



“Conociendo iniciativas del abastecimiento de agua para la gente en Benjamín Aceval, Chaco, Paraguay”



Autoras: C. Rojas, C. Cruzans, G. Romero

Noviembre, 2010

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos especiales a la Alianza de Género y Agua GWA, en especial en la persona de **Christine Verheijden por tomar en cuenta** este análisis y a través de él poder conocer más sobre realidades en lugares específicos del Paraguay y a la Agencia Española de Cooperación Internacional AECI por proveer los fondos, para llevarlo adelante.

También agradecer a las personas, que sin su apertura y cooperación, no habría sido posible llevar este trabajo adelante. Cada una de estas personas nos brindó su tiempo, su paciencia y los datos que podrán ver a continuación.

Sra. Zunilda Fernández, propietaria de la Aguatería Emprendimientos Chaco.

Sr. Manuel Domínguez, Líder (Cacique) de la Comunidad Indígena Toba Qom “San Francisco de Asís”, Cerriteño.

Sr. Alfonso Benítez, Líder (Cacique), de la Comunidad Indígena Toba Qom “San Francisco de Asís”, Cerriteño.

Sr. Francisco Cáceres, Consejero, de la Comunidad Indígena Toba Qom “San Francisco de Asís”, Cerriteño.

Sra. Norma Paredes, Presidenta de La Junta de Saneamiento de Benjamin Aceval.

Sra. Mariana Florencio, Ex tesorera, de la Junta de Saneamiento Benjamín Aceval.

Sr. Germán Godoy, administrador de la Junta de Saneamiento Benjamín Aceval.

Sra. Martha Ortiz, Perceptora de la Junta de saneamiento de Benjamín Aceval.

Sres. Vidal Reyes, Miguel Millán, Julio Martínez, José Gómez, Felipe Rojas y Potacio Bogado, funcionarios de la Junta de Saneamiento de benjamín Aceval.

Sr. Pedro Vera, Ex Presidente de la Junta de Saneamiento de Benjamin Aceval.

Sr. Santiago Jara, funcionario del Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental SENASA, oficina de San Lorenzo.

Sra. Ana María Castillo, funcionaria del Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental SENASA, oficina de San Lorenzo.

Sra. Teresa Piris, funcionaria del Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental SENASA, oficina de San Lorenzo.

Sra. María. Estela Ozuna, originaria de la comunidad Toba Qom, funcionaria del Instituto Paraguayo del Indígena INDI

Sr. Mario Mereles, responsable de la Unidad Técnica Ambiental, Municipalidad de Benjamin Aceval

Además a las personas que nos han abierto las puertas de sus casas, donde se han realizado entrevistas estructuradas a los usuarios, usuarias de la Junta de Saneamiento y de la Aguatería Emprendimientos Chaco.

Índice:

Agradecimientos	2
1. Introducción	4
2. Objetivos	6
3. Antecedentes de la Comunidad de Benjamín Aceval	7
4. Los Recursos Naturales	9
5. Marco Legal Relacionado al Agua	11
6. Diseño del Análisis	13
7. Resultados obtenido por grupos	17
8. Relacionamiento de modelos observados con sus leyes	64
9. Conclusiones	77
10. Socialización de Resultados	81
11. Materiales Consultados	87

INTRODUCCION

A partir de diciembre del año 2003, Paraguay tiene en la Alianza de Género y Agua, GWA, su primera miembro paraguaya, a partir de allí, existen relacionamientos que permiten que intercambio de informaciones.

A través de gestiones de la GWA, con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional, ha llamado a concurso de propuestas de proyectos, dentro de la temática de género y agua, oportunidad en la que Paraguay presenta una propuesta y aceptada para ser llevada adelante.

A partir de allí surge el siguiente análisis, que fue llevado adelante entre julio a noviembre del 2010, y que se expresa a continuación:

El Paraguay se divide en dos regiones geográficas, dividida por el río Paraguay. La región Oriental con el 40% del territorio y el 98% de la población total del país.

La región Occidental o Chaco, con el 60% del territorio y con el 2% de la población del país. Esta diferencia de distribución de población, se debe a las características de los recursos naturales.

El Chaco, se caracteriza por poseer elevadas temperaturas y el un alto porcentaje de aguas saladas, tanto a nivel superficial como subterránea. La precipitación es considerable pero la evaporación también. La colecta de agua de precipitación, es practicada solo por un grupo reducido de personas, especialmente en la zona del Chaco Central.

El área de estudio para el presente análisis corresponde a una porción del Distrito de Benjamin Aceval, donde La zona se caracteriza por ser la única área, que cuenta con un acuífero local de agua dulce (aproximadamente 90Km²), rodeado por agua salada. El agua salada es lo más común en la zona.

De este acuífero local, se abastecen aproximadamente unas 16.000 personas, con diferentes sistemas de abastecimiento.

El abastecimiento el agua potable, se hace de diferentes formas de gestión de las personas de la comunidad.

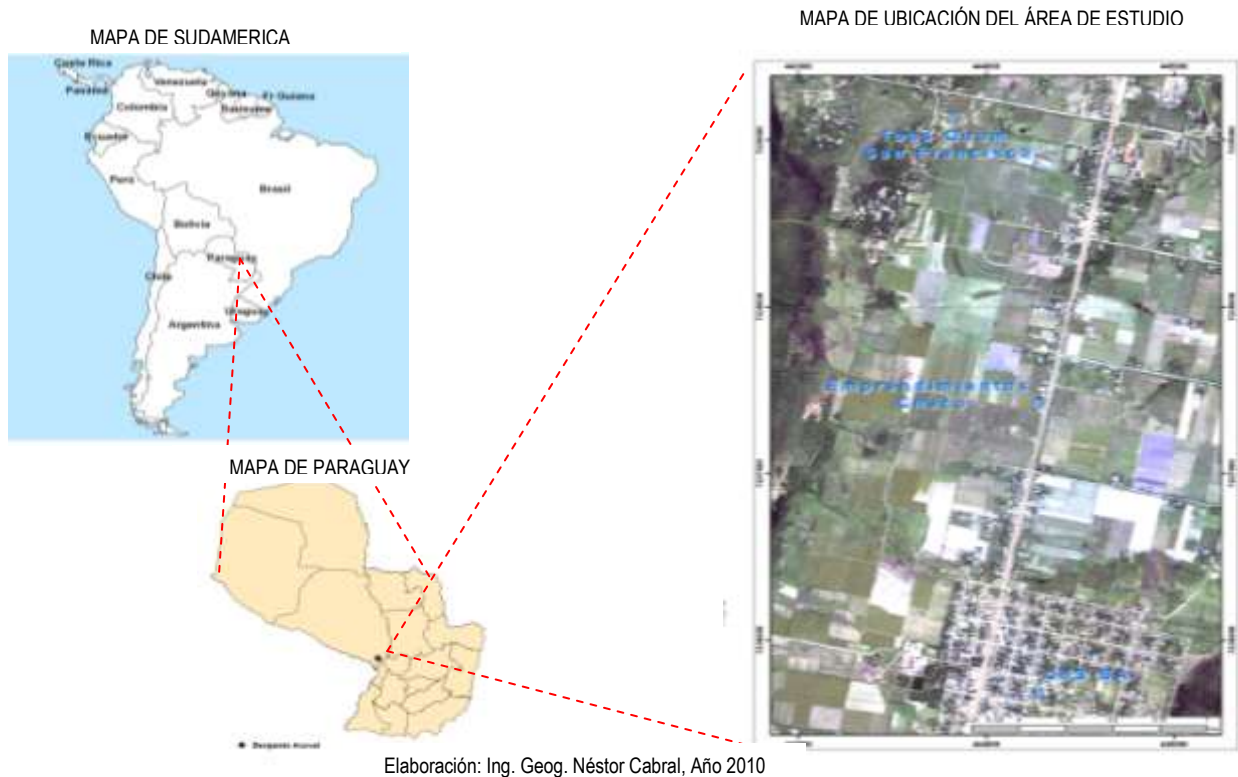
Cada sistema de provisión de agua, es particular y tiene sus características positivas y negativas para la eficiencia del abastecimiento de los usuarios y usuarias finales.

En cada modelo de gestión son llamativas las relaciones de género existentes, tanto de las personas relacionadas con las comisiones directivas como usuarios y usuarias.

Se pueden identificar tres tipos de modelos de gestión de agua potable:

- a) Juntas de saneamiento: que organizaciones comunitarias y voluntarias.
- b) Aguatería privada: esta constituida como una empresa, con reglas específicas por parte del Estado Paraguayo.
- c) Comunidad Indígena Toba Qom: Esta comunidad plantea de gestión diferente a las dos anteriores mencionadas. En las épocas donde no contaban con agua del pozo profundo, las mujeres eran las responsables de acarrear el agua del único pozo somero comunitario de la comunidad, las veces que sea necesario.

A manera de poder visualizar el área de trabajo se observa el siguiente mapa:



Mapa 1: Ubicación del área de estudio

OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar los diferentes modelos de gestión del abastecimiento de agua de la comunidad de Benjamin Aceval, Chaco, Paraguay, tomando como ejes del análisis la transparencia, la participación y relaciones de género.

Objetivos específicos:

- Analizar como se organizan los diferentes grupos sociales de Benjamin Aceval para el abastecimiento de agua,
- Analizar la transparencia en los modelos de gestión del agua de Benjamín Aceval,
- Analizar la participación de las personas en las estructuras de cada modelo de gestión y en los diferentes procesos,
- Analizar las relaciones de género que se presentan en los diferentes modelos de gestión para el abastecimiento de agua potable,
- Comparar los modelos de gestión entre sí, para la identificación de los grados de eficiencia en cada modelo,
- Comparar los modelos de gestión entre sí desde el punto de vista de la transparencia y la participación de las personas,
- Identificar que modelo es más sostenible, teniendo en cuenta las relaciones de género en los diferentes grupos se organiza la comunidad para abastecerse de agua
- Socializar los resultados del análisis, y
- Hacer llegar a las instituciones u organizaciones correspondientes las recomendaciones para superar los puntos identificados como “a mejorar”.

ANTECEDENTES DE LA COMUNIDAD DE BENJAMIN ACEVAL

El Departamento Presidente Hayes se encuentra en la Región Occidental de Paraguay (también llamada Chaco Paraguayo), siendo Benjamín Aceval uno de sus Distritos, ubicado a 45 Km de Asunción entre los paralelos 26º y 23º de Latitud Sur y los meridianos 59º y 57º de Longitud Oeste. Limita al Norte y al Este con el Distrito de Villa Hayes, al Sur con el Distrito de José Falcón y al Oeste con la Colonia General Bruguez.

Benjamín Aceval alberga a tres zonas urbanas: Cerrito, Costa Guazú y Benjamín Aceval.

HISTORIA

En sus orígenes, hacia el siglo XVII este distrito era conocido con el nombre de Villa Real o Villa Occidental, poblado por inmigrantes europeos que se encontraban en Villa Hayes. El 30 de abril de 1879 fue fundado con el nombre de Colonia Monte Sociedad debido a que sus pobladores realizaban sus labores en sociedad dedicándose especialmente a la agricultura, también al comercio y la industria.

Hacia el siglo XIX la zona realiza sus actividades con el asentamiento de una importante azucarera a nivel nacional, estableciéndose como una de las principales colonias en el siglo XX.

Durante la época de la Triple Alianza, hubo un litigio de la zona del Chaco entre Argentina y Paraguay, en el cual, el Ministro de Asuntos Exteriores Dr. Benjamín Aceval (1877) colaboró a favor del pueblo paraguayo presentando documentos contundentes sobre la tenencia al árbitro del conflicto, el Presidente Estadounidense Rutherford Birchard Hayes, quien falló a favor del Paraguay. En su honor fue nombrada Colonia Benjamín Aceval el 27 de diciembre de 1928 la ciudad y elevada posteriormente a la categoría de Distrito por ley, el 6 de octubre de 1940 independizándose así de la ciudad

de Villa Hayes (esta y el nombre del Departamento fueron dados en agradecimiento al Presidente de EE.UU.).

Actualmente el Distrito abarca una superficie de 11.004 km² y posee una población de aproximadamente 16.538 habitantes³. En Cerrito habita una comunidad de nativos de parcialidad Toba Qom, con una población de aproximadamente 1.362 habitantes.

En lo que respecta a su economía actual, Benjamín es la ciudad con más actividad en ganadería y agricultura del Departamento, es la única en todo el Chaco que posee un ingenio de azúcar (“Censi & Pirotta”) con producción totalmente orgánica, además posee certificación internacional siendo su mercado Europa y Norteamérica. La materia prima es también utilizada en la alcoholera y destilería “Takuare’e” de la zona urbana Costa Guazú.

La ganadería se desarrolla en toda la extensión del distrito; algunas producciones avícolas y pequeñas huertas son también realizadas en las zonas periurbanas. Otras industrias como la maderera, carbonería y lácteos también se encuentran asentadas en la zona.

En lo que respecta a la artesanía, la parcialidad Toba Qom confecciona carteras, sombreros, bolsos con las fibras de Karanda’y, totora, etc. y figuras con barro. Con ayuda de la Cooperación Española han colocado un puesto de venta al público ubicado en Cerrito.

LOS RECURSOS NATURALES

Geología

Benjamín Aceval alberga sedimentos provenientes de la Formación Patiño iniciada en el Cretácico superior¹; se caracteriza por una fuerte coloración roja, sedimentos conglomeráticos en la base y arenosos en el techo. La formación de fanglomerados posee una exposición completa en las inmediaciones del cerro Patiño (de ahí su nombre) y se distribuye también en Asunción, Ybytymi, Caballero, Villa Hayes, San Antonio, Ypané, Arroyo Ytororó, Cerro Perú (Paraguarí) y Compañía Salado-í (al norte de Limpio). En la zona de Benjamín Aceval y Villa Hayes también se registró esta formación asociada a las intrusivas básicas de la Formación Ñemby¹.

Un carácter distintivo de las areniscas de la parte superior (Formación Patiño) son estructuras columnares, como resultado de la contracción por enfriamiento de minerales de cuarzo feldespático, pudiéndose apreciar columnas prismáticas de 3, 4, 5 y 6 caras⁵. Estas estructuras son visibles en la cantera de Isla Itá ubicada en inicio de la zona urbana de Benjamín Aceval².

Clima

Subtropical a cálido, lluvias promedio de 1300 mm anuales, la temperatura promedio anual es de 23^o C pudiendo cambiar drásticamente en verano hasta los 44^a C y en invierno hasta 0^a C².

Suelos, aguas superficiales y subterráneas

El bajo Chaco posee una leve pendiente dirigida hacia el este (río Paraguay), sus sedimentos son finos y poco permeables, lo que hace difícil la infiltración del agua y facilita la evaporación de aguadas y la evapotranspiración de la cubierta vegetal, este

escenario da como resultado acumulación de sal, siendo la disponibilidad de agua potable un factor limitante en toda el área³.

La vertiente más importante cercana a la zona urbana es el río Verde, un cauce con caudal y profundidad dependientes de las precipitaciones pluviales.

Las formaciones geológicas descritas en apartados anteriores y las infiltraciones directas de precipitaciones, crean un reservorio de agua dulce inmerso en agua salada (que no se mezclan debido a la diferencia de densidad), esta peculiar característica hace que áreas importantes de las tres zonas urbanas se encuentren ubicadas sobre esta lente de agua.

El aumento de la población, la existencia de un solo bolsón de agua inmerso en agua salobre o salada y la falta de alcantarillado sanitario hacen que las necesidades de sus habitantes (agua para preparar alimentos, beber, lavar ropas, regar etc.) se vean afectadas negativamente, así Benjamín Aceval y Cerrito llegaron a tener registros de contaminación por coliformes fecales, causando enfermedades a los pobladores.

Flora y Fauna

Dentro del Gran Chaco Americano la zona se sitúa en la Subregión Chaco húmedo, la existencia de zonas bajas de esteros y cañadas albergan vegetación adaptada a épocas de inundaciones, alternadas con sequías prolongadas. Las formaciones vegetales tienen como especie predominante al Karanda'y (*Copernicia alba*) denominadas comúnmente palmares, acompañada de algarrobos (*Prosopis sp.*), chañar o manduvi guaikuru (*Geoffrea decorticans*), aromita (*Acacia caven*) y palo cruz (*tabebuia nodosa*)².

Entre las especies de mamíferos comunes en la zona: el Jurumi u Oso Hormiguero (*Myrmecophaga tridactyla*), Kaguaré u Oso Melero (*Tamandua tetradactyla*), Aguarai'y o Zorro (*Cerdocyon thous*), Capibara o Carpincho (*Hydrochaeris hydrochaeris*)²

Una de las zonas con más concentración de especies es el humedal formado alrededor del río Verde. Cabe destacar que esta área debería ser protegida para la conservación de las mismas².

MARCO LEGAL RELACIONADO AL AGUA

La Constitución Nacional del Paraguay, en los artículos 7 y 8 mencionan el derecho a un ambiente saludable y la protección ambiental; el Código sanitario Ley 836/80, Bajo el Título II, establece capítulos para el saneamiento ambiental, la contaminación y polución, el agua para consumo humano y de recreo, y de los alcantarillados y desechos industriales. También la Ley 3239/07 de los Recursos Hídricos del Paraguay tiene por objeto “regular la gestión sustentable e integral de todas las aguas y los territorios que la producen, cualquiera sea su ubicación, estado físico o su ocurrencia natural dentro del territorio paraguayo, con el fin de hacerla social, económica y ambientalmente sustentable para las personas que habitan el territorio de la República del Paraguay”⁴.

En el contexto institucional, la evolución de la gestión del agua en el país se inicia en la década de los 50 con la creación de dos entidades. La primera, Corporación de Obras Sanitarias de la Ciudad de Asunción (CORPOSANA) actualmente convertida por Decreto 16636, en Sociedad Anónima como Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay (ESSAP S.A.) le constituye localidades con más de 10.000 habitantes. La segunda, División de Saneamiento General dependiente del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, convertida desde 1972 en el Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental (SENASA) le corresponde localidades con menos de 10.000 habitantes. Creada por ley 369/72 con funciones de planificación, promoción y ejecución de obras para la extensión de agua potable y saneamiento.

Ente Regulador de los Servicios Sanitarios del Paraguay (ERSSAN) creado por Ley 1614/00 dependiente del Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones es el encargado de regular la prestación del servicio, supervisando niveles de calidad y eficiencia sobre los sistemas públicos y privados de agua potable y saneamiento (Aguaterías, Juntas de Saneamiento, CONAVI, Municipalidad, comisiones vecinales, ESSAP, etc), y proteger intereses de los usuarios por medio del control.

La población se abastece de aguas superficiales y subterráneas, sin embargo la segunda es la más utilizada en los diecisiete departamentos del país⁵. Las entidades encargadas de proveer agua al sector rural y pequeñas comunidades son las Juntas de Saneamiento (públicas, deben su origen a la Ley 369/72 que crea el SENASA); las denominadas Aguaterías (privadas, se rigen por la Ley 1614/00 que crea el ERSSAN y sus decretos reglamentarios) prestan el servicio a aquellas localidades ubicadas alrededor de Asunción que no poseen acceso al servicio público. Ambas son reguladas por la ERSSAN.

En concreto, las entidades encargadas de proveer el servicio de agua potable en Paraguay son la ESSAP, las Juntas de Saneamiento y las Aguaterías. La Ley 1614/00 tiene sus Decretos y Reglamentos en los que se detallan las responsabilidades en cuanto a calidad del servicio, tarifas, infracciones y sanciones de los abastecedores y también de los derechos y obligaciones de los usuarios

La Secretaría del Ambiente SEAM, con su Dirección General de Protección y Conservación de los Recursos Hídricos (DGPCRH) juega también un papel importante en la gestión del agua, viendo la necesidad de realizar un Balance Hídrico Nacional, esta entidad es ejecutora de la Resolución 2194/07 en la cual las entidades públicas y privadas deben inscribirse en un Registro Nacional de Recursos Hídricos.

La Ley 1614 explica que los prestadores son todas las personas físicas o jurídicas, públicas, privadas o mixtas, que tengan a su cargo la prestación del servicio público de

provisión de agua potable y/o del servicio público de alcantarillado sanitario. A su vez éstos poseen Títulos jurídicos de Concesión o Permiso, otorgados por el Titular del Servicio o dueño del agua, un bien público, quien es el Estado Paraguayo. Así las empresas privadas, en este caso, las Aguaterías = Concesionarias, tienen exigencias distintas a las públicas (Juntas de Saneamiento = Permisiónarias) ante la citada Ley. Se encuentran a disposición de los prestadores Reglamentos de esta ley a saber: calidad en la prestación del servicio, régimen tarifario, derechos y obligaciones de los usuarios, y régimen de infracciones y sanciones vinculado a la prestación de los servicios.

DISEÑO DEL ANÁLISIS

Naturaleza del diseño

La investigación es de tipo descriptiva pues se centra en el registro y recolección de datos necesarios para la obtención de un diagnóstico general de la situación actual de los diferentes modelos de gestión de agua encontrados en la zona.

El enfoque es de tipo cualitativo y cuantitativo. Se ha trabajado principalmente con el análisis de los datos cualitativos obtenidos a partir de las entrevistas y observaciones directas realizadas. Además se complementó la investigación con el análisis de datos numéricos obtenidos de fuentes primarias y en otros casos a partir de fuentes secundarias como datos estadísticos.

Metodología y técnicas empleadas

El proceso de investigación estuvo comprendido por las siguientes actividades metodológicas:

- a. Revisión bibliográfica sobre la información existente en cuanto a las principales características de la zona, antecedentes históricos de la comunidad, utilización y administración de los recursos naturales, utilización del agua, etc.
- b. Identificación de informantes clave.
- c. Diseño de los instrumentos de recolección de datos (entrevistas, guía de observación directa).
- d. Validación de los instrumentos a cargo de una representante del Sector Ambiente de la Dirección de Igualdad y Oportunidades de la Secretaria de la Mujer.
- e. Determinación del número de entrevistas a ser realizadas según cada modelo de gestión de agua de la comunidad.
- f. Aplicación de entrevistas estructuradas.

Técnicas empleadas para la recolección de datos.

Entrevistas no estructuradas

Han sido aplicadas principalmente a informantes clave identificados en un primer contacto realizado, se efectuaron preguntas a los mismos sin tener un contenido preestablecido, y los temas a ser abordados se fueron construyendo en función a la información proporcionada por los sujetos. Con esta herramienta se buscó conocer de manera general los antecedentes de conformación de cada modelo de gestión, y sirvió de base para el diseño de las entrevistas estructuradas.

Entrevistas estructuradas con preguntas abiertas y cerradas

Aplicadas a representantes de cada organización con la finalidad de obtener información con la mayor veracidad posible sobre la situación actual de la organización, también se han aplicado a los usuarios de la **Junta de Saneamiento de Benjamín Aceval** y a los usuarios de la **Aguatería Emprendimientos Chaco**, elegidos al azar por barrio, pretendiendo conocer la opinión de los mismos sobre la calidad del

recurso, del servicio y sobre los vínculos comunitarios existentes con los abastecedores de agua. Para Corbetta (2003), la entrevista tiene por objetivo obtener información interrogando a las personas, pero con la finalidad típica de entrar en la individualidad de la persona y ver el mundo con sus ojos.

Focus Group

La implementación de este tipo de entrevista grupal a la comunidad indígena Toba Qom, fue necesaria, debido a que según los resultados obtenidos de las entrevistas personales a informantes clave, se ha identificado que en la comunidad se encuentran activando 2 Líderes (Caciques) y con la finalidad de aclarar toda información pertinente y respetando la estructura organizativa de la comunidad, se pasó a desarrollar esta técnica para que sean los propios Líderes quienes aclaren en consenso cualquier tipo de ambigüedad al respecto.

Observación directa

Fue importante el desarrollo de una guía de observación directa, para validar la información brindada por los usuarios. Se observó en la vivienda de los usuarios:

- Presencia de canillas dentro o fuera del terreno.
- Presencia de medidores.
- Ubicación de los pozos.

Documentación audiovisual

Todas las entrevistas han sido grabadas con la finalidad de recabar la información de manera precisa, sin perder ningún dato. También se ha realizado un registro fotográfico de la zona y se ha contado con una importante colección de fotografías históricas que fueron tomadas en los inicios de la conformación de la Junta de Saneamiento.

Esquema metodológico simplificado



Procesamiento de datos

Para el análisis de los datos recolectados se procedió de la siguiente manera:

- Una vez realizadas las entrevistas personales, se pasó a la desgravación de cada una, respetando la opinión de los entrevistados.
- Se dividió la información obtenida y fueron clasificadas por secciones para su posterior análisis.
- Los datos cuantitativos obtenidos fueron analizados en una planilla electrónica.
- Las fotografías que han sido facilitadas por la Junta de Saneamiento han sido completamente digitalizadas para la presentación en el documento final.
- Se ha realizado un exhaustivo análisis comparativo entre los modelos de gestión encontrados y la legislación existente.

Ética en la Investigación

Los datos recolectados durante el proceso de la investigación han sido reflejados completamente en el documento respetando la respuesta de los entrevistados, y manteniendo de manera confidencial la identidad de los usuarios.

RESULTADOS OBTENIDOS POR GRUPOS

Junta de Saneamiento de Benjamín Aceval

Antecedentes de conformación

Hacia 1986 el Centro de Salud de la Ciudad de Benjamín Aceval formaba parte del conjunto de construcciones realizadas por el gobierno, contaba con pocos recursos humanos y se abastecía de agua a través de un aljibe.

Entre noviembre de 1990 y enero del 1991 un grupo de jóvenes líderes realizó un pedido para la construcción de pozo al Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, el cual solicitó al SENASA proveer al Centro de Salud excavando ahí unos 150m., pero consiguieron solo agua salada.

Este grupo de jóvenes, en su mayoría mujeres se auto denominó Comisión de Salud o Comisión Pro Centro de Salud y decidió actuar para lograr de alguna manera proveer del servicio al Centro. Solicitaron ayuda al SENASA, se les proveyó de un experto, el cual hizo el relevamiento de toda la zona, encontrando agua potencialmente dulce en la propiedad del Monseñor Mario Melanio Medina.

Hacia fines de agosto de 1991 durante la fiesta patronal de Benjamín Aceval fue cuando la Comisión de Festejos y el Monseñor Melanio Medina acordaron destinar todo lo

recaudado para la compra de materiales (cañerías, compra del terreno etc). SENASA proveyó el motor para este futuro pozo. De ese misma Comisión también formaban parte la Comisión de Mujeres Pro Centro de Salud:



Fotografía de las integrantes de la comisión de damas (Mariana Florencio, Catalina Vera, Gilda Mineur, Eulogia Garay, Librada Aveiro)

En aquel entonces, SENASA proveyó el motor y mando excavar un total de 90 m de profundidad, el agua que se obtuvo fue totalmente dulce y el pozo quedo denominado como POZO N° 1.



En 1992 se forma la primera Comisión Directiva de la Junta de Saneamiento y se la menciona a continuación:

- ✦ **Presidente:** Carlos A. Benítez
- ✦ **Vice Presidenta:** Catalina Vera
- ✦ **Tesorera:** Mariana Florencio
- ✦ **Secretario:** Bernabé González.



Momento de la votación para la conformación de la primera comisión directiva de la Junta de Saneamiento de Benjamin Aceval

Foto de inauguración de la conexión a agua corriente-Primera Etapa Benjamin Aceval



Al Crear la Asamblea y elegir las autoridades se llevó estos informes y el SENASA gestionó la Personería Jurídica y les registró en el ERSSAN poco tiempo después.

A medida que iban avanzando los barrios por donde pasaban los conductos, los vecinos tanto hombres como mujeres se mostraban interesados en introducir el agua a sus viviendas, se organizaban por barrios y tenían que excavar para conectar las cañerías, con el tiempo cada vez más barrios se sumaban a la conexión. Si el vecino quería que el agua “entre a su casa” tenía que abonar 40.000 Gs. para los insumos.



Trabajo de contrapartida por parte de la comunidad, hombre, mujeres, niños y niñas, cavando la fosa para el paso de las cañerías, 1991.

El SENASA a través de sus profesionales en ingeniería, capacitaba a la comunidad y decían por cuales puntos tendría que pasar las conexiones para llegar al Centro de Salud y a qué profundidad debían excavar (80 cm de profundidad).

Esta entidad pública elaboró un Proyecto de Desarrollo para el sistema de agua corriente con una proyección de 20 años calculando el crecimiento de la población y la expansión de la ciudad a unos 2500 usuarios (es por eso que aquellos vecindarios que en verano no tienen agua es causa de que “se conectaron luego”, no habiendo estado dentro del alcance y crean serios problemas no solo a ellos mismos sino a toda la red).



Luego de elaborar el Proyecto SENASA buscó la fuente de financiación, tomando la responsabilidad el Fondo Financiero para el Desarrollo de la Cuenca del Plata FONPLATA. El contrato de financiación fue firmado por el primer Presidente Carlos Benítez. En Agosto de 1992 el SENASA trae un modelo de Estatuto y éste se ajusta a la Junta.



Irán González fue el 2do. Presidente (estuvo 2 periodos), ejecutó el Proyecto de FONPLATA y así se construye un tanque de 250.000 lts., nombrado como POZO 2 ubicado en el Barrio Inter y otro nombrado como POZO 3 ubicado en el Barrio Pasito, cerca de la Villa CONAVI.

En el año 2005, se crea la Misión y la Visión de la Junta de Saneamiento de Benjamín Aceval.



Hasta el año 2010, ha habido siete presidencias, liderando la Junta de Saneamiento de Benjamín Aceval, la 8va. y actual **Presidenta**: Sra. Norma Paredes. Siendo la mencionada la primera mujer electa para dicho cargo.

Organización actual de la Junta de Saneamiento de Benjamín Aceval

La Sra. Norma Paredes es la actual presidenta de la Junta de Saneamiento, desde la fecha de conformación, es la única mujer que ha asumido el cargo, se encuentra ejerciendo el cargo desde abril del 2010.

La mencionada persona, se encuentra vinculada a la Junta hace varios años, ha trabajado como funcionaria, desde entonces, *“empezó a querer a la Junta”* como ella misma lo expresa, debido a las diversas actividades que ha realizado, fue tomando interés en formar parte de la comisión directiva, y también con el apoyo constante de los compañeros y compañeras quienes vieron que tenía potencial para asumir el cargo. Se animó a tomar la posta, y fue elegida en asamblea general, en abril del 2010.

La comisión directiva está integrada por:



La Junta cuenta además con el apoyo de 8 personas contratadas como funcionariado remunerados, entre estos se hallan 1 Administrador, 1 encargada de la perceptoría, 2 plomeros, 2 serenos, 1 repartidor y 1 motorista encargado del control y mantenimiento de los motores.

El horario de atención al público abarca de 7:00 a 12:00 Hs, de lunes a sábado.



Foto de funcionariado de plomería realizando trabajos de mantenimiento de cañerías

Aspectos económicos

En la actualidad, la junta cuenta con aproximadamente 1730 usuarios, usuarias. En la actualidad existen 1329 conexiones activas y 401 conexiones suspendidas por falta de pago.

Para la instalación de la conexión al servicio, por primera vez, es necesario la presentación de documentos tales como; fotocopia del título de propiedad, cédula de identidad policial y completar la solicitud de conexión, brindan la posibilidad de acceder al servicio pagando al contado (abonando la suma de 400.000 Gs) o de manera financiada (abonando la suma de 500.000Gs). Se ha indicado que no se realiza ningún tipo de estudio de pre-factibilidad económica para nuevas conexiones a la red, porque según expreso la Presidenta:

“El agua no se le puede negar a ninguna persona, porque es una necesidad básica, además aquí en Benjamín la mayoría nos conocemos y conocemos la situación de la gente”.

Expresiones de una persona de la comisión directiva de la junta

La manera de controlar la cantidad de agua que es consumida por parte de las conexiones al sistema de red de agua es a través de los medidores.

Del total de conexiones activas, el 24% de los mismos cuentan con medidores. La presidenta de la Junta, reconoce que es de suma urgencia la colocación de medidores a todas las conexiones activas, pero, se ve como una situación a superar por el alto costo que implica.

El costo de la tarifa del servicio es de 11.00 Gs mensuales. Para efectuar los cobros, se emiten boletas de pago, que son llevadas hasta la vivienda de las personas que tienen conexiones activas, a través de un repartidor. Estas boletas tienen fecha de vencimiento hasta el 10 de cada mes. Desde el día de entrega de boletas, usuarios y usuarias se acercan a la perceptoría para abonar por el servicio y en el caso de que no se efectúen los pagos, en el plazo establecido, es decir estando atrasados en 4 cuotas, se procede al corte del servicio.

El índice de morosidad actual es del 60%, en los últimos 6 meses (desde abril de 2010) se ha hecho lo posible para reducir la tasa de morosidad, que a principios de año ascendía al 80%.

Este avance de superar 20 % de morosidad, fue mediante las constantes notificaciones, planes de pago especiales a las personas que deben por varios meses y poniendo los mejores esfuerzos para la atención al cliente desde la perceptoría, aunque indicó que aún falta mucho por hacer para poder disminuir la morosidad.

“Nos llama mucho la atención el hecho de que la mayoría de las personas que posee menos recursos económicos, resultan ser mejores pagadores a pesar de sus limitaciones, ellos están al día siguiente de recibir su boleta, vienen a pagar religiosamente, son muy buenos pagadores, según nos comentaron, tienen un ahorro destinado al pago del agua, porque no les gustaría dejar de contar con este recurso vital”.

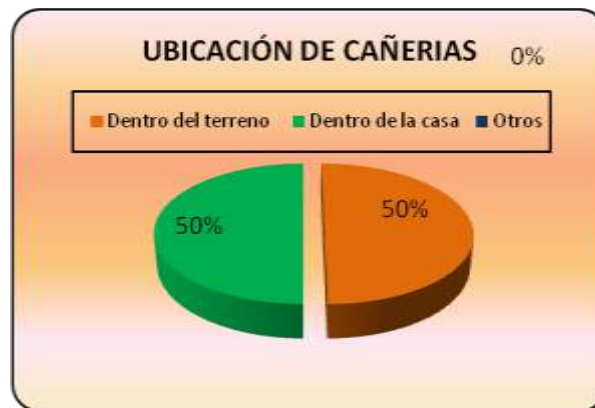
Autoridad de la Junta de Saneamiento

Es importante destacar que debido al porcentaje de morosidad encontrada, la organización se ve afectada a la hora de invertir en obras sociales que beneficien a la comunidad y por sobre todo, en muchas ocasiones se torna complicado cubrir los gastos de electricidad, pago del salario al funcionariado, análisis de calidad de agua, elementos de limpieza entre otros.

En cuanto a la diferenciación sobre quien es mejor pagador, si son los hombres o las mujeres, constituyó una tarea difícil, debido a que esto no se encuentra relacionado con la titularidad

del servicio, es decir, no ocurre que solamente el titular del servicio, va y abona por el mismo, esto es distinto en cada caso, porque pueden ir a pagar niños o niñas, parientes de la personas que tiene la titularidad, hijos, hijas, en ocasiones también ocurre que un vecino o vecina se encarga del pago de varias boletas, y van rotando por mes, con la responsabilidad de quien es la persona que se acerca a pagar la boleta de sus vecinos, vecinas mas próximos.





Rendición de cuentas

El mecanismo de rendición de cuentas a la comunidad es a través de las Asambleas generales que son realizadas cada año, en la misma se presentan los balances correspondientes, los usuarios al día, tienen voz y voto para cuestionar los balances presentados y en caso que quiera revisar estos balances de manera detallada, pueden ir a solicitar en la oficina sin ningún tipo de inconvenientes.

Vínculos con la comunidad

La participación de la comunidad en las asambleas es muy baja, en la última asamblea realizada se presentaron apenas el 14.5% de los usuarios, usuarias. Y fueron las mujeres quienes se acercaron al local de la Junta para ponerse al día con los pagos atrasados del servicio.

Otra manera de estar en contacto frecuente con la comunidad es cuando se presentan interrupciones en el servicio, estos llaman constantemente a la Junta para realizar los

reclamos, también un medio bastante utilizado en la zona es la radio comunitaria. En los casos en que haya un corte prolongado del servicio, el medio utilizado por la Junta para comunicar a la población es a través de camiones parlantes, de persona a persona (cuando van a pagar las boletas) y también la radio comunitaria.

Eficiencia del servicio

“Estamos haciendo todo lo posible en brindar el mejor servicio a la comunidad, para nosotros, una de las cuestiones más importantes es la calidad de agua, que las personas puedan tener la cantidad suficiente, evitando las interrupciones en el servicio y a su vez el tratamiento que se le pueda hacer una vez utilizado el recurso. Es muy importante que alguna vez se pueda instalar un sistema de alcantarillado en la ciudad, y cumplir con el rol que tiene la Junta no solo en la distribución del agua, sino de poder brindar a la comunidad un Saneamiento Adecuado”

Presidenta de la Junta de Saneamiento

Cobertura

“Hasta la fecha estamos pudiendo abastecer a los usuarios, aunque en ocasiones se puedan presentar algún tipo de interrupciones, estamos viendo cómo superar esos inconvenientes, ahora se viene la prueba de fuego que es en el verano”.

Presidenta de la Junta de saneamiento

Estabilidad

“Para asegurar la estabilidad del sistema y que este pueda permanecer en el tiempo, resulta urgente la colocación de los medidores a todos los usuarios de la Junta, cobrar por la cantidad real de agua que la gente utiliza, y destinar tiempo y recursos con la finalidad de poder cobrar las deudas existentes debido a la morosidad”

Presidenta de la Junta de Saneamiento

Recursos

“Actualmente nuestros recursos económicos se ven afectados debido a la morosidad reinante, no podemos realizar las tareas necesarias para mejorar todo el sistema de distribución de agua, necesitamos de muchos recursos para hacer un mantenimiento de las redes, pero hacemos lo que podemos a pesar de las limitaciones, además; poseemos excelentes personas trabajando, ellos ponen toda su buena voluntad en el cumplimiento de sus tareas diarias, inclusive de manera voluntaria”.

Presidenta de la Junta de Saneamiento

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS, USUARIAS

Para poder visualizar cual es el área geográfica que abarca la cobertura de la Junta de Saneamiento, se ha identificado los barrios a los cuales llegan las conexiones.

A continuación se el plano de la zona urbana de Benjamin Aceval



Referencias

Barrios declarados por Resolución

- 1- Mcal. López
- 2- Central
- 3- 15 de Agosto
- 4- Pasito
- 5- San Agustín

Barrios sin Nomenclatura Municipal



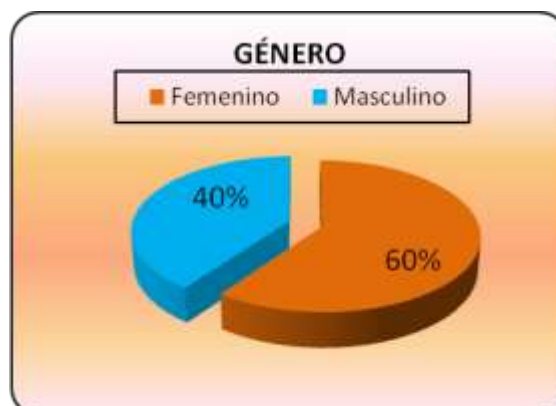
Las entrevistas fueron realizadas en la totalidad de barrios observados en el planote la zona urbana de más arriba. El plano fue facilitado por personal de la municipalidad.

Características generales de las personas entrevistadas

Las personas usuarias entrevistadas fueron seleccionados al azar, pudiéndose llegar a una vivienda por barrio. La población analizada estuvo comprendida por personas mayores de 18 años que se encontraban en la vivienda en el momento de la entrevista, se tomo como criterio de selección la edad, debido a que se plantearon cuestiones económicas.

Se obtuvo que la edad promedio de los personas fue de 41 años, la edad mínima 20 y la edad máxima encontrada 76 años.

El mayor porcentaje de personas entrevistadas correspondió al sexo femenino (60%), frente a un 40% del sexo masculino. Es importante destacar que la mayoría de las mujeres entrevistadas, manifestó que sus maridos van a trabajar a las zonas del Chaco Central, por ello no se encontraban en el momento de la visita.



En cuanto a la tipo de tenencia de tierra, el 80% asumió ser propietaria de la vivienda, y el 20% restante indicó que la alquila.



El promedio de personas que habitan en la vivienda es de 4.7 y los años de residencia en la zona son de 20,5 en promedio, abarcando desde los 2 años de residencia hasta los 53 años.

Fuentes de provisión de agua antes de la creación de la Junta

La totalidad de las personas entrevistadas ha manifestado que en la zona, la principal fuente de agua estaba constituida por pozos profundos, comentaron que las personas con mayor poder adquisitivo, tenían en sus viviendas pozos profundos y en otros casos, un pozo profundo, abastecía a varios domicilio, quienes tenían que ir a tempranas horas del día a cargar agua en baldes.

La mayoría, además indico que eran las mujeres quienes eran las responsables de buscar el agua en compañía de sus hijos e hijas. A continuación se destacan algunas respuestas de las personas entrevistadas:

“Las mujeres iban a traer agua en un balde sobre la cabeza, y las personas que tenían un poco de plata se iban a traer en carrito, mi marido no se iba a traer porque trabajaba por

la chacra, yo me quedaba en mi casa, entonces nosotros nos íbamos a traer con mis hijos, lavábamos ropa ahí mismo, una cantidad de gente lavaba ropa. Antes, por acá era todo baldío y extendíamos en el pasto las ropas, el barrio luego se iba a lavar ropa ahí, nos íbamos temprano, aprovechamos para conversar con los vecinos, y comíamos todos juntos ahí también...

“Antes nosotros traíamos agua en baldes de un pozo y a veces ese pozo, por ejemplo en octubre – noviembre, si nos íbamos tarde faltaba el agua, teníamos que esperar que salga de vuelta, la vecindad se iba a traer de ahí, otro pozo pertenecía a la Familia Lahaye, ahí el agua del pozo era muy abundante, estos pozos estaban en propiedades privadas”

“Y teníamos un pozo, la mayoría de la gente acá tiene pozos, pero algunos ya eliminaron y convirtieron en pozos ciegos, nosotros no usamos mas el pozo”.

Conexión a la red

En lo referente a quien tomo la iniciativa para conectarse a la red de abastecimiento, se obtuvo que mayormente fueron las mujeres quienes solicitaron la instalación del servicio, pero en contrapartida la titularidad del servicio en su mayoría está a nombre de los hombres.



Aspectos económicos

El 100% de las personas entrevistadas indicó pagar por el servicio de abastecimiento de agua la suma de 11.000 Guaraníes mensuales. Al respecto en algunos casos se ha mencionado que el monto es muy bajo, y en otros que estaban de acuerdo con el mismo, mencionaron además que estarían dispuestas a pagar más si se mejora el servicio.

“Yo pienso que es muy poco, porque si va a mejorar el servicio yo estoy dispuesto a pagar la cantidad justa”

“Para nosotros está bien, pero para lo que tienen medidor no, porque ellos pagan más”.

Afirmación de una persona entrevistada

En cuanto a la forma de pago por el servicio, indicaron que una persona pasa a cobrar, se apersona a las viviendas a llevar la boleta de pago, y que llegada la fecha de vencimiento, mayormente son las mujeres quienes van a pagar por el servicio en la oficina de la Junta de Saneamiento.

Formas de acceso al agua

El 100% de las personas entrevistadas respondieron que el agua llega hasta sus viviendas mediante cañerías, se destaca el hecho de que para la colocación de las mismas han contribuido todas las personas integrantes de la familia, quienes ayudaron para realizar las excavaciones.

Un 50%, respondió que las cañerías están ubicadas dentro del terreno, pero no poseen conexiones dentro de la vivienda, y para realizar las diversas tareas diarias esta es acarreada

con baldes y colocadas en baldes para facilitar su utilización; mientras que el otro 50%, respondió que dispone de cañerías ubicadas en el interior de las viviendas.



Al respecto de la forma de contabilizar el agua utilizada por usuarios, usuarias, se ha preguntado si mismos cuentan con medidores, el 50% respondió que sí, frente a un 50% que respondió **NO** contar con los mismos. Al formular preguntas a las personas que no cuentan con medidores, sobre que piensan de la instalación de los mismos, solo algunas personas se mostraron estar acordes.

“Es importante tener medidores, porque creo que yo no he de pasar el consumo mínimo, además yo siempre trato de economizar, porque acá si uno usa demás, ya le falta a tu vecino, y nosotros mismos los usuarios volvemos a sufrir esas consecuencias si no cuidamos, porque en el verano siempre tenemos problemas”

“No mejor así sin medidor, porque nosotros usamos poco luego, pero si dicen para poner medidor que le vamos a hacer si ellos mandan”

“A mi entender yo creo que ellos le colocan medidores a las familias que consumen más, por el tema de vehículos, piscinas y el número de personas que viven en la casa, a mí nunca me preguntaron si quería medidor.”

“Dice que falta medidores por eso no se les pone a todas las personas.”

“Es injusto muchas veces que no tengan medidores, porque la gente lava vehículos, motos, se cargan piletas, es injusto que vos estés pagando 11.000 y otros q no tienen medidor también pagan 11.000”.

Expresiones de personas entrevistadas

Disponibilidad de agua

Según la cantidad de agua que se utiliza en cada domicilio, el 80% de entrevistado/as asumió no conocer el total de litros mensual, frente a un 20% que respondió que utiliza entre 1000 y 1500 litros mensuales.

Las actividades que demandan mayor cantidad de agua diariamente son el lavado de ropas y la limpieza de la casa, una sola persona asumió que reutiliza el agua resultante del lavado de ropas para el riego de plantas.

En cuanto a la disponibilidad de agua necesaria para las actividades diarias, la mayoría indicó que suelen tener problemas, principalmente en época de verano, y en según los motivos por los cuales ocurren estas interrupciones podrían ser:

“Cuando los motores no funcionan”

“Cuando esta averiado el caño, a veces se descompone, entonces mientras eso nos avisan, pero un ratito nomás, después arreglan todo y ya viene otra vez. Pasan en camiones avisando que nos va a faltar el agua”.

“En esta zona, tenemos agua hasta el medio día nomás, y después ya te podes olvidar de eso, tenemos que juntar por eso nosotros tenemos un tambor, que a la mañana cuando

comienza a hacer mucho calor notros ya cargamos, tapamos, ya tenemos para nuestro baño, y para nuestro uso, y generalmente, en el día para tomar ya juntamos las botellas, porque ese es nuestro sistema”.

“Suele faltar agua, a veces sin previo aviso viene bien y en un rato se termina, sin darnos cuenta, solamente cuando se va a limpiar avisan por radio”.

Expresiones de personas entrevistadas

ASPECTOS RELACIONADOS A LA PARTICIPACIÓN

Cuidado del servicio

Las personas entrevistadas han manifestado que en caso de existir algún tipo de interrupciones en el servicio, estos lo comunican a la Junta de Saneamiento, quienes acuden a solucionar los inconvenientes presentados.

Las opiniones de los entrevistados se reflejan a continuación:

“Si nosotros llamamos a la oficina, y enseguida ellos vienen a arreglar”.

“Muchas veces yo veo que los hijos de mis vecinos, juegan por el agua, y yo me voy a decirles que eso no se hace, pero a mis hijos no les gusta que yo haga eso, porque no quieren quedar mal con ellos”.

“Si solemos avisar, pero ellos arreglan solo cuando la cañería está en la calle, si se descompone dentro de la casa ya tenemos que pagarle a parte a un plomero”.

“Cuando veo que los vecinos usan mal o cuando los camiones rompen las cañerías, yo les llamo y enseguida vienen”.

Participación en asambleas

La Junta de Saneamiento realiza asambleas para realizar la rendición de cuentas a la comunidad, se ha mencionado anteriormente la escasa participación de la comunidad.

Solo el 20% de los entrevistados asumió participar de las asambleas, sin embargo el 80% restante explico que no están interesados en participar por los siguientes motivos.

“No participamos, porque sé que nunca llegan a ninguna solución”

“Si, suelen hacer asambleas, para mostrar a la gente los balances de la Junta se hace la asamblea, no hace mucho tiempo que se hizo la última asamblea.”

“No, jamás, no participo porque es el espacio de los políticos, acá en Benjamín, lastimosamente que todas las instituciones están manejadas según los colores.”

“Yo nunca me voy a la asamblea porque es un desastre, por ejemplo en la última votación dice que se pelearon todos, yo nunca me fui a votar por eso, después ya se empiezan a pelear, y para que te vas a ir a votar así? Y para que te vas a meter así, de repente uno está nervioso y te vas a pelear con tus vecinos, porque nos conocemos todos, y siempre son las mismas personas que están nomás ahí.”

Expresiones de personas entrevistadas

Aspectos a ser mejorados.

En cuanto a los aspectos que deberían ser mejorados por la Junta de Saneamiento, los entrevistados han mencionado principalmente que los representantes deberían tener un

mayor acercamiento a la comunidad, es decir, informales con mayor frecuencia de las actividades que son realizadas, y por sobre todo mejorar el servicio, cuyo funcionamiento normal se ve afectado por las constantes interrupciones ocasionadas por diversos motivos. También han señalado:

“A mí me parece que no tiene que mejorar nada, está bien el servicio en esta zona, no sé cómo debe ser en otro lado, toda vez que a nosotros no nos falte agua está bien.”

“Mejorar la calidad del agua, porque muchas veces tierra sabor y color a tierra, principalmente después de las lluvias.”

“Que el agua pueda llegar a toda la gente”

“Lo que puede decir es que a partir de esta administración se están manejando mejor las cosas, porque anteriormente una forma de hacer política el tema era hacer conexiones gratis.”

“Actúan bien, pero hay veces que ellos mismos se enredan, en verano cortan el agua para ahorrar, avisan por la radio comunitaria”

“Tiene que mejorar la parte administrativa, porque son todos socios los que se juntan y se quedan todos de un mismo grupo.”

Expresiones de personas entrevistadas

Aspectos legales

El grado de conocimiento que poseen los usuarios, usuarias en aspectos referentes a la legislación existente, es una manera que estos puedan exigir y hacer valer los derechos y

obligaciones que les corresponde, sin embargo se ha determinado que ninguno de los entrevistados conoce sobre la existencia de leyes que puedan amparar estos derechos.

También se ha encontrado que el 100% de los mismos no sabe a dónde recurrir en caso de que las autoridades de la Junta de Saneamiento no escuchen el reclamo de los usuarios, usuarias, manifestaron además que no conocen si estos se encuentran asociados a alguna organización, tanto gubernamental como privada.

Aguatería Privada EMPRENDIMIENTOS CHACO



Foto de la fachada de la Aguatería Emprendimientos Chaco

Aproximadamente en el año 1995 habían barrios, en Benjamin Aceval, tanto en la zona urbana como en las zonas rurales, a los que el agua corriente aún no llegaba, debido a estos motivos las personas pobladoras líderes de la zona, decidieron organizarse formando comités por barrio y con ayuda del cura párroco solicitaron apoyo a las autoridades de esa época.

Un grupo de tres inversionistas interesados en la instalación de un sistema de abastecimiento de agua para la comunidad decidieron realizar el proyecto en setiembre del mismo año. La Municipalidad de Benjamín Aceval les confirió la licencia y aseguró a los mismos que tendrían 1500 usuarios en menos de un año.

Pasado el tiempo dos de los tres inversionistas decidieron retirarse del negocio debido a que la Municipalidad no había cumplido con su compromiso asumido y ya tenían una

inversión millonaria enterrada correspondiente a una red completa de cañerías distribuidas por toda la ciudad. Hasta ese momento el número de conexiones activas, era de apenas unos 250. Lo cual no correspondía a la inversión realizada para la instalación de las redes subterráneas. El tercer inversionista, el Ing. Melquiades Fernández Rojas, decidió continuar con la empresa, puesto que había invertido el trabajo de toda una vida en el proyecto convirtiéndose desde ese momento en una empresa unipersonal.

A partir del año 2000 se crea el Ente Regulador de Servicios Sanitarios del Paraguay (ERSSAN) por Ley 1614, dependiente del Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones, el cual rescinde de toda responsabilidad a las Municipalidades y/o Gobernaciones de ser autoridades frente a las empresas privadas de abastecimiento de agua, disolviendo así la responsabilidad que ellas tenían de dejar a disposición de la Municipalidad su empresa cumplidos los diez años de servicio, contemplado en Disposiciones Finales Art. 104, Derogación Particular de Leyes y Normas de la Ley 1614/00.

Con el correr de los años, la empresa no redituaba la inversión hecha, pues existía una alta tasa de morosidad, el servicio se cortaba varias veces durante la jornada o incluso días enteros.

Desde el año 2004 asume el mando la Sra. Zunilda Fernández Lovera, hija del dueño (Melquiades Fernández Rojas), quien como estrategia comercial, decidió buscar los recursos necesarios para levantar la empresa.

El hecho de tomar la posta en la administración de la aguatería constituyó para ella un desafío personal y por sobre todo una manera de agradecimiento hacia su padre; el motivo que la impulso realmente a formar parte del emprendimiento lo expresa en el siguiente párrafo:

“Como hija agradecida en algún momento tenía que brindarle a mi padre mi apoyo y mi ayuda, entonces decidí, vine, me interiorice y me interesé, él se sintió también alentado, y dijo que si vamos a intentar, y eso fue el puntapié inicial que me motivo, después me entusiasme, porque yo soy una persona que me gusta avanzar, crecer, no me gusta quedarme ni estancarme, mientras más pueda cambiar las cosas, mejorar las cosas, para mí es mejor, o sea que yo no tengo una meta, acá me quedo, siempre estoy tratando de ir mejorando, de ir cambiando, siempre, y lo más importante de todo es la Autogestión y digamos la creatividad que uno puede tener”.

Zunilda Fernández, actual propietaria de la aguatería

En una primera etapa, la nueva propietaria, tuvo acercamiento con las personas usuarias, acercándose la misma a conversar con titulares del servicio de conexión, lo que le permitió entender las necesidades e impedimentos particulares de los usuarios, usuaria. A partir de allí, se adaptó a las necesidades de usuarios y usuarias, adaptando su método de trabajo.

Como anteriormente no tenían oficina al público, sino tenían un sistema de cobro casa por casa, decidió instalar una oficina al público en Agosto del año 2005 comunicando esto a los usuarios, usuarias, a través de boletines. Se contrató los servicios de una persona que ejerza de secretaria, que es una mujer. Se habilitó el teléfono línea baja, con atención al público en horario continuado de lunes a sábado, además de contar con un encargado de planta cubriendo el horario nocturno y fines de semana. Luego, de la introducción del sistema celular al país, también se ha habilitado una línea celular de la Aguatería, visto que mucho de los usuarios, usuarias solo cuentan con este sistema de comunicación.

Al inicio de la apertura de la oficina, no tuvo mucha aceptación porque los usuarios, usuarias, se habían acostumbraron a que vayan a sus casas. Cambiaron, reestructuraron, mejoraron las redes, avisaron que en un cierto plazo de tiempo se les iba a colocar medidores para mejorar el rendimiento, ya que existían personas que utilizaban indiscriminadamente el agua y funcionaba mal todo el sistema.

Se empezaron con 100 medidores en la ciudad, hasta cubrir totalmente con los 300 medidores que faltaban para completar el 100%, o sea que en la actualidad no existe usuario, usuaria sin medidor.

A los inicios de este proceso, la gente protestaba porque venían los excesos y reclamaban mucho, con el tiempo empezaron a ahorrar el agua, no la mal gastaban, arreglaban las canillas rotas, controlaban internamente sus cañerías, concienciaban a sus familiares sobre el uso racional.

En el año 2005 se construye otro pozo para evitar esa escasez de agua durante el día, el agua dejó de faltar y el servicio pasó a ser las 24hs. La gente fue notando la mejoría general, tanto fue el cambio que comenzaron a colaborar, daban aviso de conexiones clandestinas, de cañerías rotas, etc. y pasaron a ser favorecedores permanentes y celosos custodios.



Actualmente (noviembre 2010) cuentan con 638 usuarios, usuarias del total de titulares 303 son hombres y 249 mujeres.

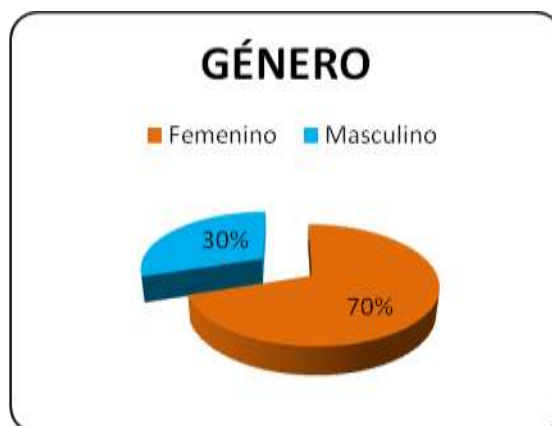
La empresa hace promociones especiales dos o tres veces al año, buscando así formas de captar nuevos clientes y de llegar a todos los niveles y bolsillos, ofreciendo inclusive financiaciones flexibles.

Percepción de los usuarios de la Aguatería Emprendimientos Chaco.

Características generales de los entrevistados.

Se realizaron entrevistas a los usuarios, usuarias de la Aguatería siguiendo los mismos criterios mencionados anteriormente para la Junta de Saneamiento.

La edad promedio de personas entrevistadas fue de 48 años, la edad máxima 74 años y la mínima 20 años. Se obtuvo que el 70% de fueron mujeres y el 30% restante hombres.



En los aspectos referentes al tipo de tenencia de tierra se encontró que el 100% de personas entrevistadas es propietaria de la vivienda. El promedio de habitantes en el hogar es de 3,3 personas, el número máximo de personas encontrado en una vivienda fue de 7 integrantes y el mínimo de 1 persona.

Antecedentes de provisión de agua de la comunidad

La mayor parte indicó que antes de estar conectados a la Aguatería, se abastecía únicamente de pozos escavados que estaban ubicados en la propia casa o en la casa de los vecinos, vecinas de la comunidad acudía diariamente hasta los mismos, principalmente las mujeres en compañía de sus hijos, hijas, más pequeños, quienes acarreaban el agua hasta sus viviendas.

Al respecto algunos entrevistados han manifestado:

“Acarreábamos agua con un balde desde un pozo de la casa de un vecino, con mis hijos nos íbamos a traer, como yo trabajaba mucho, casi no tenía, pero tenía que ponerme un horario para ir a acarrear el agua” (Mujer de 50 años)

“En la casa de mi mamá teníamos un pozo entonces de ahí nomas nosotros sacábamos el agua, a veces los vecinos venían a llevar el agua de nuestro pozo, porque casi la mayoría de las personas en esta zona tenía un pozo en su casa”(Hombre de 67 años)”

“La mayoría de la gente del Barrio Pasito tiene pozo, es una linda zona, porque sale bien el agua” (Mujer de 53 años).

Conexión a la red

En cuanto al conocimiento sobre quien ha solicitado la conexión al servicio de agua potable, se encontrado en ambos la misma proporción (50%) de hombres y mujeres que han solicitado el mismo, y también el mismo porcentaje sobre quien posee la titularidad de la conexión.

Se ha determinado a su vez el número de años con que se dispone del servicio en el las viviendas, y se obtuvo en promedio 8.9 años, aunque la mayoría indicó que desde la creación de la aguatería inmediatamente fueron a solicitar la conexión, es decir hace 15 años y también se encontró un entrevistado que hace apenas 3 meses está conectado al mismo.

En los gráficos se observan las distribuciones porcentuales obtenidas.



Aspectos económicos

Actualmente la aguatería cuenta con 638 usuarios, usuarias.

Para poder realizar una nueva conexión solicitan a futuros usuarios, usuarias la presentación de los datos personales, fotocopia de cedula de identidad, barrio, teléfono, datos referentes al tipo de uso que realizaran, si es para uso familiar, uso comercial, otros. Cuando el o la titular de la vivienda es quien solicita la instalación del servicio, se realiza la solicitud de manera directa; sin embargo para realizar una nueva conexión al usuario, usuaria que habita en una vivienda alquilada, deben presentar la autorización de la persona propietaria de la vivienda.

En cuanto a la realización de algún tipo de pre factibilidad económica del usuario, usuaria, se indicó que no se realiza. No hurgan en esos detalles, debido a que las personas que van a solicitar el servicio, podrán pagar por el usufructo del mismo.

El tipo de usuarios, usuaria, a los cuales se les brinda el servicio son en su mayoría personas que destinan el agua para uso familiar, otros poseen huertas, también cuentan con usuarios, usuarias que utilizan el agua en mayor cantidad como las estaciones de servicio, o comercios, estos en algunos casos poseen 2 medidores para diferenciar el tipo de uso que realizan y por ende el pago es diferenciado.

El precio por la instalación del servicio a nuevos usuarios es de 400.00 Gs. al contado y 500.000 Gs. de modo financiado. El precio del consumo mínimo (15 m³) cobrado a los usuarios es de 22.400 Gs. mas I.V.A incluido, según la deposición del Ente Regulador.



Al respecto los entrevistados manifestaron:

“No es mucho por el buen servicio, estoy muy conforme porque no me suelen fallar” (Mujer de 51 años)

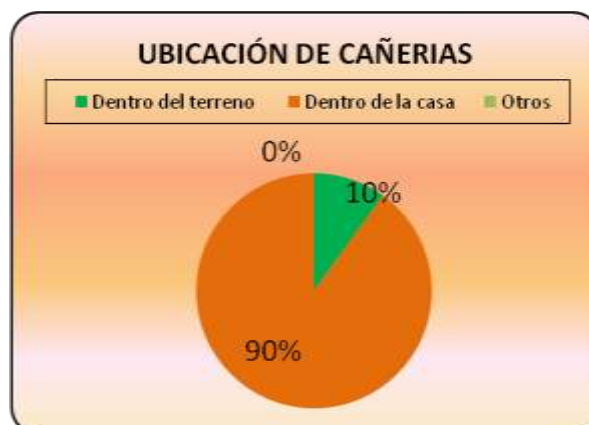
“No es mucho porque no falla, vale la pena pagar, da gusto pagar por el buen servicio” (Mujer de 53 años)

“Es poco porque la calidad es muy buena” (Hombre de 20 años)

“Me parece muy poco lo que pago, antes estaba mal colocado el medidor, pero después vinieron a cambiar y ahí mejoro todo” (Mujer de 29 años).

Formas de acceso al agua

El agua llega hasta la vivienda a través de cañerías, estas a su vez llegan hasta el interior de las viviendas (90% de los entrevistados), pudiéndose utilizar de manera directa y en otros casos (10% de entrevistados) las cañerías están ubicadas dentro del terreno pero fuera de la casa, motivo por el cual deben acarrear el agua y depositarlos en baldes o tambores para su posterior utilización.



Titularidad del servicio

Del total de usuarios, usuarias, mencionado anteriormente, 303 son hombres y 249 son mujeres. Según indicó la representante, se torna complicado tener un conocimiento exacto sobre quien es mejor pagador, debido que, al igual que los usuarios, usuarias de la Junta de Saneamiento, no precisamente el titular del servicio es quien va a pagar por el mismo, van a pagar las mujeres, los niños, personas que llevan las facturas de varios titulares y también en un mismo terreno conviven 2 a 3 familias juntas, quienes se reparten los gastos del servicio de manera mensual.

Morosidad

El índice de morosidad actual es del 20%, luego de haber implementado diferentes mecanismos para poder cobrar a los usuarios, usuarias por el servicio. Al respecto la misma indicó:

“Prácticamente tenemos un 20% de morosidad solamente, porque agotamos todos los recursos posibles, para evitar tener un alto índice de morosidad, es una atención adicional la que tenemos que hacer, porque en un principio estábamos acá y esperábamos a que la gente venga, no había mucho movimiento el día del vencimiento”

“El procedimiento es realizar el levantamiento de la lectura, se procesa, si hay una deuda anterior, automáticamente el sistema te la trae, nosotros esperamos para el retiro del servicio 3 meses cumplidos, que son 3 facturas mas la cantidad de días que damos para el vencimiento que son entre 12 y 15 días, o sea que aproximadamente nosotros les esperamos entre 102 y 105 días para cortarles el servicio, inclusive, antes de llegar a eso, otra vez nos tomamos el tiempo de brindar un servicio adicional, le informamos, le recordamos a la gente que tal fecha es su vencimiento, y que tienen 3 facturas, y que le esperamos para evitar el retiro del servicio, que día que fecha que hora, yo hago casi todo personalmente, si tienen mensajes, redactamos mensajes, le recordamos para todo, hay muchos que dicen hay que suerte, porque me olvide, se me perdió, etc. O si no, algunos dicen, me puedes esperar 2 a 3 días más, anotamos, seguimos, si después de eso ya no cumple, bueno, ya no podemos”
Propietaria de la aguatería

Formas de cobro al usuario, usuaria por la prestación del servicio.

Anteriormente el sistema de cobro estaba basado en la elaboración de planillas de forma manual, iba la persona encargada del cobro con el acompañamiento de los plomeros, quienes conocían exactamente la ubicación de la vivienda, y levantaban las lecturas de los medidores en caso que los tuviera, y en ese entonces, existían más personas sin medidores, y se les cobraba automáticamente por el consumo mínimo.

En la actualidad, disponen de una oficina para la atención al público de manera permanente, dependiendo de la situación de los usuarios, también se realizan cobros en la vivienda de los mismos en caso que tengan algún tipo de impedimento para pagar en la oficina:

“Otro servicio que nosotros hacemos sin costo es ir a cobrarles, pero no a todos, porque tenemos casos en los que ya son personas mayores, o de repente tienen negocio y no puede abandonar, o por A o B motivos nosotros algunos casos si atendemos, y le enviamos un cobrador sin costo alguno”
Propietaria de la aguatería

Se indico además, que la totalidad de los usuarios, usuarias, cuenta con medidores para transparentar el sistema de facturación y evitar así cualquier tipo de inconvenientes. Al respecto mencionó la manera en que fue cambiando el sistema de facturación.

“Cuando realizamos las visitas a los usuarios, encontramos medidores que fueron manipulados, medidores conectados al revés, equivocadamente, no se veían, una serie de detalles, de paso también el trabajo siguiente que hicimos fue poner en condiciones todos aquellos relojes que ya no se notaban, ver si funcionaban realmente y si no cambiábamos, veíamos la parte donde estaban ubicados los medidores si hacía falta mejorar, de paso hicimos mantenimiento, y a partir de ese momento se le comunico al usuario; Señor usuario, a partir del mes entrante estricta lectura, y para ese entonces ya estaba todo elaborado la planilla, el catastro todo bien, todo nuevo y se arrancaba la lectura en presencia de ellos, inclusive yo la primera lectura salí a hacer con ellos, y le decía:

“Sr. Fulano a partir de hoy su primera lectura, incluso si usted quiere apuntar, para cuando le llegue su extracto para que usted haga su comparación, se ponía la fecha, arrancamos en esta lectura, todo los que tenían y los que no entonces era directo y posteriormente la chica se iba por zona y cobraba ahí pero después hubo una desatención y mi papa descuido un poco ahí, había sido que había una alta morosidad, habían ya muchas irregularidades, cuestiones ya meramente administrativas, pero que por suerte se corrigieron, inclusive sufrimos reveses económicos en ese entonces”

*“Pero desde el momento que se implemento un sistema de facturación informatizado cambiaron las cosas, y seguimos y así el siguiente paso fue avisarles a los usuarios que se les iba a poner medidor, se les puso el medidor, previa enseñanza, previa todo como era, porque la gente de la Costa de repente no sabía, financiamos, dimos toda la facilidad del mundo para que todos puedan tener, todo eso hicimos.
Expresiones de la propietaria de la aguatería*

Vínculos con la comunidad

A través de las visitas que fueran realiza a los usuarios con la finalidad de ponerlos al tanto sobre el nuevo sistema de facturación, conexión de medidores, entre otros, se fue fortaleciendo un vinculo con la comunidad.

“Si, totalmente (vinculados a la comunidad), anteriormente prácticamente no había contacto”

“Lo que yo hice fue cambiar la forma de cobro y habilitar acá, empezó a venir la gente, empezaron a llamar, , lógicamente empezamos a recabar los disgustos, o lo contrario y después eso ya se convirtieron en felicitaciones, etc. Pero desde el momento que habilitamos la oficina esto cambio, una persona en forma permanente, con un horario de oficina, personal siempre de guardia, etc. Todo eso hizo que cambie radicalmente, dando un giro de 180 grados”.

Expresiones de la propietaria de la aguatería

En cuanto al vínculo que tiene la comunidad con la aguatería, no solamente está basado en la utilización y pago por el servicio. Al respecto del cuidado por el servicio, expresó que son las mujeres quienes comunican más algún tipo de dificultad que pudiera presentarse en las redes de distribución o la incorrecta administración del recurso.

“Las mujeres, toda la vida, son las que comunican mas, poquísimos casos se dan cuando son los varones quienes comunican, eso sí se puede individualizar fácilmente, son las mujeres las que llaman, inclusive las que te llaman para ir a cobrarles, prácticamente son todas mujeres, o es la hija, la mamá, la esposa”.

“Todo eso sirve para estar en contacto con la gente, existe un vinculo con la comunidad y eso sirve inclusive porque ellos colaboran con nosotros, si hay alguna cosa fuera de lugar, si hay alguna perdida, entonces ellos automáticamente se comunican con nosotros, se las ingenian de alguna manera y nos hacen saber, tal parte tenés que revisar porque parece que la red tiene una pérdida o esto paso, tratamos siempre de estar en sintonía, de comunicarnos en lo posible con la gente”.

Eficiencia

Al respecto la propietaria manifestó:

“Depende de lo que digan ya los usuarios, porque yo puse al máximo mi ingenio, mi creatividad, de llegar lo mejor posible, no te digo que sea óptimo, porque creo que no existe la perfección, pero yo siempre trato de encaminarme hacia ahí, y todo lo que esté a mi alcance, todo lo que se pueda hacer, para ir mejorando cada día”

“Nos asociamos también a la cámara de agua, asistimos a las reuniones, esperando mejorar, porque a nivel país tiene que salir una tarifa justa, porque nosotros acá pagamos un monto mínimo, sin embargo en Asunción, uses o no uses tenés que pagar, y no es precisamente un monto bajito, con el que nos defendemos bastante bien ya, y con eso cubrimos todo lo que sea sueldos, impuestos”

Cobertura

“Inclusive podemos ser más ambiciosos y estamos preparados para captar más usuarios, no estamos aprovechando todavía toda la extensión de redes que tenemos en la ciudad, hay sectores que prácticamente no utilizamos, porque en un comienzo se pensó la cobertura de red para 1.500 usuarios, y hay cañerías enterradas por toda la ciudad, y hay zonas en que todavía no estamos aprovechando y estamos en condiciones, y así como estamos con esta infraestructura estamos para tener 1.000 usuarios.”

“Todos los estudios que nos hicieron, mas lo que hizo la ERSSAN, con todos los cálculos, ellos mismos nos dijeron que estamos en buenas condiciones y nosotros mismos ya estamos captando, no nos quejamos, incluso los que pueden se están pasando con nosotros, porque la prueba de fuego es el verano, es ahí cuando la gente se desespera, algunos tienen familiares que tienen nuestros servicios, entonces comparten con ellos y pagan el exceso, comparten, pero hay otros que ya no, entonces ven la manera y aprovechan nuestras promociones hasta diciembre”

Usos y disponibilidad de agua

Los usos que los entrevistados hacen principalmente corresponde al lavado de ropas, es decir la mayor cantidad de agua se destina para este fin, así también para cocinar y la limpieza de la casa.

La mayor parte de los entrevistados expresó que conoce la cantidad de agua utilizada, esta es de 15.000 Litros, aunque indicaron que aparentemente no llegan a usar esa cantidad de agua para sus actividades diarias.

Con respecto a la disponibilidad de agua, la mayoría de los entrevistados se mostraron conformes con el servicio, indicaron que son las raras las veces en que suele faltar el agua, y si ocurre esto, son previamente avisados.

Algunas respuestas obtenidas fueron:

“Siempre tenemos mucha y linda agua, pero si se va a cortar los muchachos que vienen a cobrar ya nos avisan. Siempre lo que se usa ya se paga pero vale la pena” Mujer de 30 años.

“Raras veces nos falta, por falta de energía eléctrica o porque hacen algún tipo de mantenimiento nomás se va” (Hombre de 74 años).

“Siempre tenemos agua, solo a la madrugada cortan, pero ellos avisan antes” (Hombre de 20 años).

“Gracias a Dios, casi nunca nos falta, solo cuando va a haber un corte pero ellos nos avisan igual cuando se va a ir por más de 12 horas” (Mujer de 52 años).

Aspectos relacionados a la participación

Cuidado del servicio

La mayoría de personas entrevistadas asumió sentirse responsables del cuidado del agua en la comunidad, indicaron que ante la presencia de cualquier tipo de inconvenientes en la red de distribución, estos avisan a los miembros de la aguatería, quienes se presentan de manera rápida a solucionar los problemas. La comunicación se realiza ya sea de manera personal o vía telefónica.

Otro punto resaltado fue que siempre son avisados en caso de que no puedan disponer del servicio, ya sea por motivos relacionados al mantenimiento de los motores de agua, o por cortes de luz, los avisos se realizan de manera personal, cuando el encargado pasa a entregar la boleta de pago o a través de la radio comunitaria.

Aspectos a ser mejorados

Los aspectos que deben ser mejorados por la aguatería de mencionan a continuación:

“Tienen que explicar mejor como es el tema de que la aguatería si debe pasar a ser de la municipalidad, yo no entiendo el contrato que tenían la municipalidad, donde dice que pasados los 10 años, la aguatería tenía que pasar en manos de la municipalidad. Como se dice cuando hay escritura de por medio, se tienen que cumplir el trato” (Mujer de 53 años).

“El local para pagar ya nos queda lejos, sería interesante que puedan habilitar el cobro en la cooperativa Chaco Sur, porque en ese local ya se pagan todos los servicios y nos queda más cerca que venir a

pagar acá. Yo estoy conforme con el servicio, el pago nomas ya me parece un poco caro, pero compensa todo con la calidad del agua, es demasiado rica” (Mujer de 65 años)

Aspectos legales

El 90% de personas entrevistadas asumió que no conoce las leyes o estatutos por los cuales se rige la aguatería, y mencionaron además que no saben donde deberían acudir en el caso que realicen algún tipo de reclamo y este no sea atendido. Una sola entrevistada respondió que las aguaterías privadas están reguladas por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN).

Comunidad Indígena Toba Qom

Con el fin de conocer un poco más vemos algunas informaciones mostradas en el Atlas de las Comunidades Indígenas en el Paraguay, de la Dirección General de Encuestas Estadísticas y Censo del año 2002.

FAMILIAS LINGÜÍSTICAS	ETNIAS	AUTODENOMINACIÓN	DENOMINACIONES ANTERIORES	TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN
GUAICURÚ	Toba-Qom	Qom-Lik	Emok-Lik	Toba: Llamados así por los guaraníes por su costumbre de raparse la cabeza, lo que les dejaba a la vista una frente prominente. Qom-lik: Significa “Ser Humano”. Emok-lik: Los habitantes de la rivera izquierda del río (haciendo alusión a los Toba del lado paraguayo).

Es de aclarar que para el presente análisis, solo se ha trabajado con la comunidad indígena Toba Qom San Francisco Cerriteño, por ser la única comunidad de las tres existentes en la zona urbana y suburbana de Benjamin Aceval en contar con dos pozos profundos que se encuentren en funcionamiento en la actualidad (noviembre 2010).

Comunidad Indígena Toba Qom San Francisco, Cerriteño


Antecedentes de la comunidad según relatos de los líderes comunitarios.

En sus orígenes los Toba Qom vivían en el chaco, en un lugar llamado Para-todo, estaba constituido por aproximadamente 40 familias. Poseían 800 Hectáreas de tierra propia, pero se veían constantemente asechados por las persecuciones de los ganaderos quienes temían que al aumentar la población estos pudieran invadir sus tierras ubicadas en las zonas aledañas.

Según información verbal de unos de poscaciques de la comunidad, el actual pueblo Toba Qom Cerriteño, el día 14 de noviembre de 1968. Las personas que se dedicaban a la ganadería, que están en tierras vecinas de los Toba Qom, llevaron sus soldados y exigieron a la fuerza que salgan, al ver a las mujeres desprotegidas las maltrataron, algunas corrieron al monte y los hombres escucharon y salieron. La comunidad entera salió despavorida, al ver que los soldados quemaban el rancho, lastimosamente una anciana 85 años que no podía caminar quedó dentro.

Debido a las constantes presiones recibidas los ancianos de la comunidad deciden en consenso abandonar las tierras y así evitar la lucha violenta.

Marcharon buscando tierra donde quedarse, algunos iban a pie otros a caballo. Se dispersaron, un total de 12 familias, cuyos nombres de los integrantes se citan a continuación:

- 
1. Vicente Benítez.
 2. José Domingo Benítez.
 3. Luis Cáceres.
 4. Eligio Ayala.
 5. Enrique Amarilla.
 6. Faustino Ayala.
 7. Saturnino Ramírez.
 8. Arsenio Coronel.
 9. Pilo Marín.
 10. Rufino Benítez.
 11. Hilario Ozuna.
 12. Sebastián Marín.

Estos fueron a la ciudad de Cerrito, otros a Rosario y otros se dispersaron por el Chaco, cada uno con su líder. Los que llegaron a Cerrito con el Cacique Vicente Benítez y su hijo José Domingo Benítez, conversaron el Sr. Felipe Lezcano, quien acostumbraba comprar carne silvestre de los mismos, le solicitaron albergue en sus tierras mientras ellos buscaban una donde asentarse, ellos continuaron viviendo en la propiedad por tres meses.

El Sr. Lezcano accedió amablemente porque amaba a los indígenas, les daba comida, les proveía agua de su pozo, frazadas y todo aquello que necesitaban para subsistir, porque la comunidad se había quedado sin nada, todo se había quemado.

El Cacique y su hijo como líderes cazaban aves y las vendían en el mercado de Benjamín Aceval.

Un día se acercaron a la iglesia y hablaron con el Pa'i Juan -sacerdote de la comunidad-, le comentaron el problema que tenían, preocupado este fue donde los misioneros franciscanos alemanes que estaban en Cerrito, sabiendo que se les podía ayudar de alguna forma. Fue entonces cuando ellos conversaron con el cacique y sabiendo ya de ante mano la situación en la que estaban viviendo le pidieron para ir a visitar a la comunidad y el acepto.

Por el pasado que vivió la Comunidad recibió a la comitiva franciscana con mucho miedo, los misioneros se hicieron entender con traductores y ofrecieron ayudar a conseguir una tierra que sea propia.

Los religiosos Franciscanos compraron 300 has. Dando la titularidad a la comunidad, con el nombre de "Comunidad Indígena San Francisco de Asís". Les enseñaron a niños y niñas a leer, a los mayores a cultivar, a criar animales etc. La comunidad se reagrupó. En aquel entonces eran doce familias, con el censo del 1999 se constataron 625 familias divididas en Cerriteños, Rosarinos y Chaqueños.

La escuela agrícola San Francisco de Asís les abastecía con un pozo profundo, pero con el rápido crecimiento de la población, franciscanos les ayudaron a construir cuatro pozos propios. Primeramente los líderes eran encargados de buscar el agua, luego esta tarea fue derivada a las mujeres.

En año 2000 con el proyecto de la cooperación europea PRODECHACO por medio de FONPLATA se hizo un pozo con motor para toda Comunidad, con sede en Cerrito, les dio caños, capacitó a los jóvenes en la fabricación de redes y mejoró la calidad de vida de los pobladores, quienes tenían canillas para abastecer por cada grupo de familias. En 2004 la gobernación de Presidente Hayes consiguió apoyo de la Municipalidad de Torreglia, Italia y construyó otro pozo de menor potencia que el anterior, para favorecer al sistema de riego de los cultivos.

En 2004 la gente veía que ya no había respeto hacia la comunidad, ya no se respetaba la Ley 904 y la comunidad pidió un cambio de cacique, luego de cuatro meses el cacique fue renovado por otro aunque esto no fue realizado en papeles sino verbalmente.

Sistema organizativo actual

La comunidad actualmente está conformada por aproximadamente 600 familias, distribuidas entre Cerriteños, Rosarinos y Chaqueños. La cantidad de personas por familia está comprendida entre 7 y 12 integrantes.

La fuente de ingreso principal proviene fundamentalmente de la elaboración y posterior venta de artesanías por parte las mujeres, aunque también algunos hombres elaboran diferentes tipos de productos artesanales, aunque según un informante clave del lugar, los hombres realizan trabajos fuera de su comunidad, en chacras vecinas o van a trabajar hacia la zona del Chaco Central. En la fotografía se puede observar a una mujer en pleno trabajo.



También se pudo observar que en la comunidad existen 2 locales donde son exhibidas las artesanías elaboradas.



Según los líderes de la comunidad, en la misma aun se siguen manteniendo las costumbres de los antepasados, según lo indicó uno de los líderes a continuación:

“Hasta ahora seguimos con una costumbre, por ejemplo, cuando una niña tiene por primera vez la menstruación entonces nosotros hacemos una gran fiesta, es muy importante para nosotros eso, es como cuando los paraguayos (persona no indígena), festejan su 15 años, vienen de las otras comunidades y hacemos un gran festejo”

“Otra de las cosas que festejamos es el 19 de abril, el día del indígena americano”

Para la determinación de la estructura organizativa actual de la comunidad, se reunió a los líderes de la comunidad, debido a que con las entrevistas realizadas previamente no se pudo establecer un sistema organizativo de manera clara.

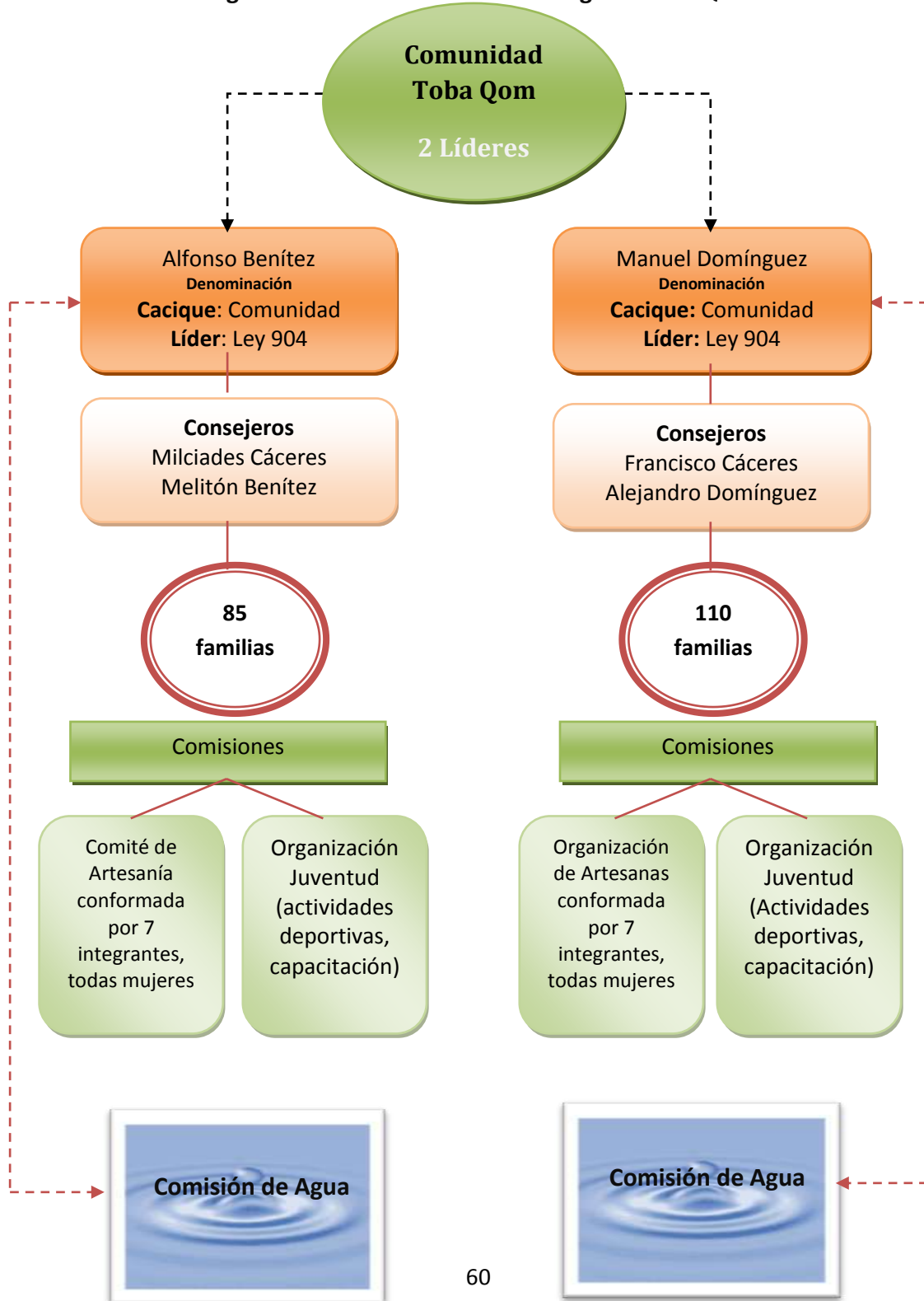
Luego de la aplicación de la entrevista grupal, con los líderes de la comunidad, se fueron aclarando las dudas surgidas al respecto de la organización, y por sobre todo constituyó un desafío reunir a ambos líderes quienes se encuentran distanciados por motivos políticos y económicos.

En las fotografías se pueden observar el momento de la realización de entrevistas a ambos líderes.



Se obtuvo el siguiente sistema organizativo actual de la comunidad.

Organización de la Comunidad Indígena Toba Qom



La estructura tiene como centro a la Comunidad, dividida en 2 grupos. En cuanto a la terminología empleada para denominar al representante de la comunidad, ellos mismos han indicado que dentro de la comunidad son denominados CACIQUES, pero según consta en la Ley 904 del INDI, ellos son denominados líderes de la comunidad.

Al respecto de la representación, ante la Municipalidad de Benjamín Aceval, ambos son reconocidos como líderes, estableciéndose un mismo nivel de jerarquía para ambos.

Por un lado se tiene al Sr. Alfonso Benítez quien se encuentra en el cargo hace poco tiempo, para la toma de decisiones cuenta con el apoyo de 2 consejeros; los mismos son el Sr. Milciades Cáceres y Melitón Benítez. El líder tiene a su cargo la representación de 85 familias.

De la misma manera el Sr. Manuel Domínguez cuenta con la colaboración de consejeros, quienes son el Sr. Francisco Cáceres Y Alejandro Domínguez y el mismo tiene a su cargo la representación de 110 familias, este ya se encuentra ocupando el cargo por mucho más tiempo que el anterior líder citado.

En ambos grupos se destacan la presencia de comisiones de artesanías, donde las integrantes son todas mujeres, y la comisión de jóvenes quienes se agrupan con la finalidad principal de organizar eventos deportivos.

Comisión de Aguas

Actualmente en Cerrito, donde se asienta la mayor parte de la población indígena, tienen una Comisión de Agua, dividida en Presidente (el cacique), vocal, secretario y tesorero. Existe un reglamento interno escrito para el abastecimiento, la comunidad lo maneja y la Comisión lo ejecuta. Se reúnen cada cuatro meses para fortalecer la gestión analizando las cuotas mensuales y los pagos realizados, el secretario es el encargado de enviar los recibos a las familias y hacer un registro de usuarios activos y morosos, el tesorero realiza el cobro mensual.

Cada familia realiza un pago de 5000 guaraníes mensuales por el servicio, estas familias disponen de canillas ubicadas frente a su vivienda, y existen casos en los que varias familias la comparten.



Mandaron construir dos pozos pero el agua no era buena, entonces hablaron con el líder de los Cerriteños para hacer las conexiones respectivas del pozo principal y actualmente 35 familias de esta comunidad también son abastecidas con igual mensualidad. Los indígenas que habitan en el Chaco se ven favorecidos por abastecedores de carácter público.

En el predio poseen un pozo con motor que fuera conseguido a través de varias gestiones realizadas por los líderes y financiado por el proyecto PRODECHACO conjuntamente con la Gobernación.



Poseer un medidor de Electricidad, para el funcionamiento del motor y la cuenta viene a nombre de la Comunidad San Francisco de Asís, la mensualidad de cada familia es utilizada para este fin y para la reparación de cañerías y/o pago al personal necesario, el cual es enviado por la Municipalidad previa solicitud por parte del líder.

Dirigentes	
Alfonzo	Francisco
Benítez	Cáceres
N° de canillas que administran	
19	12
N° de Familias abastecidas	
85	77
Precio por familia	
5.000 Gs	5.000 Gs.
Morosidad	
6%	4%

Ambos líderes tiene a su cargo la administración de la provisión, mantenimiento y cobro por el agua a la comunidad el Sr. Alfonso Benítez administra 19 canillas que abastece a 85 familias, y el Sr. Francisco Cáceres quien es consejero de manera independiente administra 12 canillas de las cuales 77 familias son abastecidas.

En cuanto a la morosidad manejan un pequeño porcentaje de personas que no acostumbran abonar por el servicio, y según indicaron estas estas completamente identificados. Los líderes recalcaron principalmente la importancia del dialogo y el respeto hacia los integrantes de la comunidad, aunque también respetan el hecho de que si la familia no paga en tres meses, con previo aviso, se saca la canilla, se pone un tapón al caño y se deja así hasta que pague, al ponerse al día se le coloca de vuelta.

Relacionamiento de Modelos con sus leyes

Los tres modelos de abastecimiento de Benjamín Aceval tienen leyes concretas que los rigen. Los prestadores analizados: Aguatería Emprendimientos Chaco (Concesionaria) y Junta de Saneamiento (Permisionaria) son regulados por el ERSSAN, con su Decreto Reglamentario y reglamentos citados en el marco legal.

La Comunidad Indígena, tiene un modelo muy particular de gestión, se desarrolla dentro de reglamentos específicos, hechos por sus autoridades y aprobados por la Comunidad entera; éstos sirven para una ordenada gestión del agua y son ejecutados por las dos Comisiones de Agua que poseen. Sin embargo hay varias leyes nacionales que sirven de guía para que ellos desarrollen planes o inclusive créditos para el mejoramiento su la calidad de vida.

A continuación se comparan los modelos con sus respectivas leyes:

Tabla 1: Resultados obtenidos de entrevistas hechas al representante de la Concesionaria, cada una de las leyes describe en su apartado cómo debería comportarse el Concesionario, y éste cómo responde actualmente a las mismas.

CONCESIONARIO: AGUATERIA EMPRENDIMIENTOS CHACO		
Leyes o Resoluciones	Apartado	Concesionario
Resol. 2194/07. Registro Nacional de RRHH	Art. 2º.- El Registro Nacional de Recursos Hídricos está destinado a la inscripción de todas las personas físicas y jurídicas, de derecho público y privado que se encuentren en posesión de recursos hídricos, o con derechos de uso y aprovechamiento o que realicen actividades conexas a los recursos hídricos, las que deberán registrarse en la Dirección General de Protección y Conservación de los Recursos Hídricos de la Secretaría del Ambiente	Se requiere
Ley 1614/00 General	Artículo 22.- Tasa retributiva. Créase una tasa retributiva del servicio que establecerá anualmente el ERSSAN, cuyo importe será abonado por los usuarios y percibida a través de los prestadores. Esta tasa será incluida en la facturación individual que se efectúe a los usuarios y deberá ser discriminada de acuerdo con las especificaciones que establezca el ERSSAN. La tasa, no podrá superar en ningún caso el 2% (dos por ciento) de cada facturación por el importe retributivo del servicio, excluidos impuestos, tasas, y	Se aplica la tasa a cada usuario

	contribuciones que afecten la prestación del servicio.	
Ley 1614/00 General	Artículo 30.- Obligaciones de los prestadores. Los prestadores, sean públicos o privados, tendrán las siguientes obligaciones: a) realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del servicio acorde con las disposiciones del Marco Regulatorio y con los términos del contrato de concesión o del permiso, según fuere el caso.	Conoce las reglamentaciones para Prestadores y Usuarios
Ley 1614. General	Artículo 54.- Corte del servicio por falta de pago. Los prestadores del servicio estarán facultados para proceder al corte del servicio de provisión de agua potable cuando el usuario registre una deuda por cualquier concepto e importe con un retraso superior a tres meses. Para efectuar el corte el prestador deberá cursar en el domicilio declarado por el usuario del que se trate, una intimación previa y fehaciente de pago por quince días, contados a partir de la fecha de la recepción de esta intimación. Vencido este plazo sin que se hubieran pagado las tarifas adeudadas, los prestadores podrán efectuar el corte de la provisión del agua potable, debiendo notificar de este hecho al ERSSAN	Reconoce que se deben cumplir los tres meses para el corte, más la cantidad de días que da para que se regularice el usuario: son entre 12 y 15 días. Esperan en total 102 o 105 días, pero antes ofrecen diferentes formas de pago para regularizar y evitar morosidad

<p>Ley 1614/00. Decreto Reglamenario. ERSSAN</p>	<p>Artículo 1º. El presente tiene por objeto reglamentar el marco institucional y las disposiciones referidas a concesiones y permisos de la Ley N° 1614/2000 –General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio Público de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para la República del Paraguay-. Los Reglamentos de: (a) Calidad del Servicio, tanto para Concesionarios como para Permisionariso; (b) Precios y Tarifas (Tarifario) tanto para Concesionarios como para Permisionarios; (c) Reglamento de Infracciones y Sanciones y (d) Reglamento del Usuario, respectivamente, son complementarios del presente e integran, conjuntamente con los demás Reglamentos emergentes de dicha Ley, el Marco Regulatorio que rige la prestación de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario en la República del Paraguay.</p>	<p>Se reconoce la existencia de los reglamentos</p>
<p>Ley 1614/00.Decreto Reglamentario. ERSSAN</p>	<p>Artículo 8º. Prestación Directa de los Servicios. Los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario podrán ser prestados directamente por el Titular del Servicio o por los Titulares Delegados, según corresponda, en cuyo caso serán condiciones indispensables: a) La organización de una empresa con personería jurídica o una unidad administrativa específica, dotada de suficiente autarquía operativa, administrativa y financiera;</p>	<p>Es una empresa Unipersonal</p>

<p>Ley 1614/00 Reglamento del Usuario</p>	<p>Artículo 11º.- Derechos de los Prestadores. Sin perjuicio de los derechos que confiere al Prestador la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente, constituyen derechos de los Prestadores, los siguientes: c) Inspeccionar las conexiones de los servicios, y la situación de las redes públicas, cuando resulte necesaria la actualización del Registro de Usuarios, y/o a los fines de prevenir e impedir acciones de fraude que perjudiquen al servicio y al Prestador, estando facultado a obtener el auxilio de la fuerza pública para detectar o eliminar las conexiones clandestinas existentes. d) Acceder a las instalaciones intradomiciliarias cuando el Prestador presuma que las mismas se encuentran en condiciones perjudiciales para el sistema, y/o en las situaciones contempladas en la Ley N° 1.614/2000, la Reglamentación emergente y el presente Reglamento.</p>	<p>Al inicio se utilizaban estos reglamentos para ingresar a las casas y cortar conexiones clandestinas, hoy en día los usuarios llaman a avisar de la posible existencia de las mismas</p>
<p>Ley 1614/00 Reglamento del Usuario</p>	<p>Artículo 12º.- Obligaciones de los Prestadores Constituyen obligaciones genéricas de los Prestadores exigibles por los Usuarios, las siguientes: b) Celebrar con el Usuario un Contrato de Prestación del Servicio y cumplir con los compromisos allí pactados.</p>	<p>Se tiene un modelo de Contrato pero actualmente ya no es utilizado</p>
<p>Ley 1614/00 Reglamento del Usuario</p>	<p>Artículo 12º.- Obligaciones de los Prestadores. ... i) Implementar un procedimiento claro y expedito para atender los casos calificados como de emergencia o de contingencias del servicio, el que será</p>	<p>Se cuenta con personal de plomería las 24hs. y con números de</p>

	ampliamente divulgado para conocimiento de los Usuarios. En tal sentido deberá contarse con una atención permanente de emergencia, durante las veinticuatro (24) horas del día.	emergencia.
--	---	-------------

Tabla 2: Resultados obtenidos de entrevistas hechas al representante de la Permisionaria, cada una de las leyes describe en su apartado cómo debería comportarse el Permisionario, y éste cómo responde actualmente a las mismas.

PERMISIONARIO		
Leyes o Resoluciones	Apartado	Permisionario
Resol. 2194/07. Registro Nacional de RRHH	Art. 2º.- El Registro Nacional de Recursos Hídricos está destinado a la inscripción de todas las personas físicas y jurídicas, de derecho público y privado que se encuentren en posesión de recursos hídricos, o con derechos de uso y aprovechamiento o que realicen actividades conexas a los recursos hídricos, las que deberán registrarse en la Dirección General de Protección y Conservación de los Recursos Hídricos de la Secretaría del Ambiente	Se requiere

Ley 1614/00 General	Artículo 22.- Tasa retributiva. Créase una tasa retributiva del servicio que establecerá anualmente el ERSSAN, cuyo importe será abonado por los usuarios y percibida a través de los prestadores. Esta tasa será incluida en la facturación individual que se efectúe a los usuarios y deberá ser discriminada de acuerdo con las especificaciones que establezca el ERSSAN. La tasa, no podrá superar en ningún caso el 2% (dos por ciento) de cada facturación por el importe retributivo del servicio, excluidos impuestos, tasas, y contribuciones que afecten la prestación del servicio.	Falta aplicar, la actual Comisión Directiva está realizando el proceso respectivo
Ley 1614/00 General	Artículo 30.- Obligaciones de los prestadores. Los prestadores, sean públicos o privados, tendrán las siguientes obligaciones: a) realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del servicio acorde con las disposiciones del Marco Regulatorio y con los términos del contrato de concesión o del permiso, según fuere el caso.	No conoce las reglamentaciones existentes
Ley 1614. General	Artículo 54.- Corte del servicio por falta de pago. Los prestadores del servicio estarán facultados para proceder al corte del servicio de provisión de agua potable cuando el usuario registre una deuda por cualquier concepto e importe con un retraso superior a tres meses. Para efectuar el corte el prestador deberá cursar en el domicilio declarado por el	Reconoce que después de 2 meses se les notifica, a los 3 meses se les avisa del futuro corte con 15 días de espera para que regularicen, sino se crea una lista de

	<p>usuario del que se trate, una intimación previa y fehaciente de pago por quince días, contados a partir de la fecha de la recepción de esta intimación. Vencido este plazo sin que se hubieran pagado las tarifas adeudadas, los prestadores podrán efectuar el corte de la provisión del agua potable, debiendo notificar de este hecho al ERSSAN</p>	<p>morosos, se envía al ERSSAN de ahí viene la autorización para cortar, en total pasan mas o menos 5 meses para que se proceda al corte definitivo de un usuario moroso</p>
<p>Ley 1614/00. Decreto Reglamenarior. ERSSAN</p>	<p>Artículo 1º. El presente tiene por objeto reglamentar el marco institucional y las disposiciones referidas a concesiones y permisos de la Ley Nº 1614/2000 – General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio Público de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para la República del Paraguay-. Los Reglamentos de: (a) Calidad del Servicio, tanto para Concesionarios como para Permisionariso; (b) Precios y Tarifas (Tarifario) tanto para Concesionarios como para Permisionarios; (c) Reglamento de Infracciones y Sanciones y (d) Reglamento del Usuario, respectivamente, son complementarios del presente e integran, conjuntamente con los demás Reglamentos emergentes de dicha Ley, el Marco Regulatorio que rige la prestación de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario en la República del Paraguay.</p>	<p>Se requiere conocimiento de los Reglamentos. Se rige sólo por sus Estatutos</p>

<p>Ley 1614/00.Decreto Reglamentario. ERSSAN</p>	<p>Artículo 8º. Prestación Directa de los Servicios. Los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario podrán ser prestados directamente por el Titular del Servicio o por los Titulares Delegados, según corresponda, en cuyo caso serán condiciones indispensables:</p> <p>a) La organización de una empresa con personería jurídica o una unidad administrativa específica, dotada de suficiente autarquía operativa, administrativa y financiera;</p>	<p>Es una empresa con Personería Jurídica</p>
<p>Ley 1614/00 Reglamento del Usuario</p>	<p>Artículo 11º.- Derechos de los Prestadores. Sin perjuicio de los derechos que confiere al Prestador la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente, constituyen derechos de los Prestadores, los siguientes:</p> <p>c) Inspeccionar las conexiones de los servicios, y la situación de las redes públicas, cuando resulte necesaria la actualización del Registro de Usuarios, y/o a los fines de prevenir e impedir acciones de fraude que perjudiquen al servicio y al Prestador, estando facultado a obtener el auxilio de la fuerza pública para detectar o eliminar las conexiones clandestinas existentes. d) Acceder a las instalaciones intradomiciliarias cuando el Prestador presuma que las mismas se encuentran en condiciones perjudiciales para el sistema, y/o en las situaciones contempladas en la Ley N° 1.614/2000, la Reglamentación emergente y el presente</p>	<p>Los usuarios en falta, impiden muchas veces el ingreso a sus casas para controlar este tipo de conexiones</p>

	Reglamento.	
Ley 1614/00 Reglamento del Usuario	Artículo 12º.- Obligaciones de los Prestadores. ...constituyen obligaciones genéricas de los Prestadores exigibles por los Usuarios, las siguientes: b) Celebrar con el Usuario un Contrato de Prestación del Servicio y cumplir con los compromisos allí pactados.	Se tiene un modelo de Contrato y se utiliza actualmente
Ley 1614/00 Reglamento del Usuario	Artículo 12º.- Obligaciones de los Prestadores. ... i) Implementar un procedimiento claro y expedito para atender los casos calificados como de emergencia o de contingencias del servicio, el que será ampliamente divulgado para conocimiento de los Usuarios. En tal sentido deberá contarse con una atención permanente de emergencia, durante las veinticuatro (24) horas del día.	Se cuenta con personal de plomería las 24hs. y con números de emergencia en casos de necesidad

Tabla 3: Resultados obtenidos de entrevistas hechas a diez usuarios de la Concesionaria, cada una de las leyes describe en su apartado cómo debería comportarse usuario, y éste cómo responde actualmente a las mismas.

USUARIOS DE AGUATERIA		
Leyes o Resoluciones	Apartado	Usuario de Concesionario
Ley 1614/00 General	Artículo 30.- Obligaciones de los prestadores. Los prestadores, sean públicos o privados, tendrán las siguientes obligaciones: d) informar a los usuarios afectados, con suficiente anticipación, los cortes programados, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiera ser prolongada;	Se le avisa antes de que suceda cada corte
Ley 1614/00 General	Artículo 35.- Derechos de los usuarios. c) recurrir ante el ERSSAN cuando el prestador no diese respuesta oportuna y satisfactoria a los reclamos y peticiones presentados, o bien cuando fuere procedente un recurso directo ante aquél;	No sabe a quién es la Entidad responsable

<p>Ley 1614/00 Reglamento del Usuario</p>	<p>Artículo 7°.- Derechos de los Usuarios d) Recibir información del Prestador, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en las materias de información obligatoria a los Usuarios en general, como en aquellas en que el Usuario requiera información específica. En tanto no existiera un plazo específico, todo pedido de información de un Usuario, deberá ser evacuado dentro de los quince (15) días de presentada la solicitud.</p>	<p>No conoce estatutos de su Prestador o alguna ley relacionada al Servicio de Agua Potable</p>
<p>Ley 1614/00 Reglamento del Usuario</p>	<p>Artículo 8°.- Obligaciones de los Usuarios f) Pagar puntualmente las facturas que se emitan.</p>	<p>Paga mensualmente o al siguiente mes</p>
<p>Ley 1614/00 Reglamento del Usuario</p>	<p>Artículo 8°.- Obligaciones de los Usuarios h) Informar al Prestador sobre fugas o pérdidas que detecte en las redes públicas.</p>	<p>Siempre avisa y siempre responde</p>
<p>Ley 1614/00 Reglamento del Usuario</p>	<p>Artículo 12°.- Obligaciones de los Prestadores d) Instalar a cada nuevo Usuario del servicio de provisión de agua potable, un medidor de consumo, salvo excepciones autorizadas por el ERSSAN.</p>	<p>Posee medidor</p>

Tabla 4: Resultados obtenidos de entrevistas hechas a diez usuarios de la Permisionaria, cada una de las leyes describe en su apartado cómo debería comportarse usuario, y éste cómo responde actualmente a las mismas.

USUARIOS DE LA JUNTA		
Leyes o Resoluciones	Apartado	Usuario de Permisionario
Ley 1614/00 General	<p>Artículo 30.- Obligaciones de los prestadores. Los prestadores, sean públicos o privados, tendrán las siguientes obligaciones:</p> <p>d) informar a los usuarios afectados, con suficiente anticipación, los cortes programados, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiera ser prolongada;</p>	Falta constante de aviso, aumenta en épocas de verano
Ley 1614/00 General	<p>Artículo 35.- Derechos de los usuarios.</p> <p>c) recurrir ante el ERSSAN cuando el prestador no diese respuesta oportuna y satisfactoria a los reclamos y peticiones presentados, o bien cuando fuere procedente un recurso directo ante aquél;</p>	No sabe a quién es la Entidad responsable
Ley 1614/00 Reglamento del Usuario	<p>Artículo 7°.- Derechos de los Usuarios</p> <p>d) Recibir información del Prestador, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en las materias de información obligatoria a los Usuarios en general, como en aquellas en que el Usuario requiera información específica. En tanto no existiera un</p>	No conoce estatutos de su Prestador o alguna ley relacionada al Servicio de Agua Potable

	plazo específico, todo pedido de información de un Usuario, deberá ser evacuado dentro de los quince (15) días de presentada la solicitud.	
Ley 1614/00 Reglamento del Usuario	Artículo 8°.- Obligaciones de los Usuarios f) Pagar puntualmente las facturas que se emitan.	A veces paga mensualmente o a veces deja que se acumulen dos o tres meses, porque es muy poco el costo
Ley 1614/00 Reglamento del Usuario	Artículo 8°.- Obligaciones de los Usuarios h) Informar al Prestador sobre fugas o pérdidas que detecte en las redes públicas.	Siempre avisa pero tarda en responder
Ley 1614/00 Reglamento del Usuario	Artículo 12°.- Obligaciones de los Prestadores d) Instalar a cada nuevo Usuario del servicio de provisión de agua potable, un medidor de consumo, salvo excepciones autorizadas por el ERSSAN.	Carece de medidor y no quiere que se le coloque

Conclusiones:

A manera de simplificar la forma de compartir las conclusiones se la van a presentar como un listado, con una breve explicación.

- De los tres modelos de gestión del agua analizados, dos se clasifican como comunitarios, los cuales que son la Junta de Saneamiento y la Comunidad Indígena, el otro modelo observado se clasifica como una empresa.
- En lo que atañe al manejo y administración transparente del agua, se puede mencionar que:

Para poder medir o construir un comparativo en relación a la transparencia de los procesos en las organizaciones analizadas se hace el siguiente cuadro y se agregan unas palabras de referencias para realizar el análisis por instancia analizada:

A fin de no escribir todo lo que se identifica, se ha construido un cuadro con las palabras de referencia que se leen a continuación:

- ✳ **A construir**, dicese que se debe hacer, que esta por delante y que aún no se inició.
- ✳ **En construcción**, dicese del proceso que esta en marcha.
- ✳ **Construyendo activamente**, proceso que es coherente con las observaciones que se han hecho en el análisis y que sigue avanzando.
- ✳ **No corresponde**, se refiere a cuando por el tipo de estructura o cultura no puede hacerse un análisis.

Agregando en

Transparencia en los proceso de toma de decisión,

Transparencia en la administración

Funcionamiento institucional

Transparencia en la calidad del agua que se brinda al usuario, usuaria

	Comunidad indígena Toba Qom San Francisco Cerriteño	Junta de Saneamiento de Benjamin Aceval	Aguatería Emprendimientos Chaco
Transparencia en la administración	A Construir	En construcción	Construyendo activamente
Funcionamiento institucional	En construcción	En construcción	Construyendo activamente
Transparencia en la calidad del agua que se brinda al usuario, usuaria	A construir	En construcción	Construyendo activamente
Transparencia en los proceso de toma de decisión	No corresponde	Construyendo activamente	No corresponde

- **En relación a la participación de las personas en la toma de decisión respecto al agua, se puede mencionar que:**

En comunidad indígena Toba Qom, existe una cultura tradicional, donde en relación al agua, se respeta las decisiones tomadas por el líder o cacique, y que para ciertas situaciones, se recurre a la opinión de los consejeros o de los ancianos, que en su caso son todos varones.

En el caso que existan denuncias de pérdidas de las canillas o rotura de las cañerías se avisa al líder responsable de la administración de la canilla de la cual se consume agua.

En el caso de la Junta de Saneamiento, la autoridad máxima es la asamblea, que se reúnen según lo demanda su estatuto. Para la toma de decisiones técnicas, es la comisión directiva la que lidera las decisiones. Para los grandes temas, se consulta a la asamblea sobre su parecer. En relación a la pregunta se participa en las asambleas, el 80% de los encuestados, encuestadas, respondió que no desea participar, por lo cual solo un 20% participa en las asambleas.

Y cada una tenía una razón para no hacerlo. En este caso, son los usuarios, y usuarias los que no ejercen su derecho a la participación a través de la asamblea.

En el caso que el usuario o la usuaria, haga una denuncia de pérdida de agua o rotura de cañería, todos y todas manifestaron que lo antes posible se les soluciona el problema.

En cuanto a la Aguatería Emprendimientos Chaco, al ser una empresa no existe un mecanismo directo de participación de los usuarios y usuarias en las decisiones de la misma. Pero existe una comunicación directa entre usuarios y usuarias a través de las denuncias en caso de roturas o un servicio inadecuado.

- **En cuanto a las relaciones de género con relación al agua se ha podido conocer que:**

En la comunidad indígena “San Francisco de Asís” Toba Qom, las personas que principalmente toman las decisiones en relación al agua son líderes o Caciques, que son varones. Y las comisiones de agua, está compuesta en su totalidad por varones. Siendo, que con relación al uso del agua, son las mujeres las que tienen mayor contacto con ella, y son las responsables con los niños y niñas de acarrear el agua hasta el domicilio. Las canillas están en patios comunitarios y una canilla abastece de dos hasta ocho familias.

Las mujeres están organizadas y son tomadoras de decisiones, explícitamente en la comisión de artesanía. Donde ellas elaboran el producto y se encargan de comercializarlos.

- **En relación al conocimientos de las personas de las leyes que los rigen con relación al agua y otros relacionados** se pudo ver:

Los líderes o caciques y consejeros de la comunidad “San Francisco de Asís” Toba Qom, están muy adentrados a lo que se refiere a la ley 904/81 Estatutos de las comunidades indígenas, pero no hicieron referencia a la legislación con respecto los recursos hídricos.

La Junta de Saneamiento, muestra desconocimiento en lo que se refiere a las leyes vigentes relacionadas al agua, pero muestra un gran interés en conocer más y deseos de poder participar en cursos de capacitación sobre el mismo.

La propietaria de la Aguatería Emprendimientos Chaco, demostró tener conocimiento a la legislación vigente relacionada al agua.

En lo que se refiere a mecanismo de equidad, se ha tenido conocimiento y se ha comprobado, que la Aguatería Emprendimientos Chaco, creo un mecanismo, en forma conjunta con usuarios y usuarias, a fin de ir a cobrar las facturas a las personas adultas mayores y las que se encuentran físicamente más retiradas de la oficina. Los días están previstos en calendario, pero antes de cada visita se les avisa a través de un mensaje de celular.

SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS:

Uno de los resultados esperados, fue el de socializar los resultados con las instancias que fueron afectadas por el análisis y las autoridades locales de la ciudad de Benjamín Aceval, con el fin de que las autoridades, puedan conocer más en relación a los temas planteados.

Es así que en fecha 25 de noviembre de 2010, se realiza la socialización de resultados. La participación fue de un numero reducido de participantes, solo 15 personas, pero de alta representatividad. Incluyendo al intendente electo (07-11-10), el cual asume la intendencia de la Municipalidad de Benjamín Aceval, el 20-11-10, y concejales que fueron electos en el mismo acto electoral.

Como un de los resultados concretos de la socialización, fue que el nuevo intendente, se ha puedo de acuerdo con uno de los caciques o lideres de la Comunidad Toba Qom San Francisco, de Asís, Cerriteño, para mantener una reunión, y ver como buscar juntos soluciones ala problemática planteada por el análisis realizado.

Socialización De Resultados Del Proyecto
 "Conociendo Iniciativas para el Abastecimiento de Agua para la Gente, Benjamín Aceval, Chaco"
LISTA DE PARTICIPANTES
 Benjamín Aceval 25 de noviembre de 2010

NOMBRE	INSTITUCIÓN	CARGO	TELEFONOS	Correo electrónico
Alfonso Benítez	Com. Toba Guaraní	Lider	0985 246 431	-
Francisco Cisneros	"	Consejero	0984 668 7992	-
Haniel Domínguez	"	Lider	0983 549 545	-
Harío Morales	Municip. B. Aceval	Dir. Ambiente	0981 768 951	menomental@hotmail.com
Norma Parada	Junta Saramba	Presidente	0981 751 733	-
Nicolás Duarte	Municip. B. Aceval	Concejal	0981 306 713	-
Julio Angarilla	CPPJ	Miembro	0981 654 531	juliamar87@gmail.com
Julio Batón	Municip. B. Aceval	Concejal	0983 398 647	-
Faustino Sandoval	"	"	0982 29 9533	-
Juanita Teón	Asoc. Com. Toba	Presidenta	0971 22 2917	juanita.miliciana@gmail.com
Oscar Duarte	Municip. B. Aceval	Intendente	0981 169 371	joselobosbenja@gmail.com
Germea Gabay	Junta Saramba	DA Administrador	0989 251 515	-
Guiliana Cruzadas	Desarrollo en Equidad	Coord. de Programas		guilicruzan@hotmail.com
Yolanda Giremeta	"	Asistente	687 57308	yoligiremeta@gmail.com
Martha Y. Ortiz	Com. Toba Guaraní	Receptora	0981-204-175	

Otra socialización de los resultados del análisis, se llevó acabo en el salón auditorio de la Secretaría de la Mujer de la República SMPR, en fecha 26 de noviembre de 2010.

Participando de esta socialización, funcionarias de la SMPR, y puntos ocales de la misma en diversas instituciones relacionadas al tema ambiental.



Presentación de resultados del Proyecto "Conociendo iniciativas del abastecimiento de agua en Benjamin Aceval, Chaco, Paraguay"

Objetivo de la presentación:

Socializar los resultados del proyecto Conociendo iniciativas del abastecimiento de agua en Benjamin Aceval, Chaco, Paraguay.

Lugar: Salón Auditorio de la Secretaría de la Mujer de la Presidencia de la República

Presidente: Franco e/ Ayolas y Oleary, Planta baja.

Fecha: viernes 26 de noviembre 2010

Horario: 08:30 a 10:00 hs.

N°	NOMBRE Y APELLIDO	DISTRITO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Norma Toledo	As.	Formogadora		497815	Norma Toledo
2	M ^{rs} Patricia Fernandez	As.	Asistente		450034	[Firma]
3	Olivia C. Gabano E.	As.	Asistente		450039	[Firma]
4	Carolina Ruiz	As.	Asistente		450036	[Firma]
5	Marina Contreras	As.	Asistente			[Firma]
6	Carola Torres	As.				[Firma]
7	Durilda Perezin	As.	Asistente		4500361	[Firma]
8	PAOLA ROBERTI	As.	Asistente		450 036/8	[Firma]
9	Graciela Santacruz	As.	Asistente		4500368	[Firma]
10	Abeli de Prunel	A.	Directora SEAM		615 805	[Firma]

Presentación de resultados del Proyecto "Conociendo iniciativas del abastecimiento de agua en Benjamín Aceval, Chaco, Paraguay"

Objetivo de la presentación:
Socializar los resultados del proyecto Conociendo iniciativas del abastecimiento de agua en Benjamín Aceval, Chaco, Paraguay.
Lugar: Salón Auditorio de la Secretaría de la Mujer de la Presidencia de la República
Presidente Franco e/ Ayolas y Oleary, Planta baja.
Fecha: viernes 26 de noviembre 2010
Horario: 08:30 a 10:00 hs.

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	DISTRITO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Jeanrig Sivano	As.	Directora de Gerencia	biviano@sam.gov.py	6158067	<i>[Firma]</i>
2	Alba Sandoz	As.	Asistente RTH	rrhb@misj.gov.py		<i>[Firma]</i>
3	Dilina Franco	Asumi.	Talita Asist. Direc	dico124@hotmail.com		<i>[Firma]</i>
4	Sandra de Costilla	As.	Secretaria	sumica.dese@delmail.com		<i>[Firma]</i>
5	Cladio Carizales Rodon	Salto	Asesor	efad@gon.fedepax@delmail.com	575860	<i>[Firma]</i>
6	Alicia Maudiz		Técnico	awendee999@yahoo.com		<i>[Firma]</i>
7	Veronica Talavera	As.	Asistente	veronica@delmail.com		<i>[Firma]</i>
8	Giuliana Cruzans	As	Coord. Programas	giuliacruzans@delmail.com	675029	<i>[Firma]</i>
9	Carmen Rojas	As		codurojas@delmail.com		<i>[Firma]</i>
10	Alba Navarrete Correy	As	Secretaria de Ambiente	ambiente@misj.gov.py	45003618	<i>[Firma]</i>

Presentación de resultados del Proyecto "Conociendo iniciativas del abastecimiento de agua en Benjamín Aceval, Chaco, Paraguay"

Objetivo de la presentación:

Socializar los resultados del proyecto Conociendo iniciativas del abastecimiento de agua en Benjamín Aceval, Chaco, Paraguay.

Lugar: Salón Auditorio de la Secretaría de la Mujer de la Presidencia de la República

Presidente Franco el Ayolas y Oleary, Planta baja.

Fecha: viernes 26 de noviembre 2010

Horario: 08:30 a 10:00 hs.

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	DISTRITO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Jorge Galeano	As	S.T.P.	jgaleano@stp.gov.py	496510	Jy
2	Fernando Larrosa	As	SEDM	RHIDRICOS@SEDM.GOV.PY	015 003/4	
3	Manuel Boerz	As	DIRESAM	boerz@sam.gov.py	02290134	
4	JACILA BOLOA	As	DE PASADIZO	boerz@pasadizo.gov.py	099727.333	
5	Sonnia Kachmann	As	ONS. INDEF.	sonnia.kachmann@gmail.com	0981-460536	
6	María L. González N.	As	Asesoría	marign@lin.com.py	482.060	
7	Rosel Fernández	As	Asistente	rosferandez@habitat.org		
8	Concepción Niza	As	Secretaría	concepcionniza@hotmail.com		
9	Ma. del Mar Leguizamón	As	Asesoría	ma.del.mar.leguizamón@hotmail.com		
10	Marta Soledad Ayala Munniz	As	Asistente	ayala@lin.gov.py	450036	

MATERIALES CONSULTADOS

- 1- <http://geologiadelparaguay.com/El-Cenozoico.htm>
- 2- Proyecto ORDAZUR (SEAM/BGR). 2010. Zonificación Básica del Centro Urbano del Distrito de Benjamín Aceval. Informe Técnico. Municipalidad de Benjamín Aceval. Secretaría del Ambiente SEAM. 68pp.
- 3- Naumann M. 2006. Atlas del Gran Chaco Americano. Sociedad Alemana de Cooperación Técnica (GTZ). 96pp.
- 4- PNUD. PARAGUAY. 2008. El agua potable aumenta las capacidades y oportunidades de la gente. *En* Experiencias ciudadanas innovadoras: juntas de saneamiento y farmacias sociales en el Paraguay. 14-30pp.
- 5- Dirección de Recursos Hídricos (DRH). SENASA. 2004
- 6- PNUD. PARAGUAY. 2006. Usos y Gobernabilidad del agua en Paraguay. 113pp.
- 7- www.idea.org.py/espanol/inicio.php
- 8- www.benjacevalcity.site88.net/
- 9- Proyección año 2009. STP/DGEEC
- 10- www.geologiadelparaguay.com/Meta-Areniscas-Columnares-Cerro-Coi-y-Chorori.pdf
- 11- www.leyes.com.py
- 12- PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo). 2008. Experiencias ciudadanas innovadoras: juntas de saneamiento y farmacias sociales en el Paraguay. Asunción, PY. 51 p

13-PINEDA, E. ALVARADO, E. 2008. Metodología de la Investigación. Washington, US: OPS. 260 p.

14-HERNANDEZ, R.; FERNADEZ, C.; BAPTISTA, L; 2006. Metodología de la Investigación. 4ª ed. México, DF: Interamericana Editores. 850 p.

15-RAMSAY, J; BELTRAN, L. 1997. Extensión agraria estratégica para el desarrollo rural.. Venezuela. Serie Libros. 458 p.

16-MASULLI, B (coord.).1996. El rol de la mujer en la utilización de los recursos naturales en el Paraguay. DIPRI-UNA. Asunción, PY.245 p.