produce motivado a razones personales. Es bueno destacar que ambas personas ejercían el liderazgo de la **O.C.A.**, la primera de ellas se imponía en el terreno Intelectual y la segunda se trataba de una agente de cambio muy carismática y con mística para realizar las faenas diarias.

Lo anteriormente expuesto, explica en cierto modo, el descalabro espiritual del resto de los agentes de cambio. Estas personas fueron cundidas por el desánimo, la apatía, la confusión, y el conformismo. Por otro lado, dado que no era muy elevada la recaudación en la parroquia donde la **O.C.A. II** prestaba sus servicios, no permitía un ingreso más o menos sustentable a los agentes de cambio. Ello explica, por supuesto, que muchos de estos agentes comunitarios buscaran otras alternativas para aumentar sus ingresos, restándole interés y amor al trabajo por su propia organización.

Frente a esta difícil situación que atravesaba la empresa COMPAEZ, le empresa hidrológica hizo todo lo posible para que la misma retomara el rumbo inicial. Sin embargo, todo esfuerzo dirigido en esta dirección fue en vano. En ese sentido, para septiembre de 2001 Hidroandes tomó la decisión de rescindir el contrato a la referida empresa comunitaria. Las nuevas personas reclutadas para sustituir a COMPAEZ, debido al escaso conocimiento de la filosofía del proyecto comunitario, la poca preparación y capacitación como agentes de cambio no lograron revertir en positivo la situación antes descrita.

Dos meses después, tanto Hidroandes como COMPAEZ se interesan mutuamente para restablecer sus vínculos. De allí que ambos entes firman nuevo contrato, y a partir de esa fecha todo indicaba que dicha organización comunitaria corregiría las deficiencias arrastradas del pasado

A pesar de todos los inconvenientes que pudo haber tenido **O.C.A. II**, también debe destacarse los logros obtenidos en menos de dos años de funcionamiento. Como todas las demás **O.C.A.**, esta organización comunitaria tuvo

que hacer un trabajo muy árduo y difícil para poder notificar correctamente a los suscriptores, dado que no existía una debida actualización del catastro. Este trabajo significó corregir direcciones equivocadas, falsos propietarios de los inmuebles, doble y triple facturación para un mismo suscriptor. La corrección u actualización del catastro permitió la incorporación de 141 suscriptores al sistema correspondiente a los sectores Industrialito, Bolivariano, El Pozón y Guanapa; así mismo sorprende que en más de un 80% de las comunidades se realizó reuniones públicas para tratar asuntos relacionados con el servicio de agua potable y saneamiento.(Ver informe Unidad de Participación Comunitaria. Barinas,24-05-2001. S/P)

EMPRESA SERVICIOJ (O.C.A III)

De todas las empresas comunitarias, la que menos problemas tuvo para su consolidación fue SERVICIOJ. Esta empresa comunitaria fue capaz de resolver los conflictos internos, tanto las luchas por el control del liderazgo, como los de tipo personal. Su mayor Inconveniente, quizás, fue que en un principio los agentes de cambio desconfiaban si el Ingreso que percibirían por concepto de prestar sus servicios a Hidroandes les alcanzaría o no para satisfacer sus necesidades básicas. Sin embargo, a diferencia de las empresas SERCOEZA y COMPAEZ - cuyos miembros no lograban alcanzar el sueldo mínimo, que para ese momento era establecido en 120 mil bolívares – los integrantes de SERVICIOJ pudieron obtener un ingreso superior a los 150 mil bolívares. Ello significó un aliciente para emprender con ánimo el reto trazado de llevar adelante su empresa comunitaria.

A nuestro modo de ver, los integrantes de esta **O.C.A.** entendieron más rápido la necesidad de compenetrarse e integrarse con los vecinos de su parroquia para tratar de Intermediar la solución de los diferentes problemas relacionados con el servicio de agua. *"Sólo si la gente nos ve preocupadaa y si nos ve como uno más de ellos, que siente el problema del barrio, entonces esa gente pagaría con conciencia el servicio"*, afirmó el agente de cambio Carlos Contreras en reunión celebrada con representantes de la empresa Hidroandes el día 23 de mayo del 2001.

En efecto, los usuarios de la comunidad de San Joaquín al gestionársele la reperforación del pozo que surtiría con más agua al sector, éstos comenzaron a suscribir convenios de pago con la hidrológica. Por supuesto, la ejecución de una obras para optimizar el acueducto de su comunidad no significaba automáticamente que todos los usuarios fueran a cancelar el servicio de agua. Para lograr este objetivo es menester un trabajo de concientización por la valoración del vital líquido. Precisamente, ésta fue la misión fundamental de los agentes de cambio de la **O.C.A. III** : Inculcar conciencia por el pago del servicio, lo cual le permitiría mayor ingreso para su empresa comunitaria. En cierta forma, puede decirse que ese fue el éxito de **O.C.A. III** para alcanzar mayor rapidez y solidez como microempresarios comunitarios.

EMPRESA SERCORIM O.C.A. IV

Esta empresa comunitaria tuvo muchos y fuertes problemas que retardaron su consolidación. En primer lugar, las personas que, aparentemente, en un principio se interesaron por la propuesta comunitaria no participaron en todas las reuniones y talleres necesarios para la capacitación como agente de cambio.

Esto, en principio, constituyó una gran debilidad para la **O.C.A. IV**, habida cuenta que la formación y capacitación representa la base fundamental donde se levanta el edificio de nuestra propuesta comunitaria. Por ejemplo, la figura "*agente de cambio*" que hemos propuesto para denominar a los integrantes de las **O.C.A.**, supera en calidad cognoscitiva y formativa a la antigua figura llamada "*notificador*", que se encargaba simplemente de entregar el recibo por el consumo del servicio a cada suscriptor. Dicha tarea tan sencilla realizada por el notificador resulta obvio que no necesita de mayor conocimiento a cerca del agua, toda vez que esta persona no tiene ningún contacto con los suscriptores. En cambio, la misión de los agentes de cambio es la promover en las comunidades una nueva cultura del agua, y para ello es necesario el dominio de ciertos conceptos y conocimientos generales sobre la relación agua – vida.

En virtud de resolver las deficiencias de formación y capacitación de los integrantes de la empresa SERCORIM, la empresa Hidroandes se vió en la

necesidad de instrumentar talleres especiales para formarlos como agentes de cambio, así mismo dicha hidrológica tuvo que hacer seguimiento diario a esta organización comunitaria. Mediante la Instrumentación de este plan especial hizo posible que, en menos de ocho (08) meses de haberse implementado la propuesta comunitaria en la parroquia Ramón Ignacio Méndez, más de cincuenta (50) suscriptores morosos que nunca habían cancelado un solo recibo se acercaron a la oficina comunitaria a suscribir convenios donde se comprometían a cancelar el servicio (ver Informe Participación Comunitaria, septiembre 2001).

Para septiembre del 2001 la **O.C.A. IV** había logrado mejorar un poco sus conocidas deficiencias, no obstante, su escasa formación empresarial ponía límites al logro de las metas asignadas por la empresa hidrológica en esa parroquia.

En forma de corolario suscribimos que el trabajo de crear las Organizaciones Comunitarias del Agua fue duro, pero más fuerte aún fue sostener y mantener el óptimo funcionamiento de las mismas. En fin , hemos logrado la consolidación de las **O.C.A.** , empero se están creando nuevos problemas que amenazan la sostenibilidad de la propuesta comunitaria.

EVALUACION.

En esta fase evaluativa expondremos algunos logros exitosos obtenidos, así mismo se destacan algunos procesos críticos vividos durante la ejecución práctica de la propuesta.

A) Formación y Capacitación :

El proceso de Participación Comunitaria se materializa, en primer lugar en la formación y capacitación de habitantes de las comunidades, que carecían de empleo y oportunidades para su desarrollo personal. He aquí la primera evidencia de cambio que experimentó nuestra empresa hidrológica. La racionalidad que imperaba en la mente del alto funcionariado, quien ejercía la Gerencia en la Casa Matriz (Hidroven), consuno con el pensamiento tecnoburocrático de la época, sólo concebía planes de formación interna dirigida a los cuadros gerenciales medios y altos de la Empresa. A nuestro modo de ver, este paradigma gerencial representaba una debilidad para la empresa Hidrológica, por cuanto desaprovechaba un potencial recurso humano que podría ser de gran utilidad para la prestación de los servicios en el área de concientización comunitaria y comercialización.

Hidroandes, incluso todas las Hidrológicas del país, olvidaba que nuestro principal cliente y gran consumidor habitaba en las comunidades y era precisamente allí donde teníamos que buscar nuestros aliados o socios estratégicos; toda vez que es precisamente en estos espacios donde se mide cuan eficaz resulta la prestación del servicio; es allí realmente, donde podemos palpar el malestar popular o la gratitud de la población por el suministro del preciado líquido.

El antiguo esquema gerencial subestima la capacidad de la comunidad. Este esquema partía del supuesto de la escasa preparación académica y cultural de la comunidad. Sin embargo, hemos demostrado, de acuerdo al seguimiento que le hemos hecho a la propuesta, que la premisa de subestimar a las comunidades, además de odiosa es falsa; pues cuarenta personas (40) de cuatro (04) parroquias importantes del municipio Barinas fueron capacitados en la área de comercialización y comunitarismo para contribuir por una mayor eficacia en la

prestación del servicio para las comunidades y por tanto a realzar la imagen Corporativa de la Hidrológica.

La iniciativa de formar y capacitar a personas de la comunidad responde a una nueva concepción epistemológica que tiene como propósito romper abruptamente con una metodología gerencial burocratizante y aislada de la realidad social barinense, por un nuevo paradigma de Gerencia Comunitaria.

Consideramos que la descentralización del servicio de APS al municipio y a las parroquias, tal como lo establece el nuevo marco jurídico constitucional, será una realidad sólo en la medida que las comunidades sean capacitadas. Capacitar para nosotros significa, convertir a individuos ignorantes en sujetos críticos conocedores de la realidad social de su propia comunidad y capaces para actuar como coproductores del servicio. En palabras de los marcusianos, esto significa proveer al pueblo de la *razón técnica* para provecho de su propia transformación.

B) Organización de la Comunidad.

Otro aspecto importante de evaluar en la Propuesta de Participación Comunitaria, es la Organización de la Comunidad. Si formar y capacitar a los miembros de la comunidad para que estos se conviertan en personas aptas para participar en los procesos de gestión pública no menos importante es la organización. Partimos de la premisa que la participación individual y no organizada de las comunidades carece de efectividad política en los procesos participativos. Además, la noción de individualidad, ha sido una debilidad muy arraigada en las comunidades bastante difícil de superar. Ello es tan cierto, que las cuatro Organizaciones Comunitarias creadas en las principales parroquias urbanas del municipio Barinas, fue el resultado de una política del Estado (a través de una empresa pública como lo es la Hidrológica de la Cordillera Andina) y no producto de una acción de las grandes individualidades que viven en esas comunidades.

Si consideramos que en Venezuela, generalmente la organización de la comunidad ha tenido como objeto la lucha reivindicativa, social, cultural, básicamente; podemos aseverar que la constitución de cuatro (04) empresas comunitarias (**O.C.A.**) aptas para participar en la prestación de los servicios

públicos, en este caso el de Agua Potable, es un paso importante hacia el camino para consolidar una red de organización comunitaria en el ámbito local, capaz de competir con las tradicionales empresas privadas.

La organización de la comunidad en empresas de servicios por parroquias ha permitido a estas recuperar un espacio geográfico que por naturaleza le corresponde gestionar su desarrollo. En este sentido, la propuesta de Participación Comunitaria tiene un carácter autogestionario, es decir, la comunidad organizada, no sólo presta sus servicios con fines económicos, si no que lo hacen para y por su propia comunidad, procurando el mayor grado de eficacia al canalizar solución de los problemas relacionados con el funcionamiento del servicio de agua potable y alcantarillados en su propia comunidad. Los Informes presentados por las O.C.A son demostrativos de la cantidad de problemas que estas empresas comunitarias reportan a la empresa hidrológica.(Ver anexos).

C) Concientización.

En tercer lugar, la concientización es otro elemento importante de evaluar en la propuesta. Se ha afirmado reiteradamente que en el Estado Barinas, como en otras regiones del país, no existe cultura de pago, pero no lo es menos la falta de conciencia para darle un buen uso.

En el transcurso de los años, hemos afirmado que en cierto modo la gran mayoría de la población usuaria se comporta como una máquina humana derrochadora del vital líquido debido al desconocimiento absoluto de cómo obtienen el agua.

Esta afirmación la hemos comprobado, en las usuales visitas que los agentes de cambio promueven a la planta potabilizadora. Nos hemos encontrado con personas de la tercera edad que quedaban sorprendidas por la cantidad de años que tenían en Barinas y desconocían hasta el lugar donde se encontraba el acueducto principal y mucho menos conocían el proceso de preparación que sufre el agua en estado natural para convertirla en sustancia apta para el consumo humano. *"Me iba a morir sin saber como trataban el agua que consumía"*, decía una de estas señoras durante el recorrido que hacíamos por la planta potabilizadora.

Si bien es cierto, no es fácil medir la concientización ni lograrla a corto tiempo, estamos seguro; que la gran cantidad de personas que han visitado a la planta, un gran porcentaje de ella no lavaría sus automóviles en las calles, cerrará bien las llaves de la ducha mientras se enjabona o se limpia los dientes. Otros programas, que consideramos han resultado positivos para crear una cultura del agua, así como una conciencia ambientalista son: La implantación de las "Brigadas Escolares del Agua" en las escuelas básicas y las "Jornadas de Concientización" llevada a cabo por los agentes de cambio, quienes les explican a los usuarios como debe darle un buen uso al sistema de agua potable y alcantarillado.

D) Solidaridad.

Con la implementación de la propuesta de Participación Comunitaria se ha logrado quitar un poco la imagen represiva que siempre había tenido la empresa Hidrológica, desde su fundación. El concepto que el común de la gente tenía acerca de la imagen de Hidroandes Barinas no era muy positivo: *"Muy buena para cobrar y cortar, y mala para echar el agua"*. He allí una apreciación generalizada de los barineses a cerca del servicio que presta Hidroandes, la cual fue atacada por la siguiente estrategia solidaria: Comunicación y diálogo con los suscriptores morosos.

En ese sentido, los Agentes de Cambio planifican visitas a los usuarios morosos ; a objeto de establecer una conversación con el fin de conocer sus razones del ¿por qué? no cancelan el servicio. Es bueno destacar, que con este primer acercamiento entre Empresa Comunitaria (a través de los agentes de cambio) y los usuarios, se encontró que en ciertas comunidades no llegaba el servicio durante mucho tiempo; de allí que no era justo proceder a la suspensión del servicio en esa comunidad o sector, sin antes conocer las causas del por qué los usuarios no estaban solvente con la empresa hidrológica.

Las administraciones pasadas acostumbraban suspender el servicio a usuarios con dos o más recibos (fundamentalmente aquellos clientes con tomas condicionadas), más se dejaba ileso, generalmente, a suscriptores con más de una docena de facturas sin cancelar. Este método odioso fue eliminado; mediante el siguiente procedimiento:

a) El listado de cortes es sugerido por los agentes de cambio, quienes son los más llamados a hacerlo toda vez que realizan un trabajo meticulado, de casa por casa, visitando a los usuarios morosos para inducirlos a que realicen convenio de pago con la empresa Hidrológica.

b) Aquellos que rehusan a suscribir el convenio son los candidatos a pasar a lista de cortes

c) Mediante estas visitas concientizadoras Hidroandes ha determinado hacer excepciones de cortes a aquellas familias que muestran precarias condiciones socio económicas, a estas familias se les procede hacer un estudio social y económico para someter a instancias superiores la exoneración del pago del servicio. El resultado de una metodología comunitaria para realizar los cortes, pudo apreciarse en la aceptación racional de los suscriptores a la suspensión del servicio.

E) Participación Comunitaria.

En el proceso de Ejecución de la Propuesta de Participación Comunitaria, se determinó los siguientes niveles de Participación.

Nivel I. (Quejas y Reclamos) en las Ocas

Nivel II (Reuniones y Asambleas Públicas)

Nivel III (Aportes Privados, Proyectos Comunes)

Nivel IV (Participación Económica-Privada, se involucran en la Gestión del servicio)

Nivel I. Los suscriptores participan haciendo sus reclamos y planteando sus quejas acerca del funcionamiento del servicio. Estos reclamos en su mayoría se realizan cuando el cliente va a la oficina de recaudación a cancelar sus facturas pendientes. Por tanto la Participación Comunitaria no es activa, sino que depende de una circunstancia de tiempo. Sin embargo esta participación influye en la gestión de la Empresa por cuanto permite armar medidas correctivas y de soluciones a los problemas presentados. Esta participación no llega a nivel decisonal, sino opinar en demandar una solución personal o colectiva. La comunicación es de corto alcance, pues el mensaje no llega directamente a los círculos de poder decisonal. Los usuarios demandantes no alcanzan conocer las respuestas de lo que tienen a primera mano la información. Por lo general la comunicación que se produce es

bi-personal, entre el usuario y la persona que atiende al público, y por tanto los espacios de participación política son mínimos.

Nivel II. Las reuniones con la comunidad se celebra en espacios y lugares públicos; escuelas, módulos de servicios, canchas deportivas, calles, plazoletas, entre otros. La importancia de esta actividad radica en el espacio público que gana la comunidad para sus manifestaciones sociales y políticas.

El carácter abierto y público de estas reuniones permiten la confluencia de diferentes sectores políticos y gremiales, lo cual a su vez permite la opinión plural de la comunidad. Estas reuniones masivas, además de conquistar nuevos espacios públicos, producen un verdadero foro político porque se da una lucha en el terreno de las ideas y del conocimiento acerca de la realidad del funcionamiento del servicio del agua, así como sus posibles soluciones pueden venir tanto del conocimiento técnico de la empresa como del conocimiento empírico de los comunitarios.

Las reuniones públicas constituyen un importante mecanismo de lucha política en mano de la comunidad para demandar sus mejoras y reivindicaciones al estado. Desde el punto de vista de la sociología política la aglomeración de personas en lugares públicos debatiendo sobre asuntos públicos se traduce en una herramienta de presión y de fuerza popular. La calle por antonomasia es del pueblo y al tomar éste la calle, hace uso de su soberanía y demuestra su voluntad política de cambio por mejorar sus condiciones de vida.

Es importante destacar el hecho que son los miembros de las O.C.A. quienes se encargan de hacer con sus propios medios, la convocatoria a la población usuaria del servicio y de organizar la reunión. Esta actividad debe reconocerse como un mérito o sino un logro bastante significativo, toda vez que los actores políticos tradicionales (léase parte política) perdieron su legitimidad y carecen de poder de convocatoria a los actos públicos. En tal sentido, estamos en presencia de la aparición de un nuevo liderazgo en el ámbito de la comunidad con un nuevo perfil y enfoque de trabajo comunitario.

Para este nuevo liderazgo no existe ni debe haber lugar para emular prácticas populistas, demagógicas y de proselitismo político; prácticas del antiguo modelo

político. Los agentes de cambio de las **O.C.A.** están formados para realizar una actividad concientizadora y educativa y de valoración acerca de la importancia del vital líquido en todos los hogares. De allí que su labor es esencialmente de buscar mejoras y lograr reivindicaciones para su propia comunidad o parroquia, de la cual ellos son miembros. No debe olvidarse que estos agentes de cambio son integrantes de una empresa que tiene convenio con la empresa Hidroandes, y les interesa para su beneficio económico canalizar las soluciones a los problemas del servicio que se presentan en las diferentes barriadas de la parroquia. De modo que contribuyendo en resolverles los problemas a los suscriptores y/o clientes, éstos se ven motivados a cancelar sus facturas del agua y en consecuencia la ganancia o ingreso es mayor para la empresa comunitaria. Por estas razones es que decimos que las condiciones no se prestan para actuar con populismo o con demagogia, porque no los anima elevar su ego político, más bien el interés es económico, por consolidar su empresa, y en otro sentido lo mueve un interés comunitario porque el agente de cambio lucha también por problemas que afectan sus condiciones de vida y además que el agente de cambio es un vecino más de la parroquia. Otro aspecto importante de las reuniones públicas, es que éstas concluyen generalmente en intentos organizativos: Comisiones, asociaciones, comités, cuyas acciones reivindicativas mueven la participación de los miembros de la comunidad.

La participación Comunitaria en estas reuniones públicas se manifiestan en dos categorías:

La comunidad organizada (**O.C.A.**) y la comunidad no organizada.

La primera actúa siempre en función de promotora de la convocatoria, y de canalizadora de las peticiones, y reclamos que hacen los miembros de la comunidad no organizadas (o simplemente suscriptores o usuarios del servicio). Pero también en estas reuniones se hacen presentes miembros de las asociaciones de vecinos cuyo papel es un tanto más crítico y proselitista que el ciudadano común, mientras que el discurso del usuario es directo al asunto y menos retórico. No busca el protagonismo público, sino la solución concreta del problema de su comunidad

La participación de los miembros de las organizaciones comunitarias del agua tiene un carácter un tanto versátil, en las reuniones públicas ellos asumen, si bien una posición reivindicativa, no compromete la imagen de la empresa Hidrológica, en todo caso, su discurso es concientizador y educativo dirigido a la comunidad usuaria del servicio. En tanto que en las reuniones privadas con los directivos de la Empresa Hidrológica su actitud es muy crítica y cuestionadora. Este peculiar comportamiento lo hace merecedor de un componente dicotómico, mitad empresa y mitad comunidad.

Nivel III. Aporte Privados, Proyectos Comunes.

En muchas oportunidades las comunidades participan como voluntarios en algunas obras de interés social para su propia comunidad. Por ejemplo: Acometidas de cloacas para sectores que carecen del servicio de aguas negras; ampliaciones de acueductos, etc. No obstante, por lo general este tipo de participación es de tipo colaboracionista a través de mano de obra; más niveles de opinión y decisión son muy bajos, o simplemente no existen. Nuestro interés o visión esta más allá de una participación colaboracionista, nos interesa en todo caso desarrollar los niveles de comunicación entre la comunidad y la empresa, los acuerdos compartidos en que se llegan en las reuniones públicas. Ello muestra el grado de madurez y de conocimiento que adquieren los usuarios del servicio para hacer propuestas factibles de emprender conjuntamente.

Últimamente, se ha estilado una propuesta de cooperación compartida para buscar solución a los problemas de deficiencia del servicio en aquellos sectores que lo padecen pero que también tienen deuda por concepto de no-cancelación del servicio. Esta propuesta consiste en que la comunidad, consciente de su deuda se compromete hacer convenio de pago y con la recuperación de las deudas, reunir el dinero suficiente para invertirlos en las mejoras demandadas por la comunidad. Este tipo de acuerdo se materializa en actos formados entre las partes. Los beneficios son mutuos, por una parte la comunidad resuelve su problema deficitario del servicio, mientras que la empresa logra realzar su imagen corporativa a través de soluciones concretas con la participación de la misma comunidad afectada con el problema. Este tipo de gerencia la podemos denominar Gerencia Comunitaria, no

sólo porque participa la comunidad, sino también porque logra la toma de conciencia por parte de los usuarios del servicio, por cuanto reconocen la necesidad del pago de sus deudas, lo que nos llevaría a sembrar cultura de pago. Todo ello forma parte de una valoración del vital líquido.

NIVEL IV. Participación Económica Privada.

En el periodo de la Democracia Representativa, las organizaciones populares y/o comunitarias se les asignaba un papel colaboracionista, o cuando mucho el llamado a participar se hacía con fines de consulta para la elaboración de diagnósticos y proyectos. El poder de estas comunidades llegaba a plasmarse en el reclamo público para la solicitud de obras para sus respectivas comunidades; más no tenía oportunidad para ejecutar las obras de mejoramiento. Ello tiene su explicación, las comunidades no estaban organizadas para participar más allá en actividades reivindicativas, culturales, entre otras; la filosofía del Estado paternalista ha concebido a estos entes como sujetos necesitados de la ayuda del gobierno; más no los concibe actores capaces de incorporarse en las participaciones privadas para la gerencia de pequeñas obras dirigidas a resolver necesidades en las mismas comunidades.

Dichas organizaciones, se les permite, más bien, un papel vigilante y controlar en la ejecución de dichas obras. A partir de la urgencia de la nueva Constitución Bolivariana cambió el enfoque colaboracionista y pasivo por una participación más activa y protagónica de las comunidades, no sólo en el plano político, sino también en lo social y económico. Al respecto, vale la pena destacar algunos artículos de la nueva constitución. El Artículo 70 nos dice: *"Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: La elección de cargos públicos, el referéndum, la consulta popular..., entre otros, y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad"*. Y atención especial merece el artículo 184, el cual establece; *"La Ley creará mecanismos abiertos y flexibles para que los Estados y Municipios descentralicen y transfieran a las comunidades y grupos*

vecinales organizados los servicios que estos gestionan previa demostración de su capacidad para portarlos promoviendo”(...) promoviendo la participación en los procesos económicos estimulando las expresiones de la Economía Social”.

La participación comunitaria que promueve la empresa Hidroandes con el Proyecto de Participación Comunitaria, se enmarca precisamente dentro de la visión antes referida en la Constitución Nacional. En este sentido, la Empresa Hidrológica, una vez cumplida la tarea de formar y capacitar a las personas de la comunidad como agentes de cambio, lo inducen a que se organicen para que conformen y registren una empresa de servicio comunitario con el propósito de otorgarles contratos en las áreas de comercialización y concientización comunitaria.

LIMITACIONES.

A) Factores resistentes al cambio.

La resistencia al cambio extramuros de la empresa Hidroandes no ha sido tan dura como la desarrollada internamente. Ya hemos dicho que el paradigma gerencial de tipo tecnoburocrático por el que es dirigida la empresa hidrológica chocó de forma frontal con el nuevo esquema de Gerencia Comunitaria que se trataba de imponer con la propuesta participativa. En ese sentido, los agentes de cambio, en vez de ser considerados como una nueva familia que llegaba a la empresa a compartir opiniones para mejorar la gestión del servicio, éstos eran vistos como “intrusos” o seres extraños a la Empresa. En un informe presentado por SINTRAHIBA (Sindicato de Trabajadores de Hidroandes), expresa que la propuesta comunitaria trae consigo gastos de funcionamiento, como son gastos de personal, materiales y suministro, servicios no personales y activos reales. Esta afirmación además de mezquina carece de fundamentos científicos, en el sentido que no compara los gastos económicos y financieros de la propuesta con los alcances y logros en el ámbito comunitario que anteriormente no existían. En otra parte, el mismo documento expresa: “El trabajo comunitario debe hacerse más directamente por nuestro personal o capacitar a un grupo de la comunidad con la cultura que beneficie realmente a la empresa”. La primera frase de esta conclusión que por cierto se contradice con la segunda, refleja el concepto anticomunitario que

prevalece en un sector importante de la empresa, en el sentido que no considera a la comunidad parte activa del proceso de gestión de un servicio público esencial, como el del agua. Con relación a la segunda frase el sindicato olvida que Hidroandes es una empresa pública; es decir, propiedad del Estado Venezolano cuya misión es prestar un servicio óptimo a la población usuaria y nunca es una empresa que tiene como principio el beneficio exclusivo a modo propio, sino en el ámbito de la colectividad, a la cual se debe su existencia.

En el ámbito de la Gerencia de Operaciones, el personal fue sorprendido por el impacto de la propuesta en la comunidad relativa al incremento del número de presentación de quejas y reclamos por los clientes. De hecho esperábamos que este fenómeno se iba a producir por la misma democratización de la Empresa Hidrológica que estaba abriendo espacio e incorporando mecanismos para que los usuarios y toda la colectividad se pronunciaran en torno al funcionamiento del servicio. En efecto, salió a relucir a la luz pública una gran cantidad de problemas que Hidroandes ignoraba que existían. Por cuanto carecía del recurso humano suficiente para detectarlo, y en segundo lugar la empresa no tenía política para la recepción de quejas y reclamos, como tampoco el debido seguimiento para la solución de los mismos. En cambio, a través de la propuesta participativa se incrementó el número de oficinas comunitarias que sí tienen la función de atender las quejas y reclamos planteados por los suscriptores y canalizarlos para su rápida solución. Además, la presencia cotidiana de agentes de cambio en las calles se les hace más fácil la detección de innumerables problemas, los cuales son reportados de manera verbal y mediante informes a las dependencias de la hidrológica. Por tanto este fenómeno, caracterizado por el incremento abrupto e inesperado de problemas en el ámbito comunitario superó con creces la capacidad real operativa de la empresa para solucionar los problemas de las comunidades, ello, como es lógico, causó más trabajo al personal de la Gerencia de Operaciones del que comúnmente realizaban.

En el ámbito de la Gerencia de Comerciales, la resistencia al proyecto participativo tuvo un matiz pugnante y agresivo. Nuestra persecución respecto al personal de esta dependencia, es que este en un principio observaba en los

Agentes de Cambio un grupo de personas “ajenas a Hidroandes”, quienes irían a levantar la imagen de la empresa desde el punto de vista comercial y comunitario. Empero la competencia, a nuestro modo de ver, debió ser sana y no odiosa y destructiva, la cual amenazó en diversas oportunidades la sostenibilidad de dicha propuesta.

Otros factores de la empresa hidrológica mostraron resistencia a la contratación de las empresas comunitarias para que prestaran sus servicios en materia de notificación y concientización comunitaria, toda vez que este nuevo procedimiento desplazaba a las antiguas y arraigadas empresas operadoras, dicho sea de paso, no realizaban un trabajo eficiente. Esta especie de posicionamiento a favor de la empresa no era bien visto por algunos sectores que de una u otra manera mantenían vínculos políticos y económicos con las antiguas empresas operadoras.

b) Falta de Recursos Humanos para la supervisión del proceso.

Partimos de la convicción de que los proyectos bien concebidos son aquellos que logran sostenibilidad en el tiempo. Para la consecución de esta meta es necesario la supervisión y monitoreo constante con el fin de ir mejorando el proceso sistemático del proyecto, mediante la corrección oportuna de las fallas y errores que naturalmente se presentan cuando la prognosis es contrastada con la realidad. En este orden de ideas consideramos que la falta del recurso humano para la supervisar la marcha de la propuesta ha sido insuficiente a fin de cumplir en un cien por cien los objetivos planteados. Por ejemplo, existe la necesidad de contar con un equipo de monitoreo, perteneciente a la Unidad de Participación Comunitaria, para que supervise en cada una de las parroquias los programas contentivos de dicha propuesta.

CONCLUSIONES

1. ACERCA DE LA DEMOCRACIA COMUNITARIA

Dejamos claro en esta investigación que nuestro propósito fundamental nunca ha sido la de sustituir de plano el modelo democrático representativo instalado en el país desde décadas, como tampoco llegábamos al extremo del romanticismo jeffersoniano en convertir nuestras comunidades en “pequeñas repúblicas cívicas”. Nuestra utopía, en todo caso, es cómo lograr rastrear alternativas válidas, dentro del pensamiento liberal comunitario, capaces de incorporar a los ciudadanos de las comunidades en los asuntos de su competencia, como es el caso del servicio de agua potable. Se trata de hacer más perfectible la democracia mediante propuestas participativas y comunitarias. En otras palabras, nuestro sueño fue y lo sigue siendo ensayar una democracia recontextualizada que retome valores y principios sustantivos para darle contenido ético a la práctica política. Sin embargo, el reto de construir una democracia comunitaria pasa por buscar fórmulas para hacer el concepto democrático una forma de vida real y concreto que los ciudadanos puedan practicar en sus respectivas comunidades.

Por otro lado, es bueno destacar que si bien no nos propusimos reemplazar el modelo liberal representativo, si compartimos la concepción de los teóricos del liberalismo comunitario, a saber: J. Habermas y H. Arendt quienes plantean que la institucionalización de mecanismos democráticos como una forma de vida nos conducen, a la larga, a una “revolución permanente”. En efecto, en Barinas comenzó una revolución en el sector agua potable al iniciarse el experimento de algunas prácticas que han convertido a antiguos usuarios pasivos y receptores del servicio en usuarios activos protagonistas en la prestación del servicio de agua potable.

El hecho que este proceso democratizador o revolucionario en el modo gerencial de prestar el servicio de agua potable haya sido atacado y obstaculizado una vez por fuerzas burócratas y conservadoras de la misma empresa hídrica y luego nuevamente reinaugurado, nos dice que este proceso parece ser indetenible, no sólo por su eficacia, sino por el despertar de la opinión pública que ha

reconocido los beneficios y logros de una mayor ciudadanía en torno a la coprestación y control del servicio de agua potable en aquellas localidades seleccionadas de acuerdo a esta propuesta.

2. TIPOS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Una subvariable importante de analizar y comprender nuestra variable principal (la democracia comunitaria), es la de participación comunitaria. Al revisar las diversas modalidades de participación que se manifestaron en la ejecución de la propuesta comunitaria, pudimos observar la presencia de dos niveles de participación comunitaria: La participación cogestora y la participación contralora.

- **Participación Cogestora:** Es aquella participación protagonizada por la comunidad organizada (mediante la modalidad de Empresa Comunitaria) en la gestión de los servicios públicos. De esta forma el ente público estatal abre un espacio a un ente no gubernamental para que ponga en práctica sus capacidades materiales y espirituales al servicio de su propia comunidad.

En otras palabras, el Estado, mediante la empresa HIDROANDES, coloca la razón técnica (Habermas) al servicio de los sectores populares para que éstos se desarrollen como ciudadanos y participen en un proyecto de mejoramiento de la calidad de vida de su comunidad a la que pertenece, sin dejar de beneficiar al Estado como un todo.

Una primera función de esta categoría (participación cogestora) es la de *Cooperación Pública Estatal*, en el sentido que la acción de la comunidad organizada está dirigida fundamentalmente a contribuir que la Empresa pública alcance niveles de eficacia aceptable por medio del trabajo eficiente en la coprestación del servicio; mientras que la segunda función la hemos denominado *Cooperación Pública comunitaria*. Esta se activa cuando la empresa comunitaria emprende acciones y asume un papel medlador por los derechos ciudadanos que demandan mayor calidad en la prestación del servicio.

La activación de estas dos funciones coloca a la empresa comunitaria en una situación intermedia; por un lado, al prestar sus servicios a la empresa hidrológica está contribuyendo al fortalecimiento del Estado como ente que busca

legitimarse ante sus ciudadanos mediante una prestación eficaz de sus servicios básicos. Por otro lado, se coloca al servicio de la comunidad en la medida que promueve acciones para que el bien (servicio de agua) tenga un carácter público; esto es:

a.- Vigilar que el servicio llegue a todos por igual y en buena calidad.

b.- Velar para que los ciudadanos participen en la defensa de sus derechos como suscriptores del servicio. Así pues que la función de Cooperación Pública Estatal unida, en la práctica a la función de cooperación pública comunitaria dan como resultado una Participación Cogestora.

participación contralora: En este nivel los ciudadanos participan, generalmente, no como comunidad organizada, si no como usuarios, quienes haciendo usos de sus derechos reclaman una buena prestación del servicio público. Los mecanismos que se pusieron en práctica para la participación comunitaria fueron los siguientes: Asambleas públicas, reuniones generales, talleres participativos, reclamos individuales.

- **Asambleas públicas:** Esta actividad se realizaba en comunidades donde existía una problemática crítica producto de la mala prestación del servicio. En la mayoría de los casos, la iniciativa de convocar la asamblea pertenecía a organizaciones de bases populares y a Instituciones políticas descentralizadas, tales como a los dirigentes vecinales y representantes parroquiales. Así mismo los recursos y los medios desplegados para llevar a cabo dicha actividad, también era el interés de la propia comunidad. Damos el nombre de asamblea pública a esta actividad por tres razones; **Primero:** Por el carácter público que tiene la misma; pues para estas actividades se utilizan todos los recursos y medios existentes para una amplia difusión; esto es, convocatoria personalizada a todos los habitantes del sector, perifoneo, declaraciones en todos los medios de comunicación. **Segundo:** La cantidad de personas que responden al llamado de la convocatoria. Generalmente a esta actividad asistían más de 70 personas en adelante. Este criterio cuantitativo es importante porque le da cierta legitimidad a la asamblea. **Tercero:** Por los acuerdos y negociaciones convenidos entre la comunidad y la empresa Hidrológica.

En el desarrollo de este mecanismo participativo (asamblea pública) observamos una participación efectiva en lo que se refiere al derecho a la libertad de expresión que tienen los ciudadanos de opinar sobre un asunto de interés colectivo como es el servicio del agua. También afirmamos que se trata de una participación efectiva por el nivel de compromisos mutuos alcanzados (acuerdos, arreglos, negociaciones) producto de una discusión racional sobre un bien público. En este sentido podríamos asentar que en las asambleas públicas los ciudadanos tienen una *participación de alta intensidad*.

- **Reuniones abiertas:** Este mecanismo participativo tiene ciertas características que lo asemejan del primero debido al carácter abierto y público. Empero, a diferencia de las asambleas, no necesariamente se llegan a acuerdos firmados. En este sentido, la empresa hidrológica asume ante la comunidad un compromiso verbal de resolver los problemas, más no se compromete por escrito. Es decir, hay una diferencia de formalidad al respecto. En cierta forma, esta es la explicación por la que en muchos casos las soluciones no son tan efectivas. Es bueno destacar que estas reuniones públicas son promovidas principalmente por los agentes de cambios en compañías de las asociaciones de vecinos. Por las características antes señaladas concluimos que este mecanismo participativo es de *mediana intensidad*.

- **Quejas y reclamos:** Por lo general este mecanismo se activa cuando los usuarios están afectados por problemas individuales o particulares; por ejemplo, cuando un usuario tiene un bote de agua interno dentro de su casa, o cuando tiene las tuberías obstruidas o quizás porque le cortaron el servicio, etc., se dirige a la oficina comunitaria y pone sus quejas o reclamos. En este sentido, los individuos hacen uso de sus derechos no exactamente como ciudadanos sino como usuarios o clientes. Aquí la participación se reduce a buscarle solución a un problema individual y no motivada a un interés colectivo. Por tal razón consideramos que la participación es este nivel es de *baja intensidad*.

Resumiendo, la conjugación de estos dos niveles de participación; La coges tora y la contralora (que no es otra cosa que la acción mancomunada entre el ente público oficial (empresa hidrológica) y la comunidad organizada (Empresa

Comunitaria) dirigida a mejorar los niveles de eficacia en la prestación del buen público, por una parte, y por la otra, la acción de los ciudadanos y usuarios haciendo usos de sus derechos legítimos en aras de mejorar su calidad de vida), promueve una nueva institucionalidad pública, en el sentido que se logra una sinergia producto de la activación democrática que se manifiesta en los dos entes. Este proceso sinérgico se concreta por la potenciación mutua que adquieren ambos entes al democratizar sus estructuras y al activar la participación democrática. En este sentido, la actividad conjunta de la empresa pública Estatal y de la comunidad (organizada u no organizada) es superior o resulta exitosa a la nueva adición de las correspondientes a los componentes individuales.

3. LA SOLIDARIDAD COMUNITARIA

Otra subvariable no menos importante para determinar la democracia comunitaria es la solidaridad. La obligación pública, social y moral de las personas de mostrar interés por el bienestar de la comunidad en donde viven la hemos denominado solidaridad comunitaria.

Afirmamos que la solidaridad comunitaria se concibe como una obligación pública de las personas, en tanto que estos últimos tienen el derecho a la ciudadanía; es decir, el derecho a la participación en la vida pública política sin ninguna limitación, salvo los establecidos por la ley.

Por otra parte, la solidaridad comunitaria es una obligación social en la medida en que los miembros de una colectividad están facultados ética y legalmente a vivir en sociedad; esto es el derecho que tienen las personas de asociarse con el propósito de procurar el bien común. Se trata de *la sociabilidad* del hombre, según Kant, en cuanto al convencimiento de las personas a reconocer que la vida en sociedad es necesaria para los individuos de la especie humana.

Y finalmente, la solidaridad comunitaria se entiende como obligación moral en el sentido que en una comunidad proplamente dicha, priva una *razón moral* (Kant) que obliga a las personas a tomar parte por los asuntos que incumben al bienestar de la comunidad como un todo. De allí que estos hombres (o este

hombre) no es el hombre aislado y abstracto, sino un hombre consustanciado con su propia realidad.

De acuerdo a esta conceptualización hemos determinado dos categorías de solidaridad comunitaria; es decir dos formas en que las personas se pueden interesar por el bienestar de la comunidad; a saber: Solidaridad Comunitaria Automática y Solidaridad Moral Comunitaria.

a.- **Solidaridad Comunitaria Automática:** Se refiere cuando las personas afectadas por un problema común manifiestan voluntariamente la necesidad de ejercer una acción colectiva para conseguir la respectiva solución. Dependiendo de la gravedad del problema la voluntad política de las personas se activa. Así, por ejemplo, cuando ocurre un bote de agua servidas que amenaza la salud ambiental de la comunidad en general, todas las personas, sin ningún tipo de distinción (social, política y religiosa, etc.) manifiesta en la práctica su voluntad para buscarle solución al mal que les afecta.

b.- **Solidaridad Moral Comunitaria:** A este tipo de solidaridad la llamamos moral comunitaria porque está basado sobre los principios de justicia, como una forma de hacer el bien a los demás (Dworkin). Un ejemplo de esta categoría sería el siguiente: ocurre que (como efectivamente ocurrió en un sector de Barinas) cuando se convocan a reuniones para tratar asuntos relativos al servicio del agua y responden a la convocatoria personas que no tienen problemas con el servicio, pero se suman a las acciones colectivas para demandar como ciudadanos el mejoramiento de dicho servicio.

En todo caso, la Solidaridad Moral Comunitaria tiene que ver con un sentimiento (más que un compromiso como destaca Dworkin) que evidencia la integración de las personas con su comunidad. En este sentido, no es una persona abstracta, descarnada que se relega a la vida individual y privada, si no por el contrario, se interesa por la vida pública, se siente parte de una colectividad.

Según lo expuesto, hemos encontrado que la Solidaridad Moral Comunitaria tiene un nivel más alto de eticidad que la llamada solidaridad Comunitaria Automática, toda vez que en esta última los individuos se apuestan a participar

no por que los mueve un espíritu y una voluntad de integración, sino porque están afectados directamente.

En tal sentido su participación en la vida pública es circunstancial, más no activa. En cambio, la primera categoría involucra una concepción ética de la vida como proyecto de buen vivir, en el sentido que la preocupación por los asuntos públicos van más allá de una nueva necesidad individual.

Desde luego, generalmente encontramos que el tipo de solidaridad que más se activa en las comunidades es la Solidaridad Automática. No obstante, es posible encontrarnos en todas las comunidades, como en efecto encontramos personas identificadas plenamente con su comunidad en donde viven.

Ahora bien, es completamente válido deducir que, de acuerdo al bajo nivel de solidaridad moral comunitaria que se practica en las comunidades del municipio Barinas, se hará difícil en los actuales momentos construir un proyecto político tipo republicanismo cívico, tal como lo idearon algunos radicales teóricos del comunitarismo, tales como H. Arendt, Jefferson, J. Dewey, entre otros. Empero, sí es posible alcanzar más adelante un tipo de democracia más participativa, a la que nosotros hemos denominado Democracia Comunitaria.

4. UNA NUEVA INSTITUCIONALIDAD PUBLICA EN EL SECTOR AGUA POTABLE.

Un mayor grado de compenetración entre el Estado y la Sociedad es la solución que nos da el nuevo institucionalismo y otras teorías políticas modernas para lograr que las instituciones públicas sean más eficaces y eficientes en prestación de los servicios sociales al ciudadano. No obstante, de la asertividad de esta aseveración, conviene preguntarse ¿ Desde donde debe venir la iniciativa para lograr esa compenetración Estado - sociedad? Lo ideal sería que la nueva institucionalidad pública deseada se asumiera desde la perspectiva de la sociedad.

fuerte para que asuma esta ambiciosa tarea? En Venezuela, por ejemplo, y la gran mayoría de los países de América Latina padecen del mal de una debilidad en su estructura socioeconómica. Entonces ¿Qué hacer en estos casos? ¿Acaso, esperar que el desarrollo de las fuerzas productivas madure las condiciones objetivas y subjetivas para que produzca una "sociedad civil fuerte autónoma y con autoreferencia política-organizativa", como plantea Habermas?. Ante la situación de la temática planteada: ¿De donde debe enfocarse la creación de una nueva Institucionalidad pública-política?

Consideramos que en nuestro país empieza a nacer una clase dirigenal con una nueva mentalidad para una reforma democrática profunda de lo público. De allí que intentamos, desde la empresa pública estatal (Hidroandes), atrevemos a introducir nuevas pautas gerenciales para la gestión de lo público con la participación de la comunidad organizada. Empero, aquí debemos hacer algunas aclaratorias al respecto: Si bien es cierto desde la empresa Hidroandes, partió tal iniciativa y en consecuencia se hicieron importantes esfuerzos para crear un capital social-comunitario, no menos cierto es que desde la comunidad pareciera que existe mayor voluntad para impulsar y sostener esos cambios Institucionales de los que hablamos. La explicación a este fenómeno- según nuestro modo de ver- se debe a las siguientes razones:

En primer lugar, sociológica y antropológicamente está demostrado que en las agrupaciones comunitarias existe mayor tendencia a la internalización de las normas colectivas. Los valores y principios morales son utilizados como mecanismo de autodefensa y control de sus propias organizaciones. Durante la implementación de la propuesta comunitaria se dieron muchos ejemplos al respecto. Uno de ellos, que vale la pena mencionar, fue la expulsión del Presidente de la Empresa SERCORIM- servicios comunitarios Ramón Ignacio Méndez- por parte de la mayoría del colectivo, siendo el motivo que el máximo representante de dicha empresa cobró algunos recibos a los suscriptores y no los canceló a la oficina. Esta falta fue considerada grave, por lo que el grupo decidió expulsar al presidente de la empresa al aplicársele la sanción máxima (ver anexo)

Quizás esta medida de auto control nos indica el valor al sacrificio puesto por todos a la creación y consolidación de la organización. Difícilmente este tipo de actividades y sanciones colectivas de índole moral la debemos poner en práctica en las instituciones del Estado, las cuales en sus mayorías siguen viciadas por la existencia de complicidades y corruptelas de todo tipo – la empresa Hidroandes no ha escapado de mal de corrupción que ha conmovido con la salud moral de las Instituciones públicas. De esta forma ¿Cómo y cuándo obtendremos ese nuevo Estado eficaz y eficiente?

En segundo lugar, indiscutiblemente las relaciones de cooperación institucional establecidas entre la empresa pública (HIDROANDES) y las empresas comunitarias influyó determinadamente en el posicionamiento (Empowerment) social y económico de los agentes de cambios, sin que ello signifique que la empresa Hidroandes no haya salido beneficiada en el marco de esas relaciones. No obstante, nos interesa destacar el “empoderamiento” de un importante sector social que se encontraba excluido y subutilizado por el Estado venezolano. Para nosotros no resulta nada desdeñable que 40 personas imbuidas en la pobreza y sin empleo el Estado haya reivindicado sus derechos ciudadanos al incorporarlos al sistema social ¿Y quién iba a cumplir ese rol Integrador? Acaso ¿el mercado? Por supuesto, que el Estado no debe desconocer el derecho a la propiedad privada, así como otros derechos políticos liberales, pero también existen los derechos sociales a los que se deben atender para que se pueda hablar de ciudadanía política. Lamentablemente “el hombre igual” de Tocqueville en nuestro país sigue siendo un sueño de muchos.

El tema de la “cuestión social” lo abordamos necesariamente, porque son esas cuarenta personas a las que nos referimos ahora, valoran como nunca el hecho que Hidroandes los haya tomado en cuenta para el proyecto comunitario, el cual significó: formación, capacitación y generación de empleo. Entendiendo el empleo como la prestación de sus servicios en el marco de un contrato empresa pública – comunidad y no en el sentido clientelar del Estado.

Dicho en un lenguaje más académico: una vez que el Estado (mediante la empresa pública - Hidroandes) haya decidido potenciar esas fuerzas ocultas en

las comunidades para crear un capital social comunitario, desde ese mismo momento el grupo de personas vinculadas al proyecto se sintieron que habían salido de un círculo cerrado, oscuro y empezaron a ver nuevas perspectivas para un mejoramiento de su calidad de vida. A nuestro modo de ver, sólo quienes hayan tenido, al menos, ese derecho (nos referimos al de la igualdad de oportunidad de que nos habla Agapito Maestre, entre otros pensadores de óptica liberal comunitaristas) podrán sentirse ciudadanos y partícipes de un “imaginario social común”. Difícilmente en la pobreza, desempleados y excluidos, los individuos participarán en proyectos políticos por muy encantadores que se vean.

Empero, si estos excluidos son tomados en cuenta para participar en un proyecto de políticas públicas que incentive el cambio social en las comunidades – como efectivamente sucedió con la empresa Hidroandes – no existe ninguna duda que estas personas, integradas en una organización comunitaria, son las primeras en valorar esos esfuerzos dirigidos a crear esa nueva institucionalidad pública fundamentada en la interconexión (o compenetración) Estado – Sociedad.

En tercer lugar, cuando los proyectos públicos – Estadales causan un impacto positivo en el desarrollo de las comunidades, sus mismos habitantes y organizaciones se encargan de defender los beneficios producidos. Así, por ejemplo, la política de descongestionar y desconcentrar la oficina principal de comerciales para instalar oficinas comunitarias en cada Parroquia fue muy aplaudida por los suscriptores del servicio, toda vez que ahora ellos pueden ahorrar tiempo y dinero al momento de cancelar sus recibos. Tampoco tendrá que pasar el mal rato haciendo cola como se acostumbraba con el viejo sistema (es decir la reubicación de esas oficinas cercanas a sus comunidades fue una estrategia para facilitar el acceso y mayor comodidad al suscriptor para que cancelen sus facturas, así como, por que pusieran sus respectivas quejas y reclamos). La Sra. Carmen Aparicio habitante del Barrio El Cambio manifestó en una entrevista que se le hiciera – que “este proyecto de Hidroandes es muy bueno por que le facilitan las cosas a uno, ahora se preocupa más por los problemas de la gente. Ojalá que Cadela (empresa estatal proveedora de energía eléctrica) haga lo mismo, porque con la luz hay demasiados problemas”. (Entrevista: 24-09-2001)

A modo de resumen; quizás las comunidades de nuestro país no están lo suficientemente maduras - debido a las escasas oportunidades de participación que se les ha dado - para convertirse en una sociedad civil "fuerte", "autónoma" que proponga alternativas par la creación de un nuevo Estado eficaz al servicio de la sociedad, pero si están en capacidad y poseen en voluntad política para emprender y cristalizar proyectos que estén en función del colectivo.

5. ACERCA DE LA DESCENTRALIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

Desde finales de la década del 80 cuando se decide reestructurar nuevamente el sector Agua Potable y Saneamiento para crear la figura de HIDROVEN, se tiene que concluir que los criterios utilizados para cuestionar al INOS no difieren mucho de los que se esgrimen contra el nuevo modelo, toda vez que los avances de reforma administrativa en materia de descentralización y participación comunitaria no fueron profundos y, por tanto, se ponen en tela de juicio los objetivos propuestos inicialmente.

El proceso de descentralización tal como se está llevando en el ámbito nacional, sin el coprotagonismo de las organizaciones civiles y comunitarias, se quedará en un simple embeleco administrativo. Desde nuestra óptica este tipo de descentralización le permitirá, ciertamente, a las autoridades la reasignación de competencias y transferencias de los recursos, más no se garantizará el cambio de una nueva Institucionalidad más democrática en el sector Agua Potable y Saneamiento.

No obstante, de haberse echado las basas para una nueva estructura en el sector y de haberse creado un nuevo ordenamiento Jurídico – que formal y teóricamente pretende mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento con rendición de cuentas hacia los usuarios – no necesariamente las empresas hidrológicas o empresas autónomas descentralizadas están encaminadas a lograr una nueva institucionalidad de cara a la ciudadanía.

La descentralización del sector Agua Potable y Saneamiento, que no es otra cosa que la transferencia de competencias al municipio para que se responsabilice por la operación y mantenimiento del acueducto, sólo es viable en la medida que las organizaciones civiles y/o comunitarias estén previamente capacitadas para incorporarse al proceso de gestión. Precisamente esta es la experiencia que se está dando en el municipio Barinas (y también en el municipio Valera del estado Trujillo) donde los antiguos usuarios organizados por parroquia se convirtieron en coprestadores del servicio de agua potable.

6. LA RESISTENCIA A LA PROPUESTA COMUNITARIA

Desde un principio el antiguo funcionariado burocrático de la empresa Hidroandes mostró una fuerte resistencia contra la propuesta de participación comunitaria.

A nuestro modo de ver la resistencia (consecutiva primero, luego pasiva) estuvo condicionada por factores o móviles de tipo burocráticos, políticos y económicos.

Factores burocráticos: El hecho que la implementación de la propuesta comunitaria haya significado la introducción de nuevos elementos y criterios gerenciales, ello implicó algunos cambios en el funcionamiento operativo y administrativo dentro de la empresa. Por ejemplo, la instancia administrativa que estaba responsabilizada de llevar a cabo el programa comunitario tomó un auge impresionante en la medida en que las actividades comunitarias (realizadas por las organizaciones comunitarias) se convirtieron en el centro o si no en el eje en el que giraban el resto de las actividades correspondientes a las demás instancias burocráticas, llámese Departamento o Gerencia. Es decir, devino una especie de contradicción burocrática, en el sentido, que las políticas y las acciones estaban siendo generadas por unidades administrativas de menor jerarquía y ejecutadas por las de mayor jerarquía.

En otras palabras, se experimentó una inversión en el patrón burocrático predominante que supone que las altas jerarquías son las llamadas a motorizar la gestión de la organización desde el punto de vista político e intelectual. Desde

luego, al invertirse los papeles en las funciones administrativas, los funcionarios ubicados en la parte superior de la pirámide burocrática fueron cohonestando un complejo de superioridad que no les permitió seguir apoyando los programas comunitarios. De allí, que estos funcionarios (de la alta gerencia) en muchas oportunidades no asistían a las reuniones programadas con las comunidades.

FACTORES POLITICOS: “La política está en todas partes, o lo que no es político puede ser politizable”, reza al dicho post moderno. En efecto, el contexto en que se implementó la propuesta comunitaria estaba caracterizada por una situación de cambio político y social, así mismo, por el reacomodo de nuevas clases políticas y gerenciales en la estructura de poder. De allí, que la nueva gerencia que tomó posesión directiva de Hidroandes al plantear propuestas vinculadas a la nueva carta constitucional (que promueve la ampliación de los derechos políticos de los ciudadanos) fueron calificadas por funcionarios de la empresa como adeptas al gobierno de turno. En consecuencia la propuesta comunitaria fue asociada con la corriente política dominante. La mayoría de estos funcionarios, agrupados en un sindicato dirigido por líderes del partido AD, intentaron varias formas de obstaculizar y sabotear la marcha del proyecto comunitario.

FACTORES ECONÓMICOS: La adopción de un nuevo patrón para gerenciar al bien público como fue la contratación a las organizaciones comunitarias para que prestarán sus servicios a la empresa Hidroandes, significó la rescisión de contratos a los antiguos operadores (empresas privadas).

Quizás los intereses más álgidos que tocó la propuesta comunitaria fueron los de los propietarios de dichos operadoras (los cuales en su mayoría son propiedad de cierto personal técnico que labora en la empresa desde su fundación, o si no, mantienen un estrecho vínculo comercial y amistoso con los dueños de éstas).

En este sentido, los antiguos propietarios al ser reemplazados en sus contratos dejaron de percibir sus cuotas de ganancias, bien sea bajo la modalidad de comisión (en el caso de vender el contrato) o bien mediante la figura del testamento.

Al conjugarse estos tres factores: la mentalidad burocrática oponente a los cambios, la oposición política generando una matriz de opinión adversa al proyecto y finalmente el poder económico al utilizar sus influencias para sobornar al poder burocrático dio al traste con la experiencia de cogestión comunitaria que se intento de ensayar.

Lo expuesto nos muestra objetivamente lo difícil (si no imposible) construir en nuestro país esquema de gerencia pública que escape a los estrechos límites del patrón burocrático. Por ello declinamos y concluimos infinitamente: que las transformaciones producidos en el orden político administrativo y jurídico, los cuales teóricamente obedecen a un enfoque pos burocrático o para modernizar la administración pública en la práctica de alcanzar una nueva institucionalidad pública abierta a los cambios democratizadores que recorren al mundo.

Todo ello nos hace pensar de la existencia de una *clase política burocrática* enquistada en el seno de la administración pública (contando o más poder que la oficial clase política gobernante) que obstruye consciente e inconscientemente los cambios de fondo de orden culturales, ideológicos – éticos y morales – y en consecuencia impiden o ponen trabas a una reestructuración administrativa que concilie valores de eficacia, eficiencia con los valores de democracia y ciudadanía.

BIBLIOGRAFIA

- ARATO, Andrew y Cohen Jean L. **Esfera pública y sociedad política**. En *Meta Política* vol. 3 Nro 9. Enero-Marzo. 1999.
- AGRINOFF, Robert. **Las Relaciones Intergubernamentales y el Estado de las Autonomías**. En "Política y Sociedad". Nro 13. Editorial Complutense. España 1993.
- BAÑON, Ernesto y Carrillo Ernesto (comps). **La nueva Administración pública**. Alianza Editorial. Madrid. 1997.
- BAÑON, Rafael. **La Modernización de la Administración Pública Española. Balance y perspectiva**. En *Política y Sociedad*. Nro 13. Editorial Complutense. España. 1993.
- BERNSTEIN, Richard. **La Idea de Comunidad en la Tradición Pragmática Norteamericana**. En *Revista Mexicana de Ciencias políticas y sociales*. Año XLIII, Nro 172, Abril-Junio 1998.
- BERRONES, Ricardo Uvalle. **Las Transformaciones del Estado y la Administración pública en la Sociedad Contemporánea** Edita. Instituto de Administración pública del Estado México (IADEM) – México. 1998.
- CALDERON, Fernando y Szmukler Alicia. **La pobreza y las nuevas condiciones de desigualdad social**. En *Revista Nueva Sociedad*. Mayo-Junio Nro 149. Caracas-Venezuela. 1997.
- DURSTON, John. **¿Qué es el Capital Social Comunitario?**. En "Políticas Sociales". Publicación de Naciones Unidas. Santiago de Chile. 2000.
- DWORKIN, Ronald. **La comunidad liberal. Siglo del hombre**. Editores Universidad de los Andes. 1996.
- FONTES, Maior y Souto Augusto B. **Gestión urbana y participación popular. ¿Utopía o reingeniería política?**. En *Revista Nueva Sociedad* Mayo-Junio Nro 149. Caracas-Venezuela. 1997.
- GUTIERREZ, Esthela. **Discusión sobre el Estado**. En *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* Año XXXII, Nro 126. Octubre-Diciembre 1986.

GRAU, Nuria Cunill. **Repensando lo público a través de la sociedad. Nuevas formas de Gestión pública y representación social.** Editorial Nueva sociedad. Venezuela 1997.

GRAWITZ, Madeleine. **Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales.** Tomo I. Barcelona (España). Editorial Hispano Europea. 1975.

HERREROS, Francisco y Defrancisco Andrés. **Introducción: El Capital Social como Programa de Investigación.** En "Zona Abierta". Nros 94/95. Madrid-España. 2001.

JONES, G. W. **La Modernización Administrativa en el Reino Unido: una perspectiva General.** En Política y Sociedad. Nro 13. Editorial Complutense. España. 1993.

LEFORT, Claude. **¿ Renacimiento de la Democracia?.** En Metapolítica. Nro 4. vol 1 Octubre-Diciembre. 1997.

LEZAMA, José R. **Justicia como Equidad. La evolución de noción de personalidad moral en John Rawls.** En Suplemento Cultural de "Últimas Noticias". Nro 1686. 15 de Octubre. Caracas. 2000.

LECHNER, Norbert. **A la búsqueda de la comunidad perdida. Los retos de la democracia en América Latina.** RICS. 129. Septiembre. FLACSO. Chile. 1991.

_____ **La Democracia entre la Utopía y el Realismo.** RIFP/6. FLACSO Chile. 1995.

MOLINA, Esteban. **Inventar la democracia.** (Entrevista con Claude Lefort). En Metapolítica Nro 4 vol 1. Octubre-Diciembre. 1997.

MAESTRE, Agapito. **Jurgen Habermas: Esferas pública y desobediencia civil.** En Metapolítica vol. 3 Nro 9 Enero- marzo. 1994.

_____ **La Cuestión Democrática: Para explicar las transformaciones de la política.** En Metapolítica. Nro 4, vol 1. Octubre-Diciembre 1997.

MARCH, James G. Y Olsen Johan P. **El Nuevo Institucionalismo: factores organizativos de la vida política.** En "Zona Abierta". Nros 63/64. Madrid-España. 1993.

OCAÑA, Lucila. **El Giro de la democracia en el Capitalismo Tardío.** En Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales año XXXII, Nro 126. Octubre-Diciembre 1986.

RODAS, Cortes Francisco. **Liberalismo y Democracia Deliberativa. Consideraciones sobre la fundamentación de la libertad y la igualdad.** En Metapolítica Nro 9. vol 3. Enero- Marzo 1999.

SERRANO, Enrique. **Jurgen Habermas y la teoría crítica.** En Metapolítica, Nro 9, vol 3. Enero-Marzo. 1999.

SAGLIO, Jean. **Concepto de la empresa, elección del empresario y Cambio Social. Consideraciones para una Teoría de la Sociología Económica.** En "Política y Sociedad". Nro 13. Editorial Complutense. España. 1993.

VILORIA, Manuel. **Modernización Administrativa y Gobierno Postburocrático.** En "La Nueva Administración Pública". Por Rafael Bañón y Ernesto Carrillo Comps". Alianza Editorial. Madrid 1997.

WALZER, Michael. **La Crítica Comunitarista del Liberalismo.** En "La política". Revista de Estudios sobre el Estado y Sociedad. Nro 1 primer semestre. Edit. Plados (Barcelona-Buenos Aires-México. 1996.

REVISTAS:

HIDROCONTACTO. **Proceso de descentralización.** Edición Especial Hidroandes. Septiembre- Octubre. 1998.

VITAL. **Agua en tiempos de emergencia** (Revista Institucional de Hidroven) año 2. Nro 7. 2000.

_____El Agua en nuestras vidas. Año 5. Nro 9. 2001.

Otros materiales: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

ANEXOS

1
2
3

GLOSARIO

Agente de Cambio: Persona, perteneciente y socio de la empresa comunitaria de Servicio O.C.A. Instruido y capacitado por la E.H. para que fomentara una nueva cultura del agua en las comunidades, cerca de la valoración, importancia, buen uso y conservación del recurso agua; además de notificar al suscriptor de la deuda que mantiene con la E.H.; a la de crear cultura de pago y concientiza a la población sobre el buen uso y manejo del sistema de aguas blancas y negras.

Acueducto: Sistema constituido por las obras necesitadas para la captación, conducción y potabilización del agua cruda, así como por las aducciones y alimentadores que conducen el agua potable desde las plantas de potabilización hasta las tuberías y estanques de almacenamiento y las tuberías que conforman las redes de distribución.

Agua Potable: Agua que satisface las normas de calidad para el consumo humano y su ingestión no ofrece riesgos de salud al consumidor.

Autogestión : Facultades espirituales y materiales de las comunidades para impulsar su propio desarrollo local, implica un proceso de organización, concientización de los miembros de la comunidad para el cumplimiento de su proyecto social (el desarrollo social comunitario).

Comunidad: Espacio geopolítico conformado por un grupo de personas con identidad que comporten características socio-culturales, socio-económicas, socio-políticas y la acción de los miembros de la comunidad que persigna el bienestar "común".

Consumo: Volumen de agua recibida por el suscriptor en un período determinado.

Empresa Comunitaria del Agua: Organización de la Comunidad de carácter mercantil con facultad legal de contratar sus servicios en materia que le sea inherente de acuerdo con su capacidad y experiencia empresarial. De igual modo, dicha empresa no limita su objeto a la prestación del servicio a la empresa Hidrológica, sino, que además puede y está autorizada para contratar sus servicios con otros organismos públicos y/o privados. Los miembros de esta organización empresarial, en ningún momento tendrán categorías de empleados de la empresa Hidrológica. En todo caso son co-productores del servicio y socios de la empresa Comunitaria de Servicios.

Empresa Hidrológica: Entidad pública encargada de la administración, operación y mantenimiento, rehabilitación y ampliación de los sistemas de acueducto y recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales.

Factura: Documento emitido por la E.H en el cual se estipulan los montos que debe pagar el suscriptor por la prestación de los servicios objeto de estas normas, durante un período de facturación determinado.

Oficina Comunitaria del Agua: Son establecimientos físicos, instaladas en las respectivas parroquias de los Municipios. Ubicadas estratégicamente considerando vías de acceso y ahorro de tiempo al suscriptor del servicio. Esta ubicación por parroquia contribuye a darle cuerpo y organicidad a un futuro gobierno parroquial o Descentralización Parroquial, esta oficina tiene dos grandes objetivos. En primer lugar funge como un canal de participación de la comunidad para que espongá sus inquietudes y puntos de vista a cerca del funcionamiento del servicio y canaliza sus soluciones conjuntamente con el E.H.

Racionamiento: La Interrupción temporal y colectiva del servicio de agua por razones de escasez de la misma o por reparaciones en los sistemas.

Saneamiento: Es el conjunto coordinado de procesos, operaciones y obras que son necesarios para lograr la depuración de las aguas servidas, que puede incluir,

además de los de tratamiento tradicionales, obras de conducción y estaciones de bombeo, lagunas de tratamiento y de compensación.

Sistemas de cloacas: Conjunto de obras necesarias para la recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas.

Suspensión o corte: Interrupción temporal de los servicios por la falta de pago o por cualquier otra causa prevista en estas normas.

Suscriptor: Persona natural o jurídica, propietaria u ocupante de un inmueble urbano, la cual hace uso de los servicios de acueducto y saneamiento y está registrado como suscriptor de la empresa hidrológica.

Tarifa: Tabla de precios y estructura utilizada para calcular el valor de los servicios prestados, los cuales deben ser aprobados por las autoridades competentes, y pagados por los suscriptores como contraprestación de los servicios recibidos.

Usuario: Persona natural o jurídica, propietaria u ocupante de un inmueble urbano, la cual hace uso de los servicios de acueducto y saneamiento, conjunta o separadamente y que no esté registrado como suscriptor de la empresa hidrológica

ABREVIATURAS:

E.H: Empresas Hidrológicas

HIDROANDES: Hidrológica de la Cordillera Andina.

HIDROVEN: Hidrológicas Venezolanas.

INOS: Instituto Nacional de Obras Sanitarias.

O.C.A : Organización(s) Comunitaria(s) del Agua.

PARROQUIAS SELECCIONADAS DONDE SE EJECUTARA LA PROPUESTA.

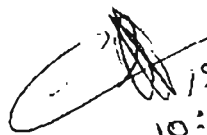
Parroquias	Barrios, Urbanizaciones Comunidad.	Ubicación de (O.C.A.)
Rómulo Betancourt	Sta. Rita Industrialito Los Pozones La Pepsiola Coromoto El Pozón Manuel Palacio Fajardo Bomba Lara San Juan	Módulos de los Servicios de los Pozones
El Carmen	El Cambio La Federación 23 de Enero San José La Cuatricentenaria Las Collinas Cinqueña I, II y III Cesar Acosta El Molino Los Marqueses Mariscal Sucre 19 de Abril Independencia	Módulos de Servicio la Cuatricentenaria

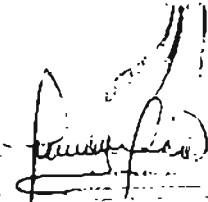
Parroquias	Barrios, Urbanizaciones Comunidades	Ubicación de (O.C.A.)	FECHA DE EJECUCION
Corazón de Jesús	Cardenera Andrés Bello Castellana La Concordia Francisco de Miranda Mijagua La Candelaria Negro I Terraplén Chupa-chupa Simón Bolívar La Carolina La Victoria 25 de Mayo Altamira El Milagro Carlos Márquez	Estación de Bombeo Mijagua	Febrero-Marzo año 2000

	José Gregorio H. La Esperanza Las Mercedes Los Próceres		
Ramón Ignacio Méndez	Prados del Este Llano Alto Raúl Leoni Corocito Dominga Ortiz de Páez Vista Hermosa 1º de Diciembre Mi Jardín La Hormiga Juan Pablo Chamicero Ciudad Perdida	Módulos de Servicio 1º de Diciembre	Marzo - Abril año 2000

Parroquias	Barrios, Urbanizaciones Comunidad.	Ubicación de (O.C.A.)	FECHA DE EJECUCION
Alto Barinas	Cafinca I Campo la Mesa Jardines de Alto Barinas Guanapa La Paz Santiago Mariño Sto. Domingo Brisas del Río Acueductos Privados		Abril-Mayo 2000
Catedral Barinas	El Centro de la Ciudad	Oficina Comercial Barinas	

INFORME O.C.A. III

 15-01-2001
AM 10:10
Rector
Pereza Zaida
12-01-01.
 15-01-2001
 11/01/2001

 12-12-01
CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE 2000

Muy buena parte
1. 7. 1. 1.

Barinas, 11 de Enero de 2001

**CIUDADANO
SOCIÓLOGO FRANCISCO HERNÁNDEZ
GERENTE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
SU DESPACHO.-**

SEGUIMIENTO A SUSCRIPTORES MOROSOS

Urb. Andrés Bello. en el mes de julio tenía 452 Suscriptores de los cuales 109 se encontraban en el estatus de morosos, adeudando para ese momento la cantidad de 5.467.075 Bs.

Para el mes de diciembre el total de suscriptores es de 466, al incorporar 14 clientes del Sector Virgen del Real los cuales no estaban registrados en el sistema. La cantidad de morosos es de 89, el número de morosos y la deuda ha disminuido, información que será detallada en el mes de enero junto con los convenios, cortes y tapones, doble facturación, etc. Esto con la finalidad de actualizar y conocer la deuda real del sector.

Urb. La Cardenera. El 13-12-2000 se realizó un pequeño muestreo entre los suscriptores de la calle 71-A. Con el objeto de verificar la entrega de recibo. Motivado a que el Sr. Javier Santana, Cuenta N° 03-3065-20300

le fue suspendido el servicio, quien dió como excusa que no le llegaba la facturación (se encontraba en la lista de morosos del sector).

Al finalizar la inspección se comprobó que la facturación se entregaba a todos los clientes.

SEGUIMIENTO A SUSCRIPTORES CON CONVENIOS

Urb. Andrés Bello

30-11	02-12	03-2050-00500		
30-11	02-12	03-2050-03700		
Con/com	02-12	03-2050-05100		
Con/com	02-12	03-2050-06533		
30-11	02-12	03-2050-06900		
30-11	02-12	03-2050-09300	5.350,00	
Con/com	02-12	03-2050-10600		
30-11	02-12	03-2050-11000	11.904,00	Está al día
30-11	02-12	03-2050-11804	12.780,00	
30-11	02-12	03-2050-11880	5.900,00	
30-11	02-12	03-2050-13400		
30-11	02-12	03-2050-21000	30.569,00	Está al día
Con/com	02-12	03-2050-23700	20.145	
30-11	02-12	03-2050-24200		
15-11	04-12	03-2070-05500	17.130,00	

30-11	04-12	03-2070-06010	11.430,00	
30-11	04-12	03-2070-06300		
30-11	04-12	03-2070-06600	35.220,00	Está al día
Con/com	04-12	03-2070-10300		
30-11	04-12	03-2070-10610		
30-11	04-12	03-2070-10611		
30-11	04-12	03-2070-11500		
30-11	04-12	03-2070-12300		
30-11	04-12	03-2070-20400	9.890,00	
30-11	04-12	03-2070-20630		
Con/com	04-12	03-2070-21500		
Con/com	04-12	03-2070-22400	15.294,00	Está al día
Con/com	04-12	03-2070-23700		

BARRIO LAS MERCEDES

	08-12	03-2112-30000		Incumplido
	08-12	03-2112-44600		Incumplido

BARRIO MUJAGUAS

	11-12	03-6405-10600		No abonó
	11-12	03-6405-11100		"
	11-12	03-6405-11600		
	11-12	03-6405-12000		
	11-12	03-6405-07000		
	11-12	03-6415-11900		

	11-12	03-6425-03400		
--	-------	---------------	--	--

PROBLEMAS CONSIGNADOS EN O.C.A. III

Bote por tubo matriz	11
Cloacas	04
Medidor	15
Tarifa alta	02
Deficiencia de agua	18
Total	50

SEGUIMIENTO A RECLAMOS URB. ANDRES BELLO

El 02-12-2000 se realizó visita a suscriptores que han hecho diferentes reclamos verificándose que no han sido solucionados para esta fecha, tomando en cuenta que tienen entre 8 y 30 días de haber sido presentados.

Ramírez Soto J.- 03-2050-11200

-Bote de agua medidor

Leal J. Rafael - 03-2050-11900-Maz.K-24

-Deficiencia de agua

Rodriguez Galo R.-03-2050-19600-Ldo Coop el pilar-Medidor dañado.

RECLAMOS POR TARDANZA EN REINSTALACIONES

Cuenta N°	Dirección
03-2070-01900	Andrés Bello, Manzana F-06-A
03-0050-15100	Calle Pulido N° 20-61
03-1190-11200	Prolongación Nicolás Briceño 18-276
03-3065-08100	La cardenera, Calle 66 A- N° 617
03-1190-11400	Nicolás Briceño N° 18-275

En algunos casos el tiempo desde que se cancela hasta que se realiza la reinstalación es excesivo.

RECLAMOS POR REINSTALACIONES DEFICIENTES

El Suscriptor Gómez Rosendo Cuenta N° 03-2070-01900 hizo reclamo debido a que cuando se hizo la reinstalación no le llegó agua.

Sugerimos que la persona que hace la reinstalación debe asegurarse que la vivienda quede con el servicio.

De ocurrir que no salga agua debe notificar a la O.C.A. para tomar las medidas necesarias.

SEGUIMIENTO A RECLAMOS POR DEFICIENCIA DE AGUA

El 22/12/2000 se acompañó al Sr. Víctor Flores (Omega 5) a realizar visita a Suscriptores con reclamos por deficiencia de agua, casos en los cuales era necesario la utilización del compresor.

En la Urb. Andrés Bello, Manzana F-6-A al Suscriptor Gómez Rosendo N° de Cuenta 03-2070-01900. Después de haberse realizado el soplo de la tubería sin que saliera agua por las llaves se le comunicó al suscriptor que debe cambiar la tubería.

En la Urb. Francisco de Miranda, Calle Mérida N° 21-66 al suscriptor Emilia Vergara N° de Cuenta 03-1980-35800, se sopló la tubería y la vivienda quedó con buen servicio.

En el Barrio la Candelaria, Calle Plaza N° 22-44 al suscriptor Sánchez Maria, N° de Cuenta 03-0590-00210, se sopló la tubería la cual quedó sin obstrucción.

PROBLEMAS SOLUCIONADOS

Solucionado bote de agua por medidor en Urb. Francisco de Miranda, Callejón 1, 20 Mts de Mi Caserón. Cuenta N° 03-1980-26510.

Solucionado problema por cloaca tapada en Urb. La Victoria, Calle Candelaria N° 5-55

Solucionado bote de agua en tubo matriz. En Barrio la Esperanza, Callejón 2 a 3 cuadras de los 3 Faroles.

Solucionado bote de agua por tubo matriz. Calle principal de Mijagua a 2 cuadras de Tanque de Hidroandes.

Solucionado bote de agua por tubo matriz en calle Fé y Alegría diagonal Plaza del policía.

Solucionado bote de agua por tubo matriz por tubo matriz en calle principal de Mijagua frente a Escuela Mendoza Rubio.

Solucionado Bote de agua por tubo matriz en callejón Rocco frente a Bomba Agustín Codazzi.

Solucionado bote de agua por tubo matriz en el Barrio Mijagua III, calle 19 de Abril a 200 Mts Bar Marisol.

Los problemas presentados por deficiencia de agua en gran porcentaje son de sectores morosos.

CONVENIOS REALIZADOS EN EL MES DE DICIEMBRE

01-12	Tapia Rosa	03-2070-18700	Brr.J.G.H.Cjn Moriche N° 5-58	14.930
04-12	Tomassechi Palmerino	03-1970-03900	Milagro.Cll Guadalajara 220	34.800
04-12	Saturnina Garcia	03-2050-11804	Urb.Andrés Bello	5.900
04-12	Escobar Luis G.	03-2093-01700	Esperanza I cjn 9 N° 46	19.875
04-12	Gloria de Patiño	03-2050-11880	And.Bello Ldo N° 11	5.900
04-12	Martínez José	03-6400-00400	Carl.Marquez Av.2 fte 05-52	24.499
04-12	Rodriguez Rafael	03-6400-01600	Carl.Marq. N° 02-34	14.558
05-12	Beatriz Diaz	03-6445-13600	Mijagua final cil cedeno 02-41	17.700
05-12	Manuela Armenio	03-0570-1600	Clle plaza	8.200
05-12	Lovera Mary	03-1980-09500	Fco.M.Av. Alt.N° 2689	19.495
05-12	Maria Rodriguez	03-6425-10700	Mijagua	1.164
06-12	Villanueva Lucio	03-1190-16200	Nicolas Briceño 18- 10	11.830
06-12	Ana Hernández	03-3065-01500	Cdia.Av.Sur N°602- A	13.284
07-12	Manuel Zamudio	03-2070-00800	And.Bello Manz E-4	4.595
07-12	Otero Maria	03-0234-12700	Esperanza Cll Apure	19.873
07-12	Navas Nicolás	03-2050-18200	And.B.Manz K-14	11.960
07-12	Maria de Colmenares	03-2070-06010	And.B Manz c-17	11.450
07-12	Camejo Filemon	03-2070-06600	And B Manz B-07	35.220

08-12	Jesús Rangel	03-6410-17200	Carl.M Av.Ppal N° 3-1	3.820
10-12	Aidee Padilla	03-2120-06265	Cdia. Cll E. Blanco	31.615
11-12	Celina Coiran	03-2120-16414	Cdia. Cll Sta Rosa	7.520
11-12	Liberon Rosa H.	03-2120-06256	Cdia. Cll Progreso N° 4589	11.285
11-12	Berta Isabel	03-1980-09810	Fco M. Av.Alt. N° 19-A	4.015
12-12	Puerta Belkis	03-6410-07600	Negro I Cll 10 N° 4-15	4.045
12-12	Rocha Rafael	03-1980-13305	Fco de Miranda N° 65-25	18.855
12-12	Hermis González	03-2110-08200	Cdia Av.Colón N° 3349	19.705
12-12	Zambrano Ramón	03-1970-00804	Milagro N° 2957	2.165
12-12	Rosa de Sevilla	03-6465-10500	Negro I Vda 8 N° 1	6.055
13-12	Maria Davila	03-2112-28800	Brr. Proc.Cll Ind N° 68-09	9.925
13-12	Rosa Quintana	03-2120-71600	Urb.Proceres III Ant J.S.	1.825
13-12	Maria Briceño	03-6405-13500	Mijagua.Cll Bolívar N° 5-42	3.815
14-12	Elias Monasterios	03-6460-13100	Negro I Cll 6 Pt-55	3.950
14-12	Silvano Guillén	03-2120-16459	Cdia.Cll Sta Rosa 28-45	18.955
14-12	Pedro Rodríguez	03-2112-29702	Proceres II N° 40	18.660
14-12	Colmenares Hugo J.	03-1970-01855	Cdia.Av.Bolivia	11.290
15-12	Edita Paredes	03-6446-02600	Mij.Carvajal N° 4-37	15.804

15-12	Suárez Justo	03-2120-05200	Cdia N° 41-60	17.740
15-12	Zulay Quintero	03-2120-71615	Próceres III Av. 5	2.053
18-12	Briceño Atilia	03-1970-08866	Milagro N° 25-700	3.760
18-12	Carmen Bracho	03-1110-19600	Av. San Martín	10.655
21-12	Arias Maria	03-0236-16500	Calle Bolívar N° 4-52	9.291
21-12	Pedro Carrillo	03-6400-13600	Carl.Mar.Cll 4 N° 11-163	9.460
Total				508.136

En el mes de diciembre se realizaron cuarenta y tres convenios por un monto de quinientos ocho mil ciento treinta y seis Bolívares.

CONVENIOS POR SECTOR

Urb. La Concordia	08
Urb. Andrés Bello	06
Barrio Mijaguas	04
Barrio los Próceres	04
Urb. El Milagro	03
Barrio Carlos Marquez	04
Urb. Francisco de Miranda	03
Barrio Negro I	03
Barrio la Esperanza	02
Barrio José G. Hernández	01

Barrio 23 de Enero	01
Barrio la Candelaria	01
Calle Bolívar	01
Total	43

RECAUDACIÓN DEL MES POR SEMANA

1	2.801.662	833.783	3.635.445
2	2.958.585	244.500	3.203.085
3	1.995.600	327.127	2.322.727
Total	7.755.847	1.405.410	9.161.257

Durante el mes de Diciembre se recaudó la cantidad de Nueve millones ciento sesenta y un mil doscientos cincuenta y siete.

RECUPERACIÓN DE DEUDA DESDE EL 01-12 AL 22-12-2000.

91 AL 94	2.053
95	
96	5.033
97	50.450
98	184.012
99	357.692

2000	2.878.170
Total	3.477.410

En el mes de Diciembre se recuperó la cantidad de Tres Millones Cuatrocientos setenta y siete mil cuatrocientos diez.

FACTURACIÓN

Se recibió de Comerciales la cantidad de 8.803. Fueron entregados 8.545 y se devolvió 258 por los siguientes motivos:

Direcciones no localizadas

Doble Facturación

No existe

Parcelas Solas

DOBLE FACTURACIÓN

03-0235-08100	Brr.Alt.Cil Paez N° 24	45.996
03-0233-17200	Brr la Esperanza Ldo N° 19-39	42.504
03-2050-02200	Urb.Andrés Bello Manz.F N° 09	22.965
03-2112-46936	Brr.Las Mercedes Cil Rosales Peña	84.805,25
03-2112-46848	Brr las Mercés Cil Rosales Peña	89.920,82
03-2112-47012	Brr las Mercedes Cil 3-	77.094
03-2112-47400	Brr las Mercedes Cjn la Acequia	91.471,57
03-6405-03800	Brr.Mij II	28.020
03-6410-15600	Brr Carlos Márquez Av. 9 N° 21-356	65.479,44
03-0235-02100	Brr Carlos Márquez Cjn Floral	65.479,44
03-0280-04280	Brr.Carlos Márquez Av. 2	65.479,44
03-0280-04550	Barr.C.Márquez.Av. 3	56.442
03-0280-01450	Brr Carlos Márquez.Av. 7 N° 14-227	65.479,44
03-0280-01710	Brr. C.M.Av. 7 N° 14-22	65.479,44
03-0280-18550	Brr.C.M. Av. 7 N° 15-59	65.479,44
03-0280-01920	Brr.C.M Cil Rafael M.	65.479,44
03-0280-01930	Brr.C.M. Cil Rafael M.	65.479,44
03-0280-05000	Brr.C.M.Av. 3 N° 91	66.957,69
03-0281-00300	Brr.C.M.Av.7 N°260	66.957,69
03-0281-02800	Brr.C.M. Av. 8 N° 290	65.400,69
03-0281-05535	Brr.Carlos Márquez Av.12	65.479,44
03-0281-05600	Brr. C.M. Av. 12	35.520
03-0281-12150	Brr.C.M. Av. 10 N° 372	64.978,80
03-0281-18350	Brr.C.M. Av. 7	65.479,44
03-0281-18380	Brr. C.M. Av. 6 N° 13-209	65.479,44

03-2093-02750	Brr. Esp. Cjn 9	62.730,50
03-2093-03000	Brr. Esp. Pte 101	65.121,93
03-2093-03500	Brr. Esp. Pte 11	66.387,94
03-2093-03900	Brr.Esp. Cjn 8	65.481,94
03-2093-04100	Brr.Esp. Cjn 7	67.032,19
03-2093-04300	Brr. Esp. Cll 5	67.035,69
03-2093-05300	Brr. Esp. Cjn 8	65.121,93

NO EXISTE

03-0233-19104	Barrio Esperanza	62.728
03-0234-15230	Brr. Esperanza	55.542
03-0234-18150	B.Esp.	65.479,44
03-2070-1700	Urb.Andrés Bello	96.953,57
03-2112-46816	Brr. Las Mercedes	89.150,82
03-2112-47078	Brr. Las Mercedes	89.920,82
03-6405-15800	B.Cuatric.	67.033,19
03-2112-05000	Los Próceres	83.387,01
03-2112-12484	Los Próceres	89.920,82
03-2093-05300	Brr. Esp. Cjn 8	65.121,93

PARCELA SOLA

03-0070-07000	Calle Pulido	59.503,32
03-6400-12600	Brr. Carl. Marq.	66.957,60
03-6400-00100	Brr.Carl. M	24.905

03-6400-01300	Бгг. Carl.M	40.499,44
---------------	-------------	-----------

DIRECCIONES NO LOCALIZADAS.BARRIO NEGRO I

03-2091-00800	81.113,69
03-2091-02010	79.861,94
03-2092-00820	53.311,44
03-2092-01100	81.110,69
03-2092-03000	81.113,69
03-2092-07000	80.519,94
03-2093-02004	60.280,64
03-2093-14900	66.972,69

DIRECCIONES NO LOCALIZADAS LOS PRÓCERES

03-2120-70515	154.378,07
03-2120-70520	152.403,54
03-2120-70525	151.262,89
03-2120-70530	146.517,00
03-2120-70590	154.378,07
03-2120-70635	154.302,57
03-2120-71370	143.104,00
032120-71385	85.600,00

03-2120-71390	154.302,57
03-2120-71395	154.302,57

**DIRECCIONES NO LOCALIZADAS. BARRIO CARLOS
MÁRQUEZ**

03-0280-00010	65.479,44
03-0280-00020	65.479,44
03-0235-02200	65.479,44
03-0232-02150	65.479,44
03-0235-02295	65.479,44
03-0235-02350	65.479,44
03-0235-02320	65.479,44
03-0235-02120	65.479,44
03-0235-02290	65.479,44
03-0235-02270	65.479,44

DIRECCIONES NO LOCALIZADAS. BARRIO ALTAMIRA

03-0235-02260	65.479,44
03-0235-02250	67.033,19
03-0235-06545	65.400,69
03-0235-06600	62.728,00
03-0235-06700	62.728,00

03-0235-06800	59.445,00
03-0235-07898	44.832,00
03-0235-07100	67.033,19
03-0235-08550	57.192,00
03-0235-09300	65.400,69
03-0235-11000	67.033,19
03-0235-12900	66.531,65
03-0235-12280	65.400,65
03-0235-13510	67.033,19
03-0236-11250	65.400,69

DIRECCIONES NO LOCALIZADAS. BARRIO MIJAGUAS

03-0290-17300	29.432,44
03-0290-17900	57.942,00
03-0310-00900	66.439,44
03-6400-15600	66.083,44
03-6405-00200	51.794,00
03-6405-00500	67.033,19
03-6405-05200	53.244,00
03-6405-05600	60.571,50
03-6415-12400	53.244,00
03-6415-12600	63.572,50
03-6415-16100	65.781,44

03-6415-17600	65.856,94
03-6415-17700	65.630,44
03-6420-12900	67.029,94
03-6425-00800	65.781,44
03-6425-01700	67.033,29
03-6425-02000	67.033,29
03-6425-02700	64.416,28
03-6425-03700	67.033,29
03-6425-06200	67.033,29

DIRECCIONES NO LOCALIZADAS BARRIO LA ESPERANZA

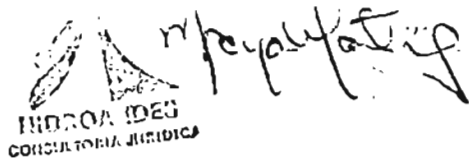
03-0233-16540	67.033,19
03-0233-16580	54.858,15
03-0233-18010	65.479,44
03-0233-22000	66.385,44
03-0233-22100	67.030,13
03-0233-22220	65.479,44
03-0234-00100	65.479,44
03-0234-01500	65.479,44
03-0234-03050	65.479,44
03-0234-03620	67.033,19
03-0234-04100	62.071,50

03-0234-04318	65.479,44
03-0234-04346	65.479,44
03-0234-04368	64.416,28
03-0234-04380	59.445,00
03-0234-04385	65.479,44
03-0234-04395	65.479,44
03-0234-05650	65.479,44
03-0234-05750	65.479,44
03-0234-05800	65.479,44
03-0234-05950	65.479,44
03-0234-07311	67.033,19
03-0234-07360	65.479,44
03-0234-07806	65.479,44
03-0234-07899	65.479,44
03-0234-07833	65.479,44
03-0234-07845	65.479,44
03-0234-07848	65.479,44
03-0234-07851	65.479,44
03-0234-07854	65.479,44
03-0234-07860	65.479,44
03-0234-07875	65.479,44
03-0234-08400	65.479,44
03-0234-09300	65.479,44
03-0234-10750	48.423,00

03-0234-11550	65.479,44
03-0234-14050	65.479,44
03-0234-14550	65.479,44
03-0234-15260	65.479,44
03-0234-20500	65.479,44
03-0234-22860	65.479,44
03-0234-23350	64.416,28
03-0234-23500	67.033,19
03-0234-23515	56.442,00
03-0234-23520	47.160,00
03-2093-04800	67.035,19
03-2093-01210	67.035,19
03-2093-05000	67.035,19
03-2093-03450	65.481,94
03-2093-04900	67.035,69
03-2093-03010	67.035,69

DIRECCIONES NO LOCALIZADAS. BARRIO LAS MERCEDES

03-2112-29800	91.474,57
03-2112-30800	90.704,57
03-2112-31000	91.474,57
03-2112-37400	81.839,00
03-2112-37600	90.688,32



HA-CORP-CJ-005-2001

Entre, la **C.A. HIDROLOGICA DE LA CORDILLERA ANDINA (HIDROANDES)**, Sociedad Mercantil de este domicilio, inscrita por ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Mérida, en fecha 28 de septiembre de 1.990, bajo el No.59, Tomo A-5 posteriormente registrada por ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Barinas, bajo el No.49, folios 213 al 214 Vto. Tomo V. Adicional; representada en este acto por el ciudadano **JESUS JOAQUIN ALEZARD LESEUR**, mayor de edad, venezolano, titular de la Cédula de Identidad No. V-5.019.718, Ingeniero, y de este domicilio, en su carácter de **PRESIDENTE ENCARGADO** según consta en Acta de Asamblea Extraordinaria de Accionistas de fecha 09 de mayo del 2000, inserta en el Registro antes mencionado en el tomo 8-A, bajo el No.40, de fecha 31 de mayo del 2000, suficientemente facultado para este acto según el literal "d" artículo vigésimo segundo de sus estatutos, por una parte, quien para los efectos de este contrato se denominará **HIDROANDES** y por la otra la Empresa **OFICINA COMUNITARIA PAEZ (COMPAEZ)** Sociedad de este domicilio debidamente registrada por ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Barinas, en fecha 28 de Julio del año 2000 bajo el numero 32 tomo 13-A, representada en este acto por los ciudadanos **JOSE APOLINAR BRICEÑO Y CARMEN FLORES**, Presidente y Vice- Presidente, mayores de edad, venezolanos, titulares de las Cédulas de Identidad Nos. V-8.170.586, V-10.556.933, respectivamente, debidamente facultado según lo establece el Parágrafo Primero de los Estatutos Sociales, a quien llamaremos a los efectos de este contrato **COMPAEZ** se acordó celebrar el presente Contrato en los términos siguientes:

PRIMERO: COMPAEZ se compromete a realizar para **HIDROANDES** por su propia cuenta y bajo su responsabilidad, con los recursos humanos necesarios, gestiones para recuperar las cuentas correspondientes a servicios comerciales por la prestación de los servicios de agua y a entregar la notificación correspondiente a la zona que se les asigne, así como a realizar la labor comunitaria tendiente a la consecución y racionamiento del agua, incentivar la cultura de pago del servicio.

SEGUNDO: COMPAEZ tendrá un ámbito de trabajo o campo en la Urbanizaciones: Rodríguez Domínguez, Palacio Fajardo, José Antonio Paez, Coromoto, Santa Rita, Virgen del Valle, Industrialito, Pepsi-Cola, San Juan, Los Naranjos, Santiago Mariño, Guanapa, Bolivariano, San Juancito y Av. Industrial Barinas, Estado Barinas.

OBLIGACIONES DE COMPAEZ:

TERCERO: COMPAEZ se compromete con **HIDROANDES** a: 1- Apoyar la actualización de catastro, 2.-Notificación de los recibos (facturas). 3.-Hacer convenios de pago. 4.- Hacer trabajos comunitarios tales como: a) Visitas a la planta, b) Actividades culturales, c) Realizar reuniones con las comunidades, d) Crear y fomentar brigadas escolares del agua, e) Realizar jornadas de concientización, f) Recuperar deuda, g) Recuperación de cuentas por cobrar desde el año 91 hasta el 2001.

Los lineamientos para la actualización de catastro, convenios de pagos, notificación de recibos y facturas, recuperación de cuentas por cobrar serán establecidos por el área Comercial Zona I, y lo referente a la labor Comunitaria será por parte de Participación Comunitaria, h) Apoyo a las actividades de inspección.

CUARTO: COMPAEZ bajo pena de nulidad absoluta, no podrá ceder, traspasar ni subcontratar este contrato en ninguna forma, ni en todo ni en parte, **HIDROANDES** no reconocerá ningún pacto o convenio que celebre **COMPAEZ** para la cesión total o parcial del mismo.

QUINTO: COMPAEZ deberá rendir un informe mensual al área comercial Zona I y a participación Comunitaria, siendo Comercial Zona I quien avalará el mismo para los tramites del pago, el informe será presentado los primeros cinco (05) días de cada mes.

SEXTO: El domicilio de la oficina recaudadora será el siguiente: Módulo de Santa Rita Calle 4, Parroquia Romulo Betancurt, Barinas; Estado, Barinas.

SEPTIMO: Es de común acuerdo que **COMPAEZ** respetara el área asignada identificada en la Cláusula Segunda ya que este contrato no incluye a los clientes personalizados del sector comercial e industrial, los cuales están exentos del pago de porcentaje de retención previamente convenido, **HIDROANDES** se compromete a entregar un listado de estos clientes personalizados.

OCTAVO: COMPAEZ es una Sociedad Mercantil independiente y sus trabajadores dependerán exclusivamente de ella.

NOVENA: HIDROANDES cancelará a **COMPAEZ** un nueve (9 %) por ciento correspondiente al primer trimestre del año 2002, y desde el 01 de enero del 2001 hasta el 31 de diciembre del 2001 retendrá un aportado del diez por ciento (10 %) para su cancelación un quince (15%) por ciento por lo recaudado en el año 2000 y el treinta por ciento (30%) de lo recaudado desde el año 91 hasta diciembre del año 99.

DECIMO: El pago será realizado por **HIDROANDES** dentro de los primeros diez (10) días de cada mes previo la entrega del informe al área comercial y a Participación Comunitaria

DECIMO PRIMERO: Este contrato entrará una vigencia a partir del día primero de enero (01-01-2002) hasta el treinta de marzo del dos mil dos (30-03-2002).

DECIMO SEGUNDO: Queda entendido que "**COMPAEZ**" no hará ningún tipo de reparación en la acometida ni en la tubería matriz, esto es responsabilidad de **HIDROANDES**.

DECIMO TERCERO :HIDROANDES requiere de **COMPAEZ** que el nivel mínimo de educación formal de sus miembros será de Bachiller, y en caso de no serlos incentivar a los mismos a culminar estudios hasta llegar al nivel mínimo exigido, que estén residenciados en la zona donde funcionaran, tener capacidad de expresión clara y precisa en forma oral y escrita, facilidad para relacionarse y manejarse grupalmente.

DECIMO CUARTO : HIDROANDES se compromete a mejorar el sistema de soluciones y respuestas a las necesidades demandadas por la comunidad y por **COMPAEZ**

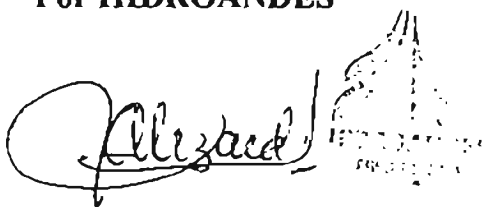
DECIMO QUINTO: El incumplimiento de alguna de las obligaciones estipuladas en este contrato por parte de la contratada, dará derecho a **HIDROANDES** a exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios y podrá rescindir el mismo, previa justificación por escrito. Igualmente podrán ambas partes de mutuo acuerdo acordar la extinción del presente contrato.

DECIMO SEXTO: Para todos los efectos y consecuencias de este contrato las partes eligen como domicilio especial a la ciudad de Barinas, Estado Barinas y declaran someterse a la jurisdicción de sus tribunales.

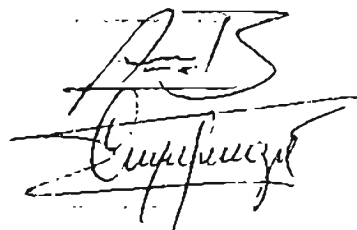
DECIMO SÉPTIMO: Lo no previsto en el presente contrato se regirá conforme a la equidad y a las disposiciones especiales sobre la materia.

DECIMO OCTAVO: Se hacen dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto. Las partes en señal de conformidad firman el presente contrato. En Barinas, al primer día del mes de enero del año dos mil dos.

Por **HIDROANDES**



Por **COMPAEZ**



Barinas, 10 - 09 - 2001

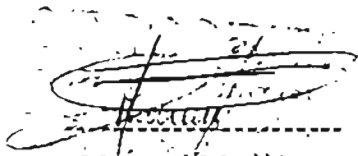
Sr. S.O.C. Francisco Hernandez
Jefe Unidad Participacion Comunitaria
De: SERCORIM
Presente.

CONVOCATORIA

Por medio del presente, la Oficina Comunitaria del agua O.C.A IV y la Asociacion de Vecinos del barrio lro. de Diciembre etapa 3 estan convocando a todos los habitantes de este sector para una reunion con la empresa HIDROANDES; con relacion al funcionamiento del servicio del agua potable de dicho sector.

Dicha reunion se efectuara el dia Lunes 10-09-2001
a las 7 PM en LA CANCHA DEL Sector #02

Atentamente,


Manuel Molina
Presidente de la O.C.A IV



Asoc. De vecinos
Barrio lro. de Diembre


06/09/2001
5:10 P.M.

Barinas 23 de Marzo De 2001

Sr. Lic. Amado barrios

Presente.

por medio el presente reciba un cordial saludo y a la vez, nosotros los agentes de cambio de la oficina comunitaria del agua oca iv, le Informamos de algunas irregularidades o fallas realizadas por un miembro de nuestra organización. No queremos perjudicar en ningún momento a la empresa Hidroandes, ni mucho menos a los representantes de la oficina de participación comunitaria, en tal sentido nos vemos en la obligación de retirar de nuestra organización comunitaria al agente de cambio: **JOSE GIL C.I. 4.931.805**; a quien se le detectaron las siguientes fallas:

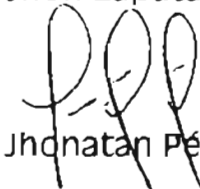
- ❖ Problemas con un joven (al parecer cuñado de este), a quien le dio recibos para entregar.
- ❖ El problema suscitado con la ex-agente de cambio Solmaira Leal, a quien le fue cancelado el salario remunerado en diciembre, en partes (20.000,00 Bs en Enero y 10.000,00 en Febrero).
- ❖ Por ultimo y falla grande fue la de aceptarle dinero al suscriptor Maria Terán, numero de cuenta 03-3050-07800, quien reside en la Urbanización Llano alto Sector-F Vd-05 C-R; y hasta el momento no le ha cancelado el recibo y no le entrego el dinero. Confirmamos esto los abajo firmantes quienes le realizamos una inspección directa con el cliente en el momento en que entregamos los recibos y llevamos el mensaje de concientización sobre el agua.

Nos despedimos y esperamos que la oficina de Participación Comunitaria comprenda y entienda que nosotros OCA IV, estamos trabajando en función del proyecto autogestionario y que aquel o aquellas personas que no lo acepte así serán despedidos de nuestra organización y que gracias a dios ya la registramos como micro-empresa y se denomina SERCORIM.

ATENTAMENTE



Jhon Zapata



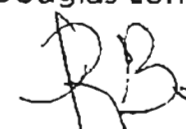
Jhonatan Pérez



Manuel Molina



Douglas Lombardo



Rodolfo Barrios

Av. Industrial C C Av. Rómulo Gallegos Edificio Don Miguel
Teléfonos: 5325728-5322647-5320697- Fax: 5321395-5528556

"AÑO INTERNACIONAL DEL AGUA DULCE"



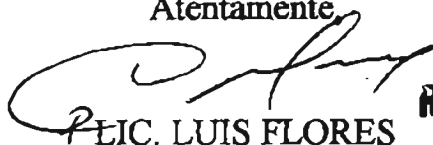
PARA : UNIDAD DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
E : DPTO. RECURSOS HUMANOS
ASUNTO : INFORMACION
FECHA : 07-04-2003.

Me dirijo a usted en la oportunidad de remitirle Información referente al Número de Trabajadores adscritos a HIDROANDES BARINAS según la siguiente especificación:

PERSONAL QUE LABORA DESDE EL AÑO 1991 HASTA EL 2002

1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
35	60	71	82	107	107	110	111	148	152	159	168

Atentamente



PEIC. LUIS FLORES
JEFE RECURSOS HUMANOS



Damaris.-