

FORTALECIMIENTO DE LAS JUNTAS DE SANEAMIENTO



**GUÍA DEL
FACILITADOR/A**

FERNANDO ARMINDO LUGO MÉNDEZ
Presidente de la República

ESPERANZA MARTINEZ
Ministra de Salud Pública y Bienestar Social

EFRAÍN ALEGRE SASIAN
Ministro de Obras Públicas y Comunicaciones

BERNARDO ESQUIVEL VAESKEN
Secretario Ejecutivo-Ministro de la Secretaría
Técnica de Planificación

OSMAR LUDOVICO SARUBBI
Presidente del Comité de Administración del Ente
Regulador de los Servicios Sanitarios

LORENZO JIMÉNEZ DE LUIS
Coordinador Residente del Sistema de Naciones
Unidas y Representante Residente de PNUD

RUBÉN FIGUEROA
Representante OPS/OMS en Paraguay

PAULO SASSARAO
Representante Residente de UNICEF

GUILLERMO MIRANDA
Director de la Oficina Subregional para el Cono Sur
de América Latina de OIT

SERVICIO NACIONAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL

ADA BEATRIZ VERNA ACOSTA
Directora General del SENASA

ILSE BEATRIZ PERALTA RESQUÍN
Directora de Asuntos Sociales y Organización Comunitaria - DASOC

PROGRAMA FORTALECIENDO JUNTAS DE SANEAMIENTO ÑAMOMBARETE Y ME'ÊHÁRAPE

Con el apoyo técnico y financiero del
PROGRAMA CONJUNTO "FORTALECIENDO CAPACIDADES PARA LA DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO" - PNUD, UNICEF, OPS/OMS Y OIT

GUÍA DEL FACILITADOR/A

Elaborado por:

Ing. William Carrasco Mantilla, Consultor Internacional OPS/OMS - Paraguay
Ing. Carlos G. Pavón Cano, Consultor AIDIS Paraguay
Abog. Mónica Mariza Portillo y Abog. Julio Cesar Villanueva. Asesores Jurídicos del SENASA:

Desarrollo metodológico y pedagógico del Programa:

Ing. William Carrasco Mantilla, Consultor OPS/OMS - Paraguay

Coordinadores Técnicos:

Ing. Patricia Segurado; Asesora en Ambiente y Desarrollo Sostenible
Ing. Roberto Lima Morra; Consultor Nacional en Agua y Saneamiento

Diseño y Diagramación: Violeta Doldán Re

Impresión: Quinto principio

2011, Asunción-Paraguay

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN.....	7
2.	QUE ES ÑAMOMBARETE Y ME'ÊHÁRAPE?.....	8
3.	CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA?.....	9
4.	CUÁLES ES EL ALCANCE DEL PROGRAMA?.....	10
5.	CUÁLES SON LOS CICLOS DE CAPACITACIÓN?.....	11
6.	QUE ES LA AUTOEVALUACIÓN Y LOS COMPROMISOS DE GESTIÓN?.....	13
7.	CON QUÉ INSTRUMENTOS CUENTA EL PROGRAMA?.....	17
	ANEXO 1. TALLERES PARA LOS CICLOS 1, 2 Y 3.....	18
	ANEXO 2. DINAMICAS PARA LOS TALLERES.....	21
	ANEXO 3. FORMATO DE AUTO EVALUACIÓN Y COMPROMISOS.....	24
	ANEXO 4. FORMATOS DE INSCRIPCIÓN Y DE EVALUACIÓN.....	26
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27

1. PRESENTACIÓN

Esta guía hace parte integral de la serie de publicaciones desarrolladas en el marco del programa de Fortalecimiento de las Juntas de Saneamiento “ÑAMOMBARETE Y ME’ÊHÁRAPE”, cuyo objetivo es brindar asistencia técnica y capacitación a las Juntas de Saneamiento, con el propósito de fortalecer su gestión y mejorar su capacidad institucional para garantizar su sostenibilidad

ÑAMOMBARETE Y ME’ÊHÁRAPE ha sido desarrollado con el apoyo técnico y financiero del PROGRAMA CONJUNTO “FORTALECIENDO CAPACIDADES PARA LA DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO”, del PNUD, UNICEF, OPS/OMS Y OIT, aplicando las experiencias del Programa Cultura Empresarial desarrollado e implementado exitosamente en Colombia, desde principios del año 2000.

Con el desarrollo de este manual y la implementación del Programa ÑAMOMBARETE Y ME’ÊHÁRAPE, el Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental –SENASA da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 46º del Decreto reglamentario 8910 de 1974, mediante el cual se ordena al SENASA prestar asesoramiento técnico y administrativo a las Juntas, para el mejor desenvolvimiento de sus funciones.

Esta guía tiene por objeto suministrar elementos de tipo conceptual y herramientas básicas que permitan al equipo técnico de Inspectores y Supervisores de SENASA, así como a las Asociaciones de Juntas de Saneamiento, realizar las actividades de asistencia técnica y capacitación diseñadas en el Programa para el fortalecimiento institucional de las Juntas.

2. ¿QUE ES ÑAMOMBARETE Y ME'ÊHÁRAPE?

ÑAMOMBARETE Y ME'ÊHÁRAPE cuya traducción al castellano significa “Fortaleciendo Juntas de Saneamiento”, es el nombre empleado por el Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental - SENASA para su programa de asistencia técnica y capacitación dirigido a las Juntas de Saneamiento de Paraguay, con el propósito de mejorar su gestión y garantizar su sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

Para lograr este objetivo, no basta con realizar actividades aisladas, ni eventos de capacitación sobre temas de interés de las Juntas, sino que es necesario transformar de manera integral la concepción y la cultura sobre la administración y utilización de la provisión del servicio de abastecimiento de agua y disposición de aguas residuales domésticas y excretas, mediante un PROCESO desarrollado a través de un conjunto de actividades combinadas de capacitación, asistencia técnica, seguimiento y acompañamiento a las Juntas.

Este conjunto de actividades se desarrolla empleando la modalidad de ASISTENCIA TÉCNICA POR CICLOS DE CAPACITACIÓN, que consiste en llevar a cabo un proceso gradual de capacitación, fortalecimiento y mejoramiento de la gestión en aquellas juntas que cuentan con personal contratado de tiempo parcial o completo para la administración y operación del sistema.

Esta asistencia técnica se realiza mediante la ejecución de ciclos de capacitación que se desarrollan en “cascada” desde el nivel nacional, pasando por el nivel regional y departamental, hasta llegar a cada una de las juntas de saneamiento beneficiarias del programa.

3. ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA?

Los objetivos específicos que se tienen con el desarrollo del Programa ÑAMOMBARETE Y ME'ÉHÁRAPE son los siguientes:

- Capacitar a los administradores o gerentes y demás trabajadores de las JS en aspectos relacionados con la sostenibilidad y mejoramiento de su gestión.
- Establecer compromisos de gestión con cada una de las Juntas de Saneamiento que accedan a la capacitación que ofrece el Programa y llevar un monitoreo y seguimiento permanente y sistematizado de su cumplimiento.
- Entregar a las entidades beneficiarias del programa, instrumentos de apoyo a la gestión, tales como metodologías, guías, manuales, software, capacitación, etc., que faciliten su mejor gestión.
- Capacitar y transferir a los agentes multiplicadores regionales y departamentales los instrumentos desarrollados por el programa, con el propósito de generar capacidad local.
- Conformar una base de datos que permita mantener un registro actualizado de los niveles de gestión y los compromisos nacionales, regionales y locales.
- Establecer un reconocimiento anual para las mejores juntas de saneamiento con el propósito de destacar e incentivar el mejoramiento de la gestión y el desempeño con estándares elevados de eficiencia, transparencia y el cumplimiento de la normatividad vigente.

4. ¿CUÁL ES EL ALCANCE DEL PROGRAMA?

En una primera etapa, el Programa ÑAMOMBARETE Y ME'ÊHÁRAPE está dirigido a todas las Juntas de Saneamiento que cuenten con personal contratado de tiempo parcial o completo para la administración y operación del sistema.

Las pequeñas Juntas de Saneamiento que desarrollan su actividad bajo la dirección y ejecución de actividades a cargo de los miembros de la Comisión Directiva, sin remuneración alguna y condicionadas a la buena voluntad de los líderes y representantes de la comunidad, difícilmente podrán asistir a los talleres de capacitación y menos aun dar cumplimiento a los compromisos de gestión que se derivan del programa. Por tal razón, la metodología de trabajo para el fortalecimiento de este tipo de juntas debe ser desarrollada de una manera distinta a la descrita en esta guía.

Para establecer un punto de referencia, se estima que existen unas 1.700 Juntas de Saneamiento con menos de 200 conexiones en las cuales probablemente no existe personal contratado de tiempo parcial o completo para la administración y operación del sistema. Para estas juntas, se debe desarrollar un programa de asistencia técnica subsidiado mediante el cual se suministre un servicio mensual de contabilidad, facturación, administración y asesoría técnica, a través de personal técnico o contratistas externos vinculados directamente por SENASA o a través de las Asociaciones de Juntas de Saneamiento.

En este mismo sentido, pueden existir unas 1.000 Juntas de Saneamiento con más de 1.000 conexiones, las cuales pueden contar con personal contratado de tiempo parcial o completo para la administración y operación del sistema. Estas juntas de saneamiento serán el objetivo y alcance del programa en esta primera fase.

5. ¿CUÁLES SON LOS CICLOS DE CAPACITACIÓN?

El programa se desarrollará mediante ciclos de capacitación, divididos en cuatro módulos, así:

- CICLO 1. INTRODUCCIÓN, ORGANIZACIÓN, PLANEACIÓN
- CICLO 2. ADMINISTRATIVO, COMERCIAL Y FINANCIERO
- CICLO 3. TECNICO-OPERATIVO
- CICLO 4. EVALUACIÓN

Cada ciclo se realizará con un intervalo de tiempo de mínimo uno (1) y máximo dos (2) meses, de tal manera que los funcionarios o responsables de las Juntas de Saneamiento tengan el tiempo suficiente para desarrollar e implementar las actividades y conceptos recibidos en cada módulo de capacitación y a la vez permita a los facilitadores del Programa realizar el seguimiento y acompañamiento respectivo.

PRIMER CICLO: INTRODUCCIÓN, ORGANIZACIÓN Y PLANEACIÓN

Este módulo se realizará mediante la ejecución de un taller de capacitación, con el siguiente contenido:

- 0. Presentación del programa ÑAMOMBARETE Y ME'ÊHÁRAPE
- 1. Evaluación/diagnóstico inicial de las JS
- 2. Aspectos legales e institucionales
- 3. Planificación estratégica
- 4. Compromisos de gestión

Duración: 8 horas

Participantes:

- Presidente y/o administrador de la Junta de Saneamiento
- Tesorero
- Síndico

SEGUNDO CICLO: ADMINISTRATIVO, COMERCIAL Y FINANCIERO

Este módulo se realizará mediante la ejecución de un taller de capacitación, con el siguiente contenido:

- 1. Evaluación de compromisos
- 2. Aspectos administrativos
- 3. Aspectos comerciales
- 4. Aspectos financieros
- 5. Compromisos de gestión

Duración: 8 horas

Participantes:

- Presidente y/o administrador de la Junta de Saneamiento
- Tesorero
- Síndico

TERCER CICLO: TÉCNICO-OPERATIVO

Este módulo se realizará mediante la ejecución de un taller de capacitación, con el siguiente contenido:

1. Evaluación de compromisos
2. Aspectos de operación y mantenimiento
3. Compromisos de gestión

Duración: 8 horas

Participantes:

- Presidente y/o administrador de la Junta de Saneamiento
- Plomero
- Síndico

CUARTO CICLO: EVALUACIÓN

Este módulo se realizará mediante la ejecución de un taller de evaluación, en el cual se verificará el avance obtenido por cada una de las juntas de saneamiento que participaron en el proceso de fortalecimiento institucional.

Duración: 8 horas

Participantes:

- Presidente y/o administrador de la Junta de Saneamiento
- Síndico

6. ¿QUE ES LA AUTOEVALUACIÓN Y LOS COMPROMISOS DE GESTIÓN?

Durante el primer taller de capacitación, se explicarán a las Juntas de Saneamiento cada uno de los conceptos básicos de los requisitos que deben cumplir y la gestión que deben desarrollar como prestadores del servicio de abastecimiento de agua. A partir de estos conceptos, cada Junta de Saneamiento se **autoevaluará** y determinará su **calificación** con respecto al referente de un máximo posible de 1.000 puntos.

Para cada aspecto que sea calificado como cumplido por parte de la Junta de Saneamiento, existe un documento o prueba que da **evidencia de su cumplimiento**. De esta manera, la junta deberá refrendar su calificación remitiendo o entregando las evidencias de cumplimiento al SENASA. Una vez se verifican las pruebas o documentos de soporte, se asigna oficialmente la calificación a la Junta de Saneamiento respectiva.

De manera complementaria, cada aspecto que es calificado como no cumplido por parte de la Junta de Saneamiento implica la formulación de un **compromiso de gestión** para darle cumplimiento en un periodo de tiempo definido. Estos compromisos de gestión deben ser por lo tanto un producto concreto de los talleres de capacitación.

En el siguiente taller, se reciben las evidencias de los compromisos cumplidos y se recalifica el puntaje de cada Junta de Saneamiento y así sucesivamente hasta terminar en el cuarto ciclo con el taller de evaluación.

En este último taller, se hace un análisis de los puntajes obtenidos por cada una de las Juntas de Saneamiento que se vincularon al programa y se analizan los aspectos que por una u otra razón no pudieron cumplir, para establecer un plan de trabajo orientado a alcanzar el máximo puntaje posible.

Es importante que se promueva la participación del Síndico en las capacitaciones ya que a través de su gestión, se podrá hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades del administrador y la Comisión Directiva para dar cumplimiento a los compromisos de gestión, cuyos resultados podrán ser presentadas por el Síndico en las reuniones de la Asamblea Anual, indicando aquellos que aún están pendientes de cumplir y deben ser abordado o continuados por la nueva Comisión Directiva, apoyándose en los materiales que fueron entregados a quienes recibieron la capacitación. Así mismo, Es muy importante establecer incentivos para las juntas que logren puntajes más altos, con lo cual se motivará a las personas capacitadas a mejorar cada vez más su gestión.

En la siguiente tabla se incluye una relación de los aspectos a ser evaluados en cada Junta de Saneamiento y los puntajes asignados para cada uno de ellos:

ASPECTOS INSTITUCIONALES Y LEGALES		
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	CALIF.
1,1	¿Se cuenta con personería jurídica reconocida y estatutos sociales actualizados y aprobados?	30
1,2	¿Se realizó la Asamblea anual correspondiente al último año?	30
1,3	¿Se cuenta con una Comisión Directiva vigente elegida en Asamblea?	30
1,4	¿Se cuenta con Sindico (Ppal y suplente) elegidos en Asamblea?	30
1,5	¿Se cuenta con Tribunal Electoral Independiente elegido en Asamblea?	30
1,6	¿La Comisión Directiva (en mayoría) se reúne como mínimo dos veces al mes ?	20
1,7	¿La Junta está inscrita ante el Ministerio de Hacienda como contribuyente ?	30
1,8	¿Se mantienen actualizados todos los libros de Registros Sociales obligatorios?	30
1,9	¿Se consigna mensualmente el valor de la tasa retributiva recaudada por la Junta?	30
		260

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS		
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	CALIF.
2,1	¿Se cuenta con Organigrama ?	20
2,2	¿Se cuenta con una planta de personal debidamente aprobada?	20
2,3	¿Se ha elaborado e implementado el manual de funciones ?	20
2,4	¿Se ha elaborado e implementado el manual de procedimientos ?	20
2,5	¿Todo el personal vinculado dependiente de la JS cuenta con seguro médico social ?	20
2,6	¿Se cuenta con un rubro de capacitación dentro del presupuesto anual?	20
2,7	¿Se tiene un Stock de materiales para reparaciones?	20
2,8	¿Se tiene establecido un procedimiento de administración de materiales ?	20
		160

ASPECTOS COMERCIALES		
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	CALIF.
3,1	¿Se cuenta con el Contrato de Prestación de Servicios Aprobado por el ERSSAN?	20
3,2	¿Setiene establecido un procedimiento de registro o incorporación de usuarios ?	20
3,3	¿ Se cuenta con unaruta diseñada para lecturade medidores y/o entrega de facturación?	20
3,4	¿Se ha realizado un censo de usuarios en los últimos dos años?	20
3,5	¿Setiene implementado un procedimiento de lectura de medidores y facturación ?	20
3,6	¿Se cuenta con la estructura tarifaria debidamente aprobada por el ERSSAN	20
3,7	¿Las tarifas aplicadas fueron comunicadas previamente a los usuarios?	20
3,8	¿Lafactura cumple con los requisitos legales vigentes?	20
3,9	¿Se tiene implementado un formato para el registro mensual de facturación y recaudo ?	20
3,10	¿Se tiene implementado un formato para el registro de la cartera morosa ?	20
3,11	¿Se tiene establecido un procedimiento de corte del servicio por falta de pago?	20
3,12	¿Se tiene implementado un formato de registro de agua producida y agua facturada ?	20
3,13	¿Se tiene habilitada una oficina de atención al usuario en la sede de la Junta?	20
		260

ASPECTOS FINANCIEROS		
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	CALIF.
4,1	Se cuenta con Presupuesto Anual aprobado?	20
4,2	Se tiene implementado un formato de control de ejecución presupuestaria?	20
4,3	Se llevan los libros de contabilidad exigidos por la legislación vigente?	20
4,4	Se cuenta con el Balance General anual debidamente aprobado?	20
4,5	Se cuenta con el cuadro de Ganancias y Perdidas anual aprobado?	20
4,6	La Junta se encuentra al día con sus compromisos financieros contraídos con SENASA	20
4,7	Se cuenta con el Inventario anual aprobado?	20
		140

ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS		
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	CALIF.
5,1	Se cuenta con los planos construidos del sistema?	20
5,2	Se cuenta con la carpeta técnica del sistema actualizada?	20
5,3	Se cuenta con el perfil del pozo o el plano de la estructura de captación ?	20
5,4	Se cuenta con los datos completos de la electrobomba utilizada?	20
5,5	Se posee y utiliza el dosificador de cloro ?	20
5,6	Se cuenta con el manual de operación y mantenimiento del sistema?	20
5,7	Se lleva un registro del número y tipo de daños por sectores?	20
5,8	Se realizan análisis periódicos del agua ; físico, químico y bacteriológico?	20
5,9	Se tienen llaves zonales para sectorizar el sistema?	20
		180

En resumen los puntajes máximos a obtener en cada una de las áreas de gestión de las Juntas de Saneamiento son los siguientes:

ITEMS	ASPECTOS	PUNTAJE
9	INSTITUCIONALES Y LEGALES	260
8	ADMINISTRATIVOS	160
13	COMERCIALES	260
7	FINANCIEROS	140
9	TÉCNICOS Y OPERATIVOS	180
46	TOTAL CALIFICACION	1000

Con el propósito de dar una escala de calificación a los puntajes obtenidos por las juntas de saneamiento, se utilizará la siguiente tabla:

PUNTAJE	CONCEPTO
< 199	Gestión DEFICIENTE
200 - 399	Gestión REGULAR
400 - 599	Gestión BUENA
600 - 799	Gestión MUY BUENA
800 - 1000	Gestión EXCELENTE

Por su parte las evidencias de cumplimiento que deben presentar las Juntas de Saneamiento para obtener los puntajes de cada aspecto son las siguientes:

ASPECTOS INSTITUCIONALES Y LEGALES		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	
1,1	Se cuenta con personería jurídica reconocida y estatutos sociales actualizados y aprobados?	Copia del Decreto Presidencial o constancia de trámite
1,2	Se realizó la Asamblea anual correspondiente al último año?	Acta de la última Asamblea Anual
1,3	Se cuenta con una Comisión Directiva vigente elegida en Asamblea?	Acta de la última Asamblea Anual
1,4	Se cuenta con Síndico (Ppal y suplente) elegidos en Asamblea?	Acta de la última Asamblea Anual
1,5	Se cuenta con Tribunal Electoral Independiente elegido en Asamblea?	Acta de la última Asamblea Anual
1,6	La Comisión Directiva (en mayoría) se reúne como mínimo dos veces al mes?	Acta de sesión de comisión directiva del último mes
1,7	La Junta está inscrita ante el Ministerio de Hacienda como contribuyente?	Copia del registro o inscripción como contribuyente - RUC
1,8	Se mantienen actualizados todos los libros de Registros Sociales obligatorios?	Copia de la primera y ultima sección página de cada libro rubricada
1,9	Se consigna mensualmente el valor de la tasa retributiva recaudada por la Junta	Copia del formulario del último pago

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	
2,1	Se cuenta con Organigrama?	Organigrama
2,2	Se cuenta con una planta de personal debidamente aprobada?	Acto administrativo de aprobación
2,3	Se ha elaborado e implementado el manual de funciones?	Acto administrativo de adopción
2,4	Se ha elaborado e implementado el manual de procedimientos?	Acto administrativo de adopción
2,5	Todo el personal vinculado dependiente de la JS cuenta con seguro médico social?	Copia tarjeta seguro médico social del personal vinculado
2,6	Se cuenta con un rubro de capacitación dentro del presupuesto anual?	Certificación del rubro y el valor
2,7	Se tiene un Stock de materiales para reparaciones?	Libro de registro de inventario del stock de materiales
2,8	Se tiene establecido un procedimiento de administración de materiales?	Procedimiento

ASPECTOS COMERCIALES		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	
3,1	Se cuenta con el Contrato de Prestación de Servicios Aprobado por el ERSSAN?	Oficio solicitando aprobación o aprobación del ERSSAN
3,2	Se tiene establecido un procedimiento de registro o incorporación de usuarios?	Procedimiento adoptado
3,3	Se cuenta con una ruta diseñada para lectura de medidores y/o entrega de facturación?	Grafico con la ruta o rutas empleadas
3,4	Se ha realizado un censo de usuarios en los últimos dos años?	Cuadro resumen del censo de usuarios (JS-06)
3,5	Se tiene implementado un procedimiento de lectura de medidores y facturación?	Procedimiento adoptado
3,6	Se cuenta con la estructura tarifaria debidamente aprobada por el ERSSAN	Aprobación de tarifas por el ERSSAN
3,7	Las tarifas aplicadas fueron comunicadas previamente a los usuarios?	Comunicación utilizada
3,8	La factura cumple con los requisitos legales vigentes?	Modelo de Factura
3,9	Se tiene implementado un formato para el registro mensual de facturación y recaudo?	Cuadro de facturación y recaudo del último mes
3,10	Se tiene implementado un formato para el registro de la cartera morosa?	Cuadro de registro de cartera morosa actualizado
3,11	Se tiene establecido un procedimiento de corte del servicio por falta de pago?	Procedimiento adoptado
3,12	Se tiene implementado un formato de registro de agua producida y agua facturada?	Cuadro de registro de agua producida y agua facturada
3,13	Se tiene habilitada una oficina de atención al usuario en la sede de la Junta?	Fotografía de la oficina de atención al usuario

ASPECTOS FINANCIEROS		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	
4,1	Se cuenta con Presupuesto Anual aprobado?	Acto administrativo de aprobación
4,2	Se tiene implementado un formato de control de ejecución presupuestaria?	Descripción del procedimiento
4,3	Se llevan los libros de contabilidad exigidos por la legislación vigente?	Copia autenticada de la primera y última página de todos los libros contables
4,4	Se cuenta con el Balance General anual debidamente aprobado?	Balance General del último año debidamente aprobado
4,5	Se cuenta con el cuadro de Ganancias y Pérdidas anual aprobado?	Cuadro de Ganancias y Pérdidas del último año
4,6	La Junta se encuentra al día con sus compromisos financieros contraídos con SENASA	Copia de la última boleta de pago
4,7	Se cuenta con el Inventario anual aprobado?	Inventario del último año

ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS		EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	
5,1	Se cuenta con los planos construidos del sistema?	Relación de los planos construidos firmada por el secretario
5,2	Se cuenta con la carpeta técnica del sistema actualizada?	Certificación rubricada por el presidente, secretario y síndico
5,3	Se cuenta con el perfil del pozo o el plano de la estructura de captación ?	Descripción del perfil del pozo o plano de la captación
5,4	Se cuenta con los datos completos de la electrobomba utilizada?	Descripción de la electrobomba existente
5,5	Se posee y utiliza el dosificador de cloro ?	Descripción del dosificador de cloro existente
5,6	Se cuenta con el manual de operación y mantenimiento del sistema?	Copia del manual de operación y mantenimiento
5,7	Se lleva un registro del número y tipo de daños por sectores?	Copia de la última página del registro de daños
5,8	Se realizan análisis periódicos del agua ; físico, químico y bacteriológico?	Copia del último análisis de calidad del agua realizado reconocidas por ERSSAN
5,9	Se tienen llaves zonales para sectorizar el sistema?	Descripción del número de llaves y su funcionamiento

7. CON QUÉ INSTRUMENTOS CUENTA EL PROGRAMA?

En una primera etapa, el programa cuenta con los siguientes instrumentos:

1. Manual de Organicemos Nuestra Junta
2. Manual de Gestión Empresarial
3. Manual de Procedimientos
4. Manual de operación y mantenimiento
5. Alternativas tecnológicas
6. Municipios y Gobernaciones
7. Guía del facilitador

Posteriormente, se espera contar con un software de facturación en el mediano plazo y otras ayudas similares para las juntas de saneamiento.

ANEXO 1. TALLERES PARA LOS CICLOS 1, 2 Y 3

Los talleres de capacitación para los ciclos 1, 2 y 3 se constituyen en el elemento central del programa. En ellos se capacita a los administradores y gerentes de los servicios, se transfiere el programa a los agentes multiplicadores a nivel departamental y se diseña el plan de mejoramiento de la gestión de las entidades prestadoras.

La duración de cada taller es de un día con una intensidad de 8 horas. El número de participantes es mínimo de 30 y máximo de 40.

Los talleres se dividen en los siguientes módulos:

MÓDULO 1. ASPECTOS INSTITUCIONALES Y LEGALES. En este módulo se explican todas las obligaciones legales que están a cargo de las juntas de saneamiento como permisionarios prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento.

MÓDULO 2. ELEMENTOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA. Los gerentes y administradores formulan su Visión, Misión, Valores y adquieren conocimientos para la formulación de un plan estratégico y un plan operativo anual. Se define el tablero de indicadores básicos y estratégicos para la empresa, así como su metodología de cálculo.

MÓDULO 3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS. Se desarrollan los temas relacionados con la administración de personal y la administración de recursos materiales.

MÓDULO 4. ASPECTOS COMERCIALES. Registro de nuevos suscriptores, lectura, crítica, facturación, recaudo, suspensión, cobranza, detección e incorporación de clandestinos, son algunos de los temas desarrollados en este módulo.

MÓDULO 5. ASPECTOS FINANCIEROS. Se abordan los temas de presupuesto, plan de cuentas, costeo basado en actividades y estados financieros.

MÓDULO 6. ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS. El funcionamiento de un sistema de abastecimiento de agua, mantenimiento preventivo y correctivo, calidad del agua y administración de redes e infraestructura, son los principales temas que se abordan en este módulo de capacitación.

La metodología de los talleres consiste en la exposición (con ayudas y contenidos estándar) de los principales elementos que comprende la gestión eficiente de una junta en cada uno de los seis módulos de capacitación. Posteriormente se lleva a cabo una actividad en la cual cada entidad prestadora identifica su realidad frente a los elementos de la capacitación mediante un test pre-elaborado y selecciona de un formulario estándar (ver anexo 4), los proyectos y compromisos para alcanzar la gestión eficiente del área en su empresa, programando las fechas de iniciación y terminación y el funcionario responsable del proyecto.

Los funcionarios responsables de los compromisos de gestión en cada Junta de Saneamiento deben -posteriormente- formular proyectos a nivel de actividad para definir

concretamente su ejecución.

Una vez la Junta de Saneamiento ha reportado al SENASA las evidencias de cumplimiento, se ingresa la información en un archivo en Excel que registra la fecha de la calificación y el puntaje obtenido por la Junta de Saneamiento. En respuesta, SENASA expide un oficio comunicando a la Junta el puntaje alcanzado y en caso de ser necesario, las evidencias que no han sido consideradas y las razones para ello.

A medida que las entidades cumplen los compromisos de gestión asumidos, van aumentando su calificación, la cual se considera aceptable con un mínimo de 600 puntos.

Los talleres de capacitación se pueden abordar de diferentes maneras, siempre que se cumpla con los objetivos de transmitir la información, evaluar la gestión de las Juntas de Saneamiento y que éstas formulen compromisos de gestión para los aspectos que se encuentran pendientes de cumplimiento.

No obstante, a manera de ejemplo se presentan las siguientes agendas, las cuales pueden ser empleadas para los talleres de capacitación:

AGENDA DE TRABAJO

Primer ciclo

Mañana:

8:00 – 8:30 a.m.	Registro de participantes
8:30 – 9:00 a.m.	Instalación del taller y presentación de los participantes.
9:00 – 9:30 a.m.	Presentación del taller: agenda, objetivos, metodología, resultados esperados y conformación de grupos de trabajo.
9:30 - 10:15 a.m.	Exposición: El Programa Fortaleciendo Juntas de Saneamiento. Objetivos y metodología general.
10:15 – 10:30 a.m.	Receso
10:30 – 11:30 a.m.	Trabajo de las Juntas: Autoevaluación de cada Junta frente a todos los ítems del programa. Calificación.
11:30 – 12:30 a.m.	Plenaria: Presentación de resultados por áreas por parte de cada junta.

Tarde:

2:00 – 3:30 p.m.	Exposición: Aspectos Institucionales y Legales del sector de agua y saneamiento en Paraguay. (material de referencia: Organicemos Nuestra Junta). Opcional = dinámica
3:30 - 4:30 p.m.	Trabajo en grupos por cada Junta: Autoevaluación y compromisos de gestión del área institucional y legal.
4:00 – 5:00 p.m.	Próximo taller. Objetivos. Resultados esperado. Lugar y agenda.

Segundo ciclo

Mañana:

8:00 – 8:30 a.m.	Registro de participantes
8:30 – 8:45 a.m.	Instalación del taller y presentación de los participantes.
8:45 – 9:00 a.m.	Presentación del taller: agenda, objetivos, metodología, resultados esperados y conformación de grupos de trabajo.
9:00 - 10:00 a.m.	Trabajo por grupos de juntas: Presentación de avances obtenidos en el cumplimiento de los compromisos de gestión del primer ciclo.
10:00 – 11:30 m.	Exposición: Marco general de la gestión empresarial. Planeación estratégica y Gestión Administrativa.
11:30 – 12:00 pm	Autoevaluación y compromisos de gestión del área administrativa
12:00 – 1:30 pm	Exposición: Gestión Comercial

Tarde:

2:00 - 2:45 p.m.	Trabajo individual: Evaluación de la Gestión Comercial. Formulación de Compromisos de Gestión.
2:45 - 3:00 p.m.	Receso
3:00 - 4:00 p.m.	Exposición: Gestión Financiera
4:00 – 4:30 p.m.	Autoevaluación y compromisos de gestión del área
4:30 – 5:30 p.m.	Próximo taller. Objetivos. Resultados esperados. Lugar y agenda.

Tercer ciclo

Mañana:

8:00 – 8:30	Registro de Participantes
8:00 – 9:00	Instalación del Taller Presentación de los participantes Agenda Objetivos Metodología Resultados esperados
9:00 – 9:30	Exposición: El Programa Fortaleciendo Juntas de Saneamiento. Objetivos y metodología general.
9:30 -10:30	PLOMERÍA BÁSICA Componentes de un sistema Construcción de la red de distribución Conexiones domiciliarias Hidrómetros Operación y mantenimiento
10:30-10:45	Receso
10:45 – 12:00	FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN Conceptos de Hidráulica
12:00 – 1:00	AGUA SUBTERRÁNEA Conceptos básicos Pozos tubulares profundos

2:00 – 3:00	Como funciona nuestro pozo TABLERO DE MANDO Descripción del tablero de mando
3:00 – 4:00	Trabajos de rutina que debe realizar el operador SISTEMA PARA LA DESINFECCIÓN DEL AGUA Descripción del sistema de cloración.
4:00 – 4:30	SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LAS JUNTAS DE SANEAMIENTO
16:30 – 17:00	Compromisos de gestión del área operativa
17:00 – 17:30	Próximo taller, fecha, lugar, resultados esperados y compromisos.

Cuarto ciclo

8:00 – 8:30 a.m.	Registro de participantes
8:30 – 8:45 a.m.	Instalación del taller y presentación de los participantes.
8:45 – 9:00 a.m.	Presentación del taller: agenda, objetivos, metodología, resultados esperados y conformación de grupos de trabajo.
9:00 - 11:00 a.m.	Trabajo por grupos de juntas: Presentación de avances obtenidos en el cumplimiento de los compromisos de gestión del primero, segundo y tercer ciclo.
11:00 – 12:30 m	Plenaria: Resultados alcanzados por las Juntas y compromisos pendientes.
2:00 – 4:00 p.m.	Juntas de saneamiento: Compromisos de gestión Facilitadores: Sistematización de la información – Calificación final
4:00 – 5:00 p.m.	Evaluación de los ciclos de capacitación. Entrega de certificados y clausura.

ANEXO 2. DINAMICAS PARA LOS TALLERES

1. DINÁMICA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Objetivos:

- Memorizar los nombres de los participantes en el taller.
- Motivar hacia la participación

Procedimiento:

Se sientan los participantes en mesa redonda. A continuación el primero de ellos dice su primer nombre y con la letra de éste dice el nombre de un animal Ejemplo: Doris Delfín, el siguiente repetirá el primero y luego dirá el suyo así: Doris Delfín, Carlos Caballo y así sucesivamente hasta llegar al último participante.

2. EL SOCIODRAMA

Objetivos:

Permite mostrar elementos para el análisis de cualquier tema basándose en situaciones o hechos de la vida real.

Procedimiento de aplicación:

El sociodrama es una representación de algún hecho o situación de la vida real que después será analizado por el grupo.

En esta representación se utilizan gestos, acciones y palabras, pero no se necesitan otros recursos especiales como un texto escrito, ropa especial, y mucho tiempo para prepararlo.

Pasos a seguir:

- a) Lectura del material de apoyo
- b) Conversación sobre la material: aquí los miembros del grupo, dialogan un rato sobre lo que les plantea el texto, cómo la valoran, cómo la han vivenciado, y qué reflexiones les genera.
- c) En este paso se debe precisar:
 - ¿Cómo realizar la situación, con qué orden van a dramatizar los distintos hechos?.
 - Definir los participantes de la historia.
 - Distribuir a quien le toca representar cada participante.
 - Aclarar en qué momento tiene que actuar cada uno. Debe aclararse que la elaboración puede realizarse con todo el grupo o con quienes realizaran la misma.
- d) Dramatización: ya en este momento se pasa a realizar la dramatización para la cual es importante tener en cuenta algunos requisitos: personajes reales, actuar con responsabilidad, identificándose respectivamente con ellos, utilizar también gestos y movimientos, hablar con lentitud. Se pueden utilizar algunos objetos que ayuden en la representación, por ejemplo, pañuelos, libros, letreros, carteras, etc.
- e) Discusión:

Después de que concluya la dramatización, los miembros del grupo, tanto aquellos que actuaron como los que observaron, comentarán sobre lo presentado, tratando de llegar a conclusiones.

Utilidad:

Esta técnica puede ser una herramienta importante para profundizar en el conocimiento de determinados contenidos, para sintetizar los conocimientos y llegar a conclusiones.

El Facilitador o Facilitadora puede emplearlas en aras de que el Grupo gane en claridad sobre aspectos en los cuales no hay unidad de criterios entre sus miembros.

3. LAS COPLAS O ESTROFAS COLECTIVAS

Objetivos:

- Hacer consiente al grupo de la posibilidad de enfrentar -de manera grupal- objetivos aparentemente muy complejos.
- Fomentar vivencias positivas en los miembros en relación con los demás y con identificación con el grupo.

Procedimiento de aplicación:

Materiales:

- Tablero o papelógrafo
- Marcadores

Pasos a seguir:

- a) Se le propone al Grupo que cada uno elabore una copla o adapte una estrofa de una canción, cuyo contenido tenga que ver con el material de apoyo.
- b) Se le pide a los participantes que uno a uno vayan diciendo en voz alta el verso que elaboró y se escribe en el tablero o papelógrafo. Se va integrando cada verso a los anteriores hasta conformar un todo.
- c) Finalmente el grupo presentará a todos los participantes las coplas, trovas o adaptaciones de la canción.

4. EL NOTICIERO POPULAR

Es una técnica que nos permite informar de manera clara y amena las conclusiones a las que hemos llegado, sobre un tema específico.

Procedimiento

- Leemos la guía de trabajo que se nos ha entregado.
- Discutimos sobre las preguntas que se nos han formulado.
- Elaboramos los “Cables periodísticos”, entendidos como los párrafos en los que presentamos la noticia. Ejemplo: “Atención Comunidad habitantes de Aguas Calientes, debido a la deforestación de la microcuenca muchas familias de los barrios de abajo se están quedando sin agua”.
- Redactamos algunos comerciales o propagandas jocosas y amenas para el público. Ejemplo: con el patrocinio de almacén el Baratillo, el que le vende barato y le encima un regalillo.....
- Redactamos avisos de servicio social a la comunidad como por ejemplo: razones recordando alguna reunión comunitaria, mensajes de cumpleaños, etc.
- Una vez elaborados los cables, los comerciales y los avisos de servicio social a la comunidad, preparamos la forma y orden de presentarlos al grupo, asignamos las responsabilidades y papeles por representar dentro del grupo.
- Presentamos el noticiero a los demás participantes

ANEXO 3. FORMATO DE AUTO EVALUACIÓN Y COMPROMISO

DEPARTAMENTO _____

DISTRITO: _____

JUNTA SANEAMIENTO: _____

PRESIDENTE: _____

S. PRESTADOS _____

TELEFONO _____

E-MAIL _____

Cód.	ASPECTOS INSTITUCIONALES Y LEGALES COMPROMISOS / PROYECTOS	PROYECTE SU COMPROMISO			EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
		SI	NO	NO CALIF.	
1.1	Se cuenta con personería jurídica reconocida y estatutos sociales actualizados y aprobados?			30	Copia del Decreto Presidencial o constancia de trámite
1.2	Se realizó la Asamblea anual correspondiente al último año?			30	Acta de la última Asamblea Anual
1.3	Se cuenta con una Comisión Directiva vigente elegida en Asamblea?			30	Acta de la última Asamblea Anual
1.4	Se cuenta con Sindico (Ppal y suplente) elegidos en Asamblea?			30	Acta de la última Asamblea Anual
1.5	Se cuenta con Tribunal Electoral Independiente elegido en Asamblea?			30	Acta de la última Asamblea Anual
1.6	La Comisión Directiva (en mayoría) se reúne como mínimo dos veces al mes ?			20	Acta de sesión de comisión directiva del último mes
1.7	La Junta está inscrita ante el Ministerio de Hacienda como contribuyente ?			30	Copia del registro o inscripción como contribuyente - RUC
1.8	Se mantienen actualizados todos los libros de Registros Sociales obligatorios?			30	Copia de la primera y última sección página de cada libro rubricada
1.9	Se consigna mensualmente el valor de la tasa retributiva recaudada por la Junta			30	Copia del formulario del último pago
				0	260

Cód.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS COMPROMISOS / PROYECTOS	PROYECTE SU COMPROMISO			EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
		SI	NO	NO CALIF.	
2.1	Se cuenta con Organigrama ?			20	Organigrama
2.2	Se cuenta con una planta de personal debidamente aprobada?			20	Acto administrativo de aprobación
2.3	Se ha elaborado e implementado el manual de funciones ?			20	Acto administrativo de adopción
2.4	Se ha elaborado e implementado el manual de procedimientos ?			20	Acto administrativo de adopción
2.5	Todo el personal vinculado dependiente de la JS cuenta con seguro médico social ?			20	Copia tarjeta seguro médico social del personal vinculado
2.6	Se cuenta con un rubro de capacitación dentro del presupuesto anual?			20	Certificación del rubro y el valor
2.7	Se tiene un Stock de materiales para reparaciones?			20	Libro de registro de inventario del stock de materiales
2.8	Se tiene establecido un procedimiento de administración de materiales ?			20	Procedimiento
				0	160

DEPARTAMENTO:

DISTRITO:

JUNTA SANEAMIENTO:

PRESIDENTE:

S. PRESTADOS:

TELEFONO:

E-MAIL:

ASPECTOS COMERCIALES					PROYECTE SU COMPROMISO				EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	SI	NO	CALIF.	PTS 1	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	
3,1	Se cuenta con el Contrato de Prestación de Servicios Aprobado por el ERSSAN?				20				Oficio solicitando aprobación o aprobación del ERSSAN
3,2	Se tiene establecido un procedimiento de registro o incorporación de usuarios ?				20				Procedimiento adoptado
3,3	Se cuenta con una ruta diseñada para lectura de medidores y/o entrega de facturación?				20				Grafico con la ruta o rutas empleadas
3,4	Se ha realizado un censo de usuarios en los últimos dos años?				20				Cuadro resumen del censo de usuarios (JS-06)
3,5	Se tiene implementado un procedimiento de lectura de medidores y facturación ?				20				Procedimiento adoptado
3,6	Se cuenta con la estructura tarifaria debidamente aprobada por el ERSSAN				20				Aprobación de tarifas por el ERSSAN
3,7	Las tarifas aplicadas fueron comunicadas previamente a los usuarios?				20				Comunicación utilizada
3,8	La factura cumple con los requisitos legales vigentes?				20				Modelo de Factura
3,9	Se tiene implementado un formato para el registro mensual de facturación y recaudo ?				20				Cuadro de facturación y recaudo del último mes
3,10	Se tiene implementado un formato para el registro de la cartera morosa ?				20				Cuadro de registro de cartera morosa actualizado
3,11	Se tiene establecido un procedimiento de corte del servicio por falta de pago?				20				Procedimiento adoptado
3,12	Se tiene implementado un formato de registro de agua producida y agua facturada ?				20				Cuadro de registro de agua producida y agua facturada
3,13	Se tiene habilitada una oficina de atención al usuario en la sede de la Junta?				20				Fotografía de la oficina de atención al usuario
					0	260			

ASPECTOS FINANCIEROS					PROYECTE SU COMPROMISO				EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	SI	NO	CALIF.	PTS 1	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	
4,1	Se cuenta con Presupuesto Anual aprobado?				20				Acto administrativo de aprobación
4,2	Se tiene implementado un formato de control de ejecución presupuestaria?				20				Descripción del procedimiento
4,3	Se llevan los libros de contabilidad exigidos por la legislación vigente?				20				Copia autenticada de la primera y ultima página de todos los libros contables
4,4	Se cuenta con el Balance General anual debidamente aprobado?				20				Balance General del último año debidamente aprobado
4,5	Se cuenta con el cuadro de Ganancias y Perdidas anual aprobado?				20				Cuadro de Ganancias y Pérdidas del último año
4,6	La Junta se encuentra al día con sus compromisos financieros contraídos con SENASA				20				Copia de la última boleta de pago
4,7	Se cuenta con el Inventario anual aprobado?				20				Inventario del último año
					0	140			

ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS					PROYECTE SU COMPROMISO				EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Cód.	COMPROMISOS / PROYECTOS	SI	NO	CALIF.	PTS 1	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	
5,1	Se cuenta con los planos construidos del sistema?				20				Relación de los planos construidos firmada por el secretario
5,2	Se cuenta con la carpeta técnica del sistema actualizada?				20				Certificación rubricada por el presidente, secretario y sindico
5,3	Se cuenta con el perfil del pozo o el plano de la estructura de captación ?				20				Descripción del perfil del pozo o plano de la captación
5,4	Se cuenta con los datos completos de la electrobomba utilizada?				20				Descripción de la electrobomba existente
5,5	Se posee y utiliza el dosificador de cloro ?				20				Descripción del dosificador de cloro existente
5,6	Se cuenta con el manual de operación y mantenimiento del sistema?				20				Copia del manual de operación y mantenimiento
5,7	Se lleva un registro del número y tipo de daños por sectores?				20				Copia de la última página del registro de daños
5,8	Se realizan análisis periódicos del agua ; físico, químico y bacteriológico?				20				Copia del último análisis de calidad del agua realizado reconocidas por ERSSAN
5,9	Se tienen llaves zonales para sectorizar el sistema?				20				Descripción del número de llaves y su funcionamiento
					0	180			

ANEXO 4. FORMATOS DE INSCRIPCIÓN Y DE EVALUACIÓN

FICHA DE INSCRIPCIÓN DEL PARTICIPANTE			
Nombre del curso o evento :			
Lugar donde se realiza/municipio: _____			
Fecha de Iniciación: _____		Fecha de Terminación _____	
Día	Mes	Año	Día Mes Año
<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	_____	_____
Sexo	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
Documento de Identificación		de	
Dirección Domicilio: _____			
Ciudad/Municipio: _____		Departamento: _____	
Teléfono: _____		Fax _____	
Correo Electrónico: _____			
Nivel Académico:			
1. Primaria Incompleta	<input type="checkbox"/>	3. Secundaria Incompleta	<input type="checkbox"/>
2. Primaria Completa	<input type="checkbox"/>	4. Secundaria Completa	<input type="checkbox"/>
5. Técnico	<input type="checkbox"/>	6. Tecnólogo	<input type="checkbox"/>
7. Universitario	<input type="checkbox"/>	8. Especialización	<input type="checkbox"/>
9. Otros	<input type="checkbox"/>		
Profesión/ oficio: _____		Tiempo en: Años <input type="checkbox"/> Meses <input type="checkbox"/>	
Cargo que Desempeña: _____			
Experiencia en el cargo actual		<input type="checkbox"/>	Años
INFORMACION DE LA ENTIDAD O EMPRESA PARTICIPANTE			
Nombre de la Entidad Prestadora:			
Dirección _____			
Ciudad/Municipio: _____		Departamento: _____	
Teléfono: _____		Fax _____	
Servicios prestados por la entidad:		<input type="checkbox"/>	

1= Agua, Alcantarillado y Aseo; 2= Agua; 3= Agua y Alcantarillado; 4= Agua y Aseo
5= Aseo; 6= Alcantarillado; 7= Alcantarillado y Aseo

CAP-04

SENASA
DIRECCIÓN DE ASUNTOS SOCIALES - DASOC
PROGRAMA FORTALECIENDO JUNTAS DE SANEAMIENTO

TALLER DE CAPACITACIÓN A JUNTAS DE SANEAMIENTO

EVALUACION GENERAL DEL TALLER

LA INFORMACION QUE UD. SUMINISTRE NOS AYUDARA A PRESTARLE POSTERIORMENTE MEJORES SERVICIOS DE CAPACITACION. LE SOLICITAMOS SU VALIOSA COLABORACION EN EL DILIGENCIAMIENTO DE ESTA FICHA

D	M	A

ENTIDAD CAPACITADORA :
 ENTIDAD/s DE APOYO:

(Señale con una X)	LOGROS											
	40% o MENOS			41% a 70%			71% a 90%			91% a 100%		
1 LOS OBJETIVOS SE CUMPLIERON												
2 LOS CONTENIDOS PREVISTOS SE DESARROLLARON EN:												
3 EL TIEMPO DISPONIBLE SE UTILIZO EFICIENTEMENTE EN:												
4 CONSIDERA QUE LOS CONTENIDOS PUEDEN SER APLICADOS EN UN :												
5 LOS METODOS Y TECNICAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE UTILIZADOS SE CONSIDERAN COMO :	COMPLETAMENTE APROPIADOS			PARCIALMENTE APROPIADOS			NADA APROPIADOS					
6 EL DESEMPEÑO DE LOS FACILITADORES PUEDE CONSIDERARSE COMO:	DOMINIO TEORICO DEL TEMA			DOMINIO PRACTICO			HABILIDADES PEDAGOGICAS			RELACIONES INTERPERS.		
	E	B	D	E	B	D	E	B	D	E	B	D
7 LOS SERVICIOS DE ATENCION PERSONALES, INSTALACIONES, IMPLEMENTOS UTILIZADOS; MATERIALES Y OTROS COMPLEMENTARIOS FUERON :	E=EXCELENTES			B=BUENOS			A=ACEPTABLES			D=DEFICIENTES		
8 LA PARTICIPACION DE LOS ASISTENTES SE CONSIDERA COMO :												
9 SU PARTICIPACION PERSONAL PUEDE CONSIDERARLA COMO:												
10 COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON EL TRABAJO PROPUESTO	a. _____											
	b. _____											
	c. _____											
11 RECOMENDACIONES PARA MEJORAR ESTOS EVENTOS:	a. _____											
	b. _____											

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Metodología Cultura Empresarial. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Colombia. Agosto de 2003. Autor: William Carrasco Mantilla.
- Fontanería rural. Guía del facilitador. USAID - Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - ACODAL. 2006. Autor: Amparo Londoño.