



SANAA



KfW

IRC

Cómo preparar **informes**

**INFORME DE LA JUNTA DE AGUA
A LA COMUNIDAD**

**Actividades realizadas por la Junta de Agua
y Comunidad**

Realizadas	Por realizar
<ul style="list-style-type: none"> - Asamblea para concientizar sobre el buen uso del agua. - Visitas domiciliarias para revisar el buen estado de las letrinas. - Se consiguieron 100 árboles para reforestar la frecuencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Visita para revisar la fuente de agua. - Realizar la siembra de árboles alrededor de la fuente. - Legalizar la servidumbre.

Programa de Agua y Saneamiento Choluteca/Valle

Choluteca, Honduras

1995

205.1-16826

LIBRARY IRC
PO Box 93190, 2509 AD THE HAGUE
Tel.: +31 70 30 689 80
Fax: +31 70 35 899 64
BARCODE: 16826
LO:

Cómo preparar

informes

Manual para uso del promotor comunitario

Proyecto SANAA-KfW-IRC
Tegucigalpa, Honduras, 1995.

Este documento ha sido producido por el equipo del proyecto:

Angel Álvarez
Efraín Barralaga
Israel Cerritos
Martha Cruz
Herta Neves
Francisco Rivera

*quienes fueron apoyados y supervisados por Norah Espejo, del
Centro Internacional de Agua y Saneamiento (IRC).*

Edición y diagramación:
Ediciones Guardabarranco, S. de R. L.

Dibujos:
Asdrúbal Lobo

Introducción

Cuando se nos encarga un trabajo, normalmente al terminarlo rendimos algún tipo de informe, sea en forma oral o escrita. En este informe describimos las actividades más importantes, detallamos los logros obtenidos, así como los problemas que surgieron; de la misma manera, enumeramos a las personas que participaron o colaboraron y casi siempre hacemos una relación de los costos o ganancias del trabajo.

El SANAA exige a toda Junta un informe anual del estado del sistema de agua; sin embargo, actualmente muchas Juntas no presentan ningún tipo de informe al SANAA y tampoco a la comunidad, lo que desmotiva el apoyo institucional y el comunitario.

Por encargo de la comunidad, la Junta de Agua se responsabiliza de la administración, operación y mantenimiento adecuado del sistema de agua y por lo tanto asume la responsabilidad de presentar periódicamente informes del trabajo realizado, tanto al personal del SANAA, como a la comunidad que representan.

Con el propósito de apoyar los esfuerzos que el facilitador comunitario realiza y brindar conocimientos a líderes de las comunidades beneficiadas, el proyecto SANAA/KFW/IRC, pone a su disposición este módulo sobre “Informes de trabajo de Juntas de Agua”, el cual ha sido elaborado y validado con personal técnico y comunitario involucrado en la construcción de sistemas de agua en la zona sur del país.

Este módulo tiene por objetivos: que los miembros de la Junta de Agua conozcan lo que es un informe, cómo elaborarlo, su importancia y los diferentes tipos de informes que deben presentar. Para cumplir estos objetivos desarrollamos los siguientes temas:

- **Qué es y para qué sirve un informe.**
- **Tipos y formatos de informes para los miembros directivos y fontaneros de las Juntas de Agua.**

Resumen

Tema: *Cómo preparar informes*

- Objetivos:**
- Conocer los diferentes tipos de informes que deben ser elaborados por los miembros de las Juntas de Agua y el fontanero del sistema de agua.
 - Saber llenar algunos formatos de informes que se deben elaborar.

Dirigido a: Miembros de las Juntas de Agua

Momento de aplicación: Después de la entrega del sistema e impartidos los módulos sobre Tarifas y Contabilidad.

- Técnicas participativas:**
- Teléfono malogrado
 - Lluvia de ideas.
 - Trabajo en grupo.

Duración: 3 horas

- Material a utilizar:**
- Papelógrafo o pizarra
 - Copias con formatos de informes.

Pasos metodológicos

1. Crear atmósfera de cordialidad, presentándose y explicando el motivo de la reunión, que es el de “conocer lo que es un **informe**, su importancia y cuáles son los pasos para prepararlo. Cada participante deberá escribir su nombre en una tarjeta y el puesto que ocupa en la Junta.
2. Para crear un clima de confianza entre los participantes, iniciar con la técnica “El Teléfono Malogrado”, mostrando así la importancia de dar y recibir una información correctamente (*Ver Técnica No. 1*).
3. Utilizando una Lluvia de Ideas, se inicia la discusión sobre: ¿Qué es un informe? Cuáles son las partes de un informe? ¿A quién va dirigido? (*Ver Técnica No 2*).
4. Apuntar las respuestas en un pizarrón ó papelógrafo. Al final se debe resumir y destacar los pasos más importantes para elaborar el informe. (*Ver Tema No. 1*)
5. Dividir a los participantes en 2 o 3 grupo, de acuerdo al número de personas presentes, entregar el formato del Informe del Fontanero a la Junta (*Ver Ejercicio No. 1 adjunto*), para realizar el ejercicio el facilitador suministrará datos para que los participantes puedan llenar el informe.
6. Al terminar esta práctica el facilitador hará la siguiente pregunta: ¿Qué hace la Junta con este informe? El grupo deberá discutir sobre este punto; el facilitador ayudará en la discusión hablando de la importancia de este informe para que la Junta tome algunas decisiones (*Ver Información*).
7. A continuación se hará un ejercicio sobre como dar un informe a la comunidad (*Ver Ejercicio No. 2, adjunto*). Los participantes deberán discutir como se debe presentar esta información a la comunidad. El facilitador proporcionará material (marcadores, papel grande, hojas de diferentes colores) para que los participantes elaboren la presentación de un informe a la comunidad.
8. Terminado este ejercicio, el facilitador presentará el formato del Informe al SANAA sobre el Estado del Sistema. El facilitador distribuirá copias del mismo y discutirá con los participantes la presentación de este informe (*Ver Cuadro No. 3*).
9. Al final de la sesión, el facilitador deberá recordar a los participantes la importancia de recibir y dar la información de forma clara y concisa tanto a la institución como a la comunidad.

Técnica No. 1

EL TELÉFONO MALGRADO

Objetivo: Que el grupo reflexione sobre la distorsión que sufre una información al no tener claro el mensaje

- Aplicación:**
1. El facilitador prepara un mensaje escrito, que sea corto. Se piden de 4 a 5 voluntarios que se numeran. Todos, menos el primero, salen del local donde están. El resto de los participantes son los testigos del proceso de distorsión que se da al mensaje; van anotando lo que va variando de la versión inicial.
 2. El facilitador lee el mensaje al primer participante; luego llama al segundo. El primer participante comunica lo que le fue leído, sin ayuda de nadie, y así sucesivamente hasta que pasen todos los compañeros.
 3. Al final se compara el mensaje original con la del último participante. El facilitador reflexionará con el grupo cómo se distorsiona el mensaje de acuerdo a la interpretación que cada uno le da.

***Ejemplo de un mensaje:** En la comunidad de San Cristóbal de las Casas la fuente de agua se secó. Dicen que fue por la tala de los árboles. Otros, que hay gente adinerada que tiene interés en estas tierras. Algunos comentan que es castigo divino, por el mal comportamiento de la gente.*

Técnica No. 2

LLUVIA DE IDEAS

Objetivos: El grupo pone en común las ideas o conocimientos que cada uno de los participantes tiene sobre determinado tema (en este caso: qué es un informe, para qué sirve y cómo se elabora), y colectivamente se llega a través de la discusión a una síntesis, conclusiones o acuerdos comunes.

Aplicación:

1. El facilitador debe hacer una pregunta clara, o sea que exprese fácilmente el objetivo que se persigue. La pregunta debe permitir que los participantes puedan responder a partir de su realidad, de su propia experiencia.
2. Todos los participantes deben responder a la pregunta, exponiendo por lo menos una idea.
3. Mientras los participantes van expresando sus ideas, el facilitador va anotándolas en la pizarra o en un papelógrafo.
4. Una vez terminado ese paso, se escogen aquellas ideas que resuman la opinión de la mayoría de los participantes, y se formulan en grupo las conclusiones. El facilitador debe completar la información siguiendo el Tema No. 1.

Tema No. 1

EL INFORME

Una vez entregado el sistema a la comunidad, la Junta Administradora de Agua debe presentar periódicamente informes de trabajo al SANAA y a la misma comunidad. De esa manera la comunidad y el SANAA estarán más informados sobre lo que pasa en el sistema de agua, las gestiones que la Junta ha realizado, el movimiento del dinero recaudado, etc. Informando con regularidad no habrá dudas sobre las actividades que desarrolla la Junta de Agua, se evitarán rumores y malos entendidos entre las personas de la comunidad y éstas tendrán más confianza en la Junta y colaborarán con mayor voluntad.

¿Qué es un informe?

Es un resumen de las actividades y acciones que se realiza durante cierto período de tiempo, un año, un trimestre o un mes.

La finalidad de un informe de trabajo es mantener a las personas interesadas al tanto de lo se está haciendo y cómo se está llevando a cabo determinadas actividades.

El informe de trabajo es un documento importante porque en él quedan archivadas las actividades que han realizado los miembros de la Junta de Agua; los bienes adquiridos durante la gestión de una Junta; los problemas identificados y solucionados en las diferentes partes del sistema de agua; la forma en que se emplearon los fondos recaudados a través del cobro de las tarifas y el saldo positivo o negativo que queda al terminar la administración de una Junta.

Por otra parte, se informa también:

- Cuáles fueron las instituciones y grupos de apoyo que tuvo la Junta de Agua.
- Las personas particulares que colaboraron.
- Los nuevos proyectos que han surgido durante el período.
- Y algunas sugerencias que la Junta de Agua considere oportuno hacer.

Partes de un informe

Para propósitos operativos, mencionamos cuatro aspectos importantes a tomar en cuenta al elaborar un informe de trabajo:

Encabezado:

Es la parte donde identificamos a la persona o instituciones a quien va dirigido el informe. "Señor Promotor", "Estimado abonado", "Señores del SANAA", etc.

Cuerpo o contenido:

En esta parte se describen los puntos discutidos en una reunión, las actividades desarrolladas o acciones por desarrollar, los problemas encontrados en el sistema o identificados con la comunidad; en otras palabras, esta parte está orientada a describir la información que deseamos que conozca el destinatario final del informe.

Conclusiones o recomendaciones:

En esta parte se enumeran las conclusiones o recomendaciones que se sugieren para solucionar los puntos enunciados en el cuerpo o contenido del informe. Por ejemplo: Las conclusiones de una Asamblea Comunitaria, la forma de solucionar problemas encontrados en el sistema o identificados en la comunidad, etc.

Fecha y firma:

Para que quede constancia de la responsabilidad del directivo de la Junta de Agua, de la identificación o advertencia de posibles problemas, o para dejar constancia de que se hicieron correctivos, es muy importante anotar la fecha (día, mes y año) en que fue elaborado el informe, así como el nombre, firma y puesto de la persona que lo elaboró.

Recordatorio:

Es importante dejar copia de los informes que se envíen al SANAA o a otras personas, organizaciones o instituciones.

Tipos de informe

Existen diferentes tipos de informes que deben ser elaborados por los miembros de la Junta de Agua. Normalmente es el Presidente, Tesorero y el Fontanero, quienes hacen informes de trabajo con mayor regularidad; sin embargo, en algunas oportunidades se le encargará a cualquier otro directivo la realización de alguna actividad que le exigirá rendir informe. Los tipos de informe más comunes en la Junta de Agua son los siguientes:

- Informe del fontanero
- Informe a la comunidad
- Informe al SANAA
- Informe del Fontanero a la Junta de Agua

El fontanero mensualmente deberá presentar un informe a la Junta de Agua, donde explicará sus principales actividades realizadas, así como cualquier irregularidad que se esté presentando en el sistema.

Este informe es muy importante para la Junta de Agua, pues le da a conocer los principales problemas que hay en el sistema, usos inadecuados del agua y del trabajo desarrollado por el fontanero u operador. Este informe es de mucha importancia, porque le permite a la Junta tomar decisiones tales como:

- Controlar mejor el trabajo del operador y del fontanero.
- Buscar las causas de los problemas que presenta el sistema.
- Transferencia a la comunidad de los conocimientos adquiridos para el buen uso del agua.
- Controlar conexiones fraudulentas. (*Ver Formato 1, Informe del Fontanero a la Junta de Agua.*)

Informe de la Junta de Agua a la comunidad

La Junta de Agua, como organización comunitaria encargada de administrar y velar por el buen uso y mantenimiento del sistema, deberá rendir informes a la comunidad en reuniones de Asamblea Comunitaria convocadas para este fin. Este informe será elaborado por los miembros de la Junta con el fontanero, y será presentado por el Presidente. Será firmado por el presidente, por el tesorero y por el fontanero. (*Ver Formato 2*). Este informe, aunque sea escrito, deberá presentarse en forma verbal, cubriendo los siguientes temas:

Tesorería:

Se informará sobre el estado financiero; por lo tanto, se darán a conocer los ingresos y egresos correspondientes al trimestre, así como el número de abonados morosos.

Estado del sistema:

Se informará en qué condiciones se encuentra el sistema de agua, los problemas y fallas encontradas, así como el uso indebido del agua detectado.

Actividades realizadas:

Se debe también informar sobre cualquier otra actividad que se haya realizado o que se pretende realizar en pro del sistema, así como aquellas relacionadas con la protección de las fuentes de agua. Es importante aprovechar este espacio para exhortar a la comunidad a hacer buen uso del agua, al cuidado y mantenimiento del sistema y a la conservación de las fuentes de agua y cuencas hidrográficas.

Informe de la Junta de Agua al SANAA

La Junta de Agua deberá presentar al SANAA anualmente un informe sobre el estado en que se encuentra el acueducto. Este informe deberá ser llenado por la Junta de Agua, juntamente con el fontanero, quien suministrará los datos necesarios.

El informe del estado del acueducto deberá ir dirigido al Jefe Regional del SANAA o a OMUR (Oficina de Operación y Mantenimiento de Acueductos Urbano-Rurales), y será firmado por el Presidente de la Junta de Agua y por el fontanero (*Ver Formato 3*).

En el acuerdo de traslado del sistema de agua del SANAA a la comunidad, ésta es una de las obligaciones acordadas.

Seguimiento

- El Fiscal de la Junta de Agua es el SANAA; por lo tanto, esta institución deberá por lo menos una vez al año, revisar todo lo referente a la administración e informes preparados.
- La Junta de Agua revisará muy cuidadosamente los informes elaborados por el Tesorero y por el fontanero u operador.
- El Promotor apoyará a la Junta de Agua en caso de dificultades en la elaboración de informes, pero nunca los hará él.
- El Promotor, con la Junta de Agua, podrán analizar los informes presentados para detectar fallas y problemas que requieran reforzar la capacitación en estos puntos.

FORMATO No. 1
INFORME DEL FONTANERO A LA JUNTA DE AGUA

COMUNIDAD: _____ MUNICIPIO: _____

FECHA: _____

Señores miembros de la Junta Administradora de Agua, les estoy informando de las actividades principales que he realizado para el mantenimiento adecuado del sistema de agua de nuestra comunidad

FECHA	PARTES DEL SISTEMA	PROBLEMA	ACCIONES TOMADAS
	- Fuente		
	- Línea de conducción		
	- Tanque		
	- Línea de distribución		
	- Cajas rompe cargas		
	- Conexiones domiciliarias		

FONTANERO

FORMATO No. 2
INFORME DE LA JUNTA DE AGUA A LA COMUNIDAD

En las reuniones trimestrales de Asamblea (o cuando determine la Junta) se deberá presentar en forma oral un Informe sobre las actividades en general que se realizaron o que pretende realizar la Junta de Agua.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA JUNTA DE AGUA Y COMUNIDAD

REALIZADAS	POR REALIZAR

TESORERÍA

ENTRADAS	SALDO	SALDO EN CAJA	ABONADOS MOROSOS

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

PROBLEMAS ENCONTRADOS	SOLUCIONES

USO DEL SISTEMA (USUARIOS)

PROBLEMAS ENCONTRADOS	SOLUCIONES

ATENTAMENTE

PRESIDENTE

FORMATO No. 3
INFORME DE LA JUNTA DE AGUA AL SANAA SOBRE EL ESTADO DEL SISTEMA

Señor: _____

Jefe regional SANAA u oficina de operación y mantenimiento.

Comunidad _____ Municipio _____

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

ACTIVIDADES REALIZADAS	DESPERFECTOS	COSTOS

TESORERÍA

ENTRADAS	SALIDAS	MOROSIDAD

Junta de Agua

Miembros Activos:

Renuncias y motivos:

Atentamente.

EJEMPLO No. 1

INFORME DEL FONTANERO A LA JUNTA DE AGUA

COMUNIDAD: Colonia 3 de Mayo

MUNICIPIO:

Namasigüe

FECHA: 02/02/94

Señores miembros de la Junta Administradora de Agua, les estoy informando de las actividades principales que he realizado para el mantenimiento adecuado del sistema de agua de nuestra comunidad.

FECHA	PARTES DEL SISTEMA	PROBLEMA	ACCIONES TOMADAS
05/01/94	- Fuente	- Alambres rotos	07/01/94: Compra y arreglo del alambre dañado
10/01/94	- Línea de conducción	- Tubería rota	10/01/94: Arreglo de tubería
19/01/94			19/01/94: Revisión
12/01/94	- Tanque	- Tanque sucio	12/01/94: Limpieza y cloración
30/01/94		- Falta de cloro	30/01/94: Cloración
28/01/94	- Línea de distribución	- Rotura	28/01/94: Cambio de tubos
20/01/94	- Cajas rompecargas	- Monte alrededor de las cajas	21/01/94: Chapia
24/01/94		- Válvulas sin pintura	25/01/94: Pintura de válvulas
13/01/94	- Conexiones domiciliarias	- Llave rota donde don Cipriano	14/01/94: Arreglo de llave
17/01/94		- Tubo roto donde doña Elisa	17/01/94: Arreglo de tubo
22/01/94		- Llave goteando donde don Pedro	22/01/94: Cambio de empaque

FONTANERO

EJEMPLO No. 2

INFORME DE LA JUNTA DE AGUA A LA COMUNIDAD

En las reuniones trimestrales de Asamblea (o cuando determine la Junta) se deberá presentar en forma oral un Informe sobre las actividades en general que se realizaron o que pretende realizar la Junta de Agua.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA JUNTA DE AGUA Y COMUNIDAD

REALIZADAS	POR REALIZAR
<ul style="list-style-type: none"> - Asamblea para concientizar sobre el buen uso del agua. - Visitas domiciliarias para revisar el estado de las letrinas. - Se consiguieron 100 árboles para reforestar la microcuenca. 	<ul style="list-style-type: none"> - Visita para revisar la fuente de agua. - Realizar la siembra de árboles alrededor de la fuente. - Legalizar la servidumbre.

TESORERÍA

ENTRADAS	SALDO	SALDO EN CAJA	ABONADOS MOROSOS
L 3,950.00	L 634.00	L 3,315.20	10

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

PROBLEMAS ENCONTRADOS	SOLUCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Tramo de tubería en mal estado. - Falló la bomba por 2 días. - Tanque de almacenamiento sucio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de tubería. - La Junta fue al SANAA a conseguir un técnico. - Limpieza de tanque de almacenamiento.

USO DEL SISTEMA (USUARIOS)

PROBLEMAS ENCONTRADOS	SOLUCIONES
<ul style="list-style-type: none">- Desperdicio de agua.- Aguan ganado.- Llaves en mal estado	<ul style="list-style-type: none">- Reunión de Asamblea para concientizar sobre el buen uso del agua. Visitas domiciliarias para aclarar sobre los usos permitidos del agua. - El fontaneros las cambia y el usuario paga el servicio de reparación.

ATENTAMENTE

PRESIDENTE