



PLAN DE SOSTENIBILIDAD DEL CAPS LAS AZUCENAS



ASODELCO

Asociación para el fomento del desarrollo
ecosostenible del Río San Juan

EUSKAL

FONDOA

Yeray Fernández
Aitor Palomero

Junio 2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
METODOLOGÍA	5
1. Breve historia del sistema	6
2. Información general de la ubicación del sistema	6
2.1. Región, Distrito, Comunidad	6
2.2. Ejecutor del sistema	7
2.3. Aspectos sociales	7
3. Información del Sistema	7
3.1. Beneficiarios por sistema.	7
3.2. Financiamiento	9
3.3. Tipo de sistema	9
3.4. Saneamiento ambiental	11
4. Información sobre la gestión	11
4.1. Asociación, junta o comité de agua	11
4.2. Empleados del CAPS	13
5. Estados financieros del CAPS	14
	19
DIAGNÓSTICO DE LA SOSTENIBILIDAD Y ANÁLISIS	19
1. Metodología para la realización del análisis de la sostenibilidad	20
2. Indicadores críticos	23
2.1. Institucional	23
2.2. Económica	24
2.3. Técnica	25
2.4. Social	27
2.5. Medioambiental	28
3. Índice de sostenibilidad	30
PLAN DE TRABAJO	31
1. Resultados obtenidos	31
2. Análisis situacional FODA	31
3. Declaración de elementos orientadores	32
3.1. Visión	32

3.2. Misión	33
3.3. Valores institucionales	33
3.5. Plan Estratégico 2018-2022	33
3.6. Plan operativo anual	41
4. Recomendaciones para el CAPS	44
Bibliografía	50

El 28 de julio de 2010, La Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento, son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. A pesar de que la situación ha ido mejorando en los últimos años, hoy es el día en el que en muchos hogares de Nicaragua no se puede garantizar un servicio de agua potable y un saneamiento adecuado.

El agua es un recurso natural vital y un factor clave de desarrollo. El acceso al agua y saneamiento es determinante en la lucha contra la pobreza. Un abastecimiento adecuado de agua es fundamental para reducir el riesgo de enfermedades, para garantizar el derecho a la alimentación, a la salud y a una vivienda digna. La falta de acceso a un saneamiento adecuado constituye la primera causa de contaminación del agua y de contagio de enfermedades.

El agua es, por tanto, un sector estratégico y prioritario que contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y es un derecho humano que, así mismo, es clave para conseguir otros derechos humanos como la salud, la educación o la alimentación. Es por ello, que es de gran importancia tanto para la ONG ASODELCO como para EUSKAL FONDOA cubrir este déficit existente en la zona rural del municipio de San Carlos. (Unidas, 2010)

INTRODUCCIÓN

El objetivo de elaborar este Plan de Sostenibilidad es evaluar el servicio de agua potable y saneamiento en la zona rural de Las Azucenas, y disponer de una planificación a medio y largo plazo para reducir las debilidades que se encuentren y que presenten algún peligro para no afianzar la sostenibilidad general de los servicios de agua en esta comunidad. En este término, el Plan va a estudiar los 5 factores principales: Institucional, económico, técnico, social y medioambiental.

El primer contenido de un plan de sostenibilidad es un diagnóstico general, que establezca una línea de base a partir de la cual se hará el diagnóstico del servicio de agua potable. Esta línea de base deberá de contener al menos la información general que describa la situación en la que se encuentra el comité de agua potable de Las Azucenas "CAPS": Antecedentes del CAPS, Información general del CAPS, Información específica del sistema, Información financiera y de gestión del servicio de agua y saneamiento.

Una segunda parte consistirá en la realización del análisis de sostenibilidad del CAPS, tomando uso de una herramienta llamada "Wash Sustainability Tool". Está evalúa rigurosamente en el largo plazo una serie de indicadores tanto cualitativos como cuantitativo, obteniendo el nivel de auto-sostenibilidad del comité y ofreciendo unas recomendaciones de posibles mejoras. Además, se clasificara cuantitativamente el servicio de agua, de acuerdo a los indicadores de sostenibilidad estudiados.

El tercer contenido por tanto, siguiendo la coherencia del documento y extraída la información, realizaremos un análisis FODA, para posteriormente elaborar un plan estratégico a cuatro años y un plan operativo anual. A través de este tercer punto se sientan las bases de la sostenibilidad futura del CAPS y se diseñan actividades específicas para tal fin.

Adicionalmente se trabajará en una cuarta parte, en la que se darán algunas recomendaciones o correcciones de acuerdo a lo estudiado en todo el plan, para que el CAPS, las pueda tener en cuenta para una mejoría en su gestión y asegure su permanencia futura.

METODOLOGÍA

Para la realización del plan de sostenibilidad del CAPS Las Azucenas lo primero debemos estudiar el contexto en que se encuentran en estos momentos los comités de agua potable y saneamiento en Nicaragua. Para ello, es fundamental que estudiemos la Ley N° 722; Ley especial de comités de agua potable y saneamiento.

Nuestro trabajo ha comenzado por la recopilación de la información en el propio terreno; entrevistas y reuniones con la junta directiva del CAPS, documentación económica y legislativa entregada por el CAPS. Además hemos realizado un cuestionario de prestación de servicio facilitado en la página web del SIASAR (sistema de información de agua y saneamiento rural) y nos hemos ayudado de información encontrada en internet, aunque añadir que esta es bastante escasa.

Por lo tanto podemos decir, que no solo hemos tenido que elaborar todo el plan de sostenibilidad, si no que la recopilación de información en el propio terreno ha sido un factor clave para poder desarrollar este plan. Añadir que hay que tener en cuenta los medios insuficientes de los que disponen los CAPS y los organismos locales responsables, y por tanto la dificultad que hemos tenido a la hora de recopilar dicha información.

Para poder realizar este trabajo hemos recibido permiso de la alcaldía de la municipalidad de San Carlos y con ayuda de la ONG ASODELCO, quienes nos han apoyado y coordinado en todo nuestro trabajo nos ha permitido realizar este trabajo para que El CAPS Las Azucenas pueda llevar una serie de actividades para poder llegar a la autosostenibilidad de su servicio.

1. Breve historia del sistema

Debido al aumento de la población y de la contaminación, los pozos tradicionales existentes en la zona se ven afectados y por consiguiente surge la necesidad de un agua de calidad en la comunidad.

En 1986, con una población de 1.100 habitantes, se construye el primer pozo para abastecer de agua potable a la comunidad. En 1993, con un aumento considerable de la población a 1.300 habitantes, el gobierno de Nicaragua a través de la alcaldía de San Carlos, perfora un nuevo pozo. Es en ese mismo año cuando el CAPS Las azucenas empieza a prestar servicios domiciliarios de agua potable.

El CAPS empieza a lograr una estabilidad y a prestar buen servicio a la comunidad como consecuencia de varios factores como son la dotación de medidores de agua y materiales para el sistema por parte de fondos internacionales; la implantación de la Ley N° 722 Ley Especial de Comités de Agua Potable y Saneamiento en el 2010 y ayudas por parte de organismos locales (Alcaldía, INNA, ENACAL y la ONG ASODELCO).

2. Información general de la ubicación del sistema

2.1. Región, Distrito, Comunidad

La localidad de Las Azucenas se encuentra en el municipio de San Carlos en el departamento Río San Juan, Nicaragua.



2.2. Ejecutor del sistema

El comité de Agua Potable y Saneamiento (CAPS) Las Azucenas es un organización comunitaria sin fines de lucro e integradas por personas naturales electas democráticamente por la comunidad, que presta un servicio de agua potable y saneamiento a la comunidad rural de Las Azucenas.

El CAPS Las Azucenas es el encargado de abastecer a 1.526 habitantes en sus 4 sectores, es decir, 457 familias y 408 viviendas (censo poblacional 2016-2017). Hay un 5º sector que es cubierto por el CAPS Jacinto Hernández, no estudiado en este informe.

2.3. Aspectos sociales

La mayoría de la población en las Azucenas se dedica a la agricultura y a la ganadería, un porcentaje significativo de la comunidad trabaja para la empresa Frutales del San Juan. De acuerdo al Ministerio de trabajo, el salario mínimo de un agricultor/ganadero es de 3.790,05 C\$/mes. Aunque hay una subida a partir del 1 de septiembre del 2018 a 4.176,49 C\$/mes.

Los únicos negocios que hay en esta comunidad son negocios familiares y de pequeño tamaño como por ejemplo pulperías, bares o pequeños comedores.

3. Información del Sistema

3.1. Beneficiarios por sistema.

DATOS CENSO 2017		
	Habitantes	Nº Familias
Total población	1526	457
Sin medidor	305	95
Con medidor	1221	362

De acuerdo al censo 2017, El CAPS Las Azucenas abastece al 79,21% de la población total de los 4 sectores que puede abastecer, dejando al resto sin servicio de agua potable. Esto no significa que no tengan agua potable, sino que no disponen de medidor y por tanto el CAPS no les presta servicio.

Cálculo de consumo	
Consumo anual población CAPS	48.869,75 M ³
Consumo medio familia/mes	11,09 M ³
consumo medio habitante/día	0,1097 M ³
Consumo medio habitante/año	40,02 M ³

Tras la información recibida del CAPS en uno de sus informes “Control de lectura año 2017” hemos realizado la tabla “cálculo de consumo” para poder disponer de una manera más visual de los datos tan importantes como son el consumo medio por habitante y tener un mejor conocimiento de las necesidades de agua de la población que cubre el CAPS, así como poder prever las necesidades futuras de nuevos usuarios.

De acuerdo a los documentos recibidos por parte del CAPS, el consumo medio de cada vivienda por mes es de 11,09 M³ de agua. En base al censo 2016-2017 el número de miembros que tiene una familia es de 3,4, por lo que el consumo de agua por habitante y día es de 0,1097 M³ (109,7L) y 40,02 M³ al año. Por lo tanto con un total de 1.221 habitantes sale a un total de 48.869,75 M³ de agua que ha necesitado la población del CAPS para cubrir su necesidad de agua en el año 2017.

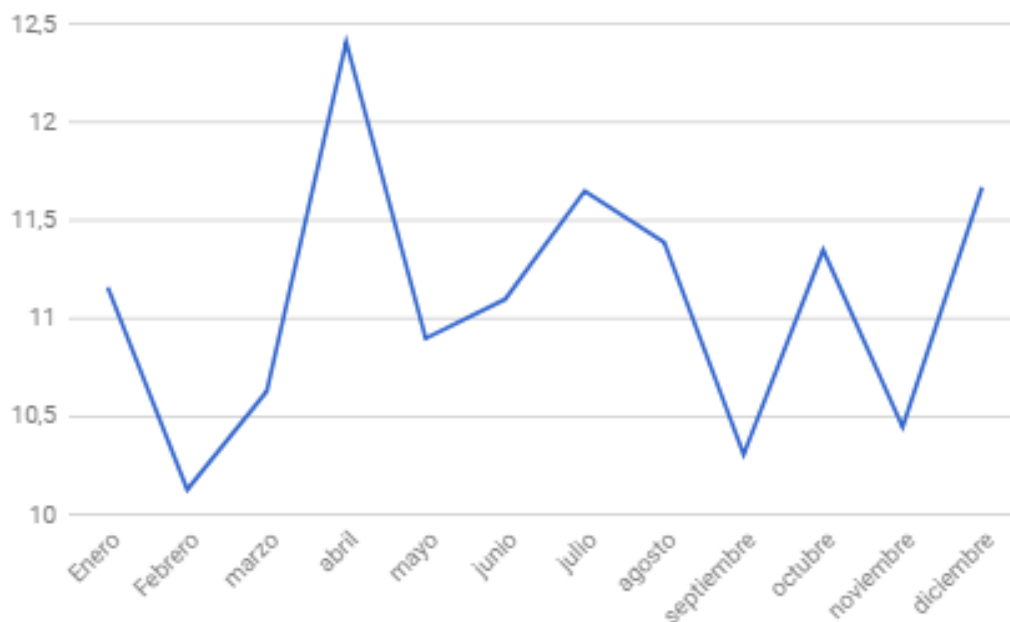


TABLA EVOLUCIÓN CONSUMO M³ FAMILIA/MES

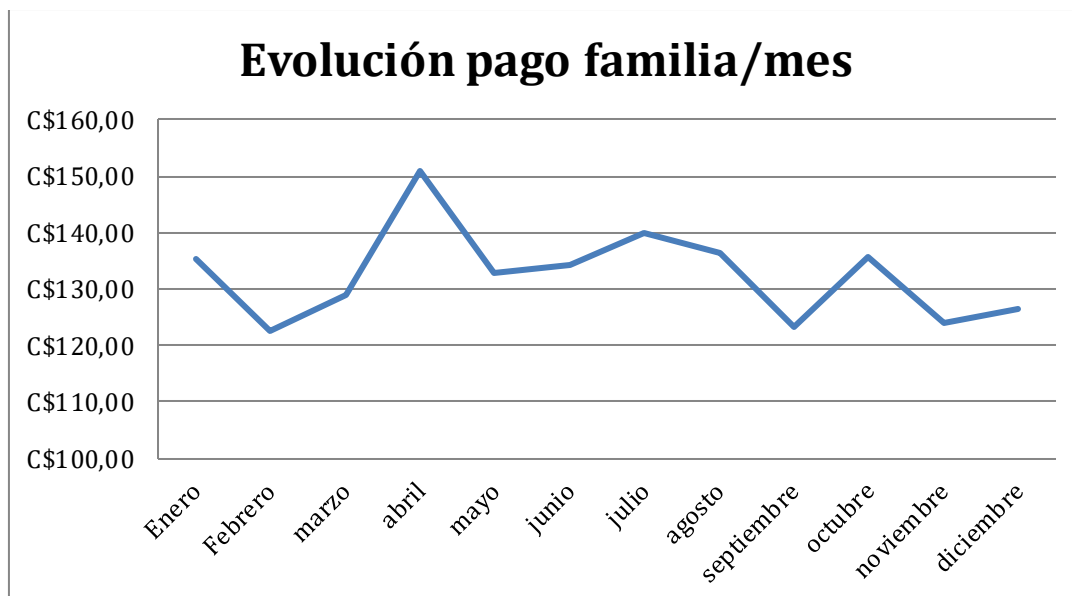
Esta gráfica representa el consumo medio de agua en m³ de las familias de las Azucenas a lo largo del año 2017.

3.2. Financiamiento

La financiación que recibe el CAPS para cubrir casi todos los gastos de su gestión, se basa en su mayoría por las aportaciones que dan los usuarios del sistema mediante una tarifa pactada en la asamblea general de pobladores. El CAPS también recibe apoyo económico por parte de un hermanamiento con un grupo cristiano de la ciudad de Kentucky, EEUU, quienes les han donado los tanques de 10.000L y medidores, entre otras cosas.

El CAPS Las azucenas dispone de dos tarifas dependiendo si el usuario que recibe el servicio es miembro activo o no lo es. Un usuario es miembro sí forma parte directamente en las reuniones del CAPS. Así, la tarifa establecida es de 10 C\$/m³ o 12C\$/m³.

En el gráfico se muestra por mes la factura media-familia del servicio de agua, siendo la media del 2017 de 132,54C\$.



3.3. Tipo de sistema

El tipo de sistema de agua que tiene el CAPS Las Azucenas es mini acueducto de bombeo eléctrico (MABE).

Este CAPS posee dos pozos perforados con rendimiento promedio de 40 galones por minuto, es decir, 151,2 litros por minuto. Debido a la escasez de agua de esta comunidad, el servicio de agua es mediante turnos con un horario de 6am a 19pm, es decir los pozos se bombean 13 horas diarias cada uno.



El sistema de agua está asociado a la microcuenca San Carlos con dos pozos perforados y una fuente subterránea de agua. Durante la temporada de verano, uno de los pozos baja de su caudal, estando en la actualidad al 50% de su capacidad.

Además, dispone de tres tanques de almacenamiento con capacidad de 42.000 Litros de agua.

Teniendo en cuenta todos los datos y con un cálculo estimado, hemos realizado la tabla “Cálculo producción de agua Las Azucenas”.

Cálculo producción de agua Las Azucenas		
	Litros	M³
Minuto (Litros)	151,20	0,15
Hora (Litros)	9.072,00	9,07
Día (Litros) *13 horas	117.936,00	117,94
Año (Litros)	43.046.640,00	43.046,64
Total de agua que se pierde al año (20%)	8.609.328,00	8.609,33
Total de agua que llega población (Litros)	34.437.312,00	34.437,31

Esta tabla nos muestra la cantidad de agua que produce el sistema de agua del CAPS, podemos observar que los dos pozos producen una cantidad aproximada de agua de 43.046,64 M³ de agua por año. Hay que tener en cuenta que según ENACAL existe un 20% de agua que producen los pozos que no llega a la población, esta se denomina agua no contabilizada. Por lo tanto, la cantidad de agua aproximada que llega a la población es de 34.437,31 M³/año

Para que exista un control exacto de la cantidad de agua que se genera y la que realmente llega a la población, es fundamental que los CAPS tengan un control del macromedidor y de los micromedidores, estos deben coincidir aproximadamente en las cantidades. Sin embargo, el CAPS Las Azucenas no dispone de esta información, por lo que este cálculo es en base a los entregados por parte de la Junta directiva del CAPS.

3.4. Saneamiento ambiental

El CAPS Las Azucenas no realiza ninguna actividad que promueva el saneamiento de la comunidad. (SIASAR, 2016)

4. Información sobre la gestión

4.1. Asociación, junta o comité de agua

El comité de Agua Potable y Saneamiento (CAPS) Las Azucenas es una organización comunitaria sin fines de lucro e integradas por personas naturales electas democráticamente por la comunidad, que presta un servicio de agua potable y saneamiento a la comunidad rural de Las Azucenas de forma voluntariosa sin recibir ninguna ayuda económica por la responsabilidad de dirigir y gestionar el CAPS.

Labores que realiza la Junta directiva del CAPS Las Azucenas.

- La Junta directiva del CAPS se reúne en la Asamblea mensualmente para la rendición de cuentas de manera interna, tomando las decisiones en consenso por mayoría y asignando responsabilidades.

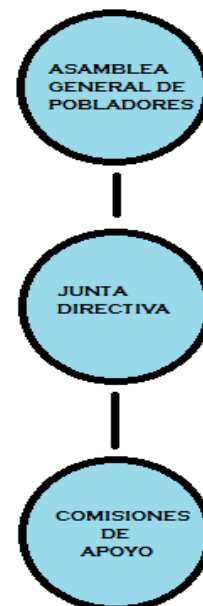
- La JD promueve la asamblea de beneficiarios legalmente constituidos cada año para rendición de cuentas (Según reglamento del INAA, CAPÍTULO 4, ART.7 debería ser cada 6 meses), pero no se ven con capacidad para realizarla dos veces al año.
- Coordinan, representan y desempeñan las funciones de acuerdo al puesto asignado. Por lo tanto, los miembros no desempeñan ninguna labor de trabajo físico.
- Compra de medidores y material necesario para la prestación del servicio
- Contratación y supervisión a los trabajadores.

De acuerdo a la Ley N° 722, recomienda que los CAPS tengan una personería jurídica que le ausentara de pagar impuestos entre otros beneficios. Sin embargo el CAPS Las Azucenas no la posee. Esto es debido a la imposibilidad de realizar todas las obligaciones tanto contables como formales que se les solicita por parte del gobierno. (Manzanares, 2008)

Las Juntas directivas de los CAPS se deciden cada dos años por la asamblea general de pobladores. Este comité tiene nombrados todos los miembros de la junta directiva siendo un total de siete miembros de los cuales tres son mujeres.

A continuación se puede observar una tabla con los nombres de los miembros de la JD y un pequeño gráfico con la estructura institucional del CAPS Las azucenas.

Presidente	Juan Pablo Herradora
Fiscal	Adriana Amador Solano
Secretaria	Nelly Zavala Santos
Tesorero	Pablo Enrique Osejo Tercero
Vocal I	Pedro Gonzalo Guzman
Vocal II	Blanca Moreno Escoto
Vocal III	David Alejandro Martinez



Además, este CAPS se encuentra legalmente inscrito al registro nacional de Prestadores de Servicios de Agua Potable y Saneamiento en el año 2014. Además posee un reglamento interno aprobado en el mismo año por el 78,94% de los usuarios legalmente constituidos. Disponen también de; 1) Acta constitutiva, 2) estatutos, 3) reglamento interno ,4) certificación de la municipalidad, 5) certificado del INAA, 6) constancia de la prestación de servicio INAA, 7) Solicitud de tarifa preferencial ante INE.

4.2. Empleados del CAPS

El CAPS Las azucenas para poder prestar un servicio adecuado de agua potable y saneamiento tiene contratados tres empleados que reciben una ayuda económica mostradas en la siguiente tabla. Los empleados no tienen un contrato legal.

Trabajadores del CAPS	
Puesto	Ayuda económica en C\$
Operador/ turbinero	4.500 C\$/mes
Administrativo	4.000C\$/mes
Cobrador	10% recaudado al mes

El operador turbinero recibe un total de 4.500 C\$ por mes como ayuda económica, su función es la apertura de las llaves, la limpieza de las zonas delimitadas por el CAPS. Además puntualmente es contratado como fontanero con una ayuda económica por contratación de 600 C\$.

El administrativo recibe una ayuda económica de 4.000 C\$ al mes y el cobrador dispone de 4 días para contar los 362 medidores de los 4 sectores que cubre el servicio de agua, percibiendo el 10% de lo recaudado mensualmente en forma de ayuda económica. Su trabajo consiste en leer los contadores de cada familia y apuntarlo en un libro de campo para más tarde hacer efectivo el recibo del pago. El 15 de cada mes las familias deben pagar.

5. Estados financieros del CAPS

Tras recopilar toda la documentación económica del CAPS Las Azucenas, encontramos graves fallos de concepto en sus cuentas, lo que nos dificultó a la hora de tener una valoración acertada de su situación económica.

Corregidos estos fallos y puesto a conocimientos del CAPS, analizamos los estados financieros del CAPS Las Azucenas del año 2017.

En este documento analizaremos la cuenta de pérdidas y ganancias, el presupuesto de tesorería y el Balance de situación, todas estas cuentas nos facilitarán a la hora de conocer y valorar la situación económica en la que se encuentra este CAPS.

CUENTA DE PERDIDAS Y GANANCIAS	
I) CIFRA DE NEGOCIO	TOTAL
Ingresos prestación servicio CAPS	C\$443.600,00
Ingresos nueva conexión	C\$21.000,00
Reconexión servicio	C\$1.000,00
Total Ingresos	C\$465.600,00
III) MARGEN BRUTO DE VENTAS	C\$465.600,00
GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACION	
Papelería y útiles de oficina	C\$19.825,20
Transporte y refrigerio	C\$7.139,04
pago Energía eléctrica	C\$115.682,76
GASTOS MANTENIMIENTO	
compra de cloro	C\$0,00
Análisis de Agua	C\$0,00
compra material mantenimiento	C\$67.256,00
GASTOS PERSONALES	
Ayuda económica a los empleados	C\$151.604,00
Mano de obra extraordinaria	C\$10.140,00
IV) RESULTADO DE EXPLOTACION	C\$93.953,00
Otros ingresos financieros	C\$4.882,41
V) RESULTADO FINANCIERO	C\$4.882,41
VI) RESULTADO DEL EJERCICIO	C\$98.835,41

La cuenta de pérdidas y ganancias (PYG), es el resumen de todos los ingresos y todos los gastos que genera una organización durante un ejercicio contable, pudiéndose calcular el resultado del ejercicio, es decir, los beneficios o pérdidas de ese ejercicio.

En la Tabla de PYG (Pérdidas y Ganancias) 2017 del CAPS Las Azucenas, se puede observar que los ingresos son de 465.600C\$ y los gastos son de 371.647C\$, además debido a unos intereses generados por el banco dispone de resultado financiero positivo de 4.882,41C\$. Por lo tanto, con todos estos datos podemos decir que el CAPS las Azucenas en el ejercicio 2017 ha obtenido unos beneficios de 98.835,41C\$.

Uno de los errores que hemos podido observar en sus estados financieros, es el saldo inicial 2016, hemos podido observar que no se han contabilizado todo el dinero que posee el CAPS, ya que se debe contar caja y bancos.

Por otra parte, de acuerdo a la normativa de caja chica, el CAPS solo puede disponer de 20.000C\$ en su caja, el resto debe estar en una cuenta bancaria. Con todo esto el Presupuesto de tesorería del año 2017 nos quedaría de la siguiente manera:

		DICIEMBRE
SALDO INICIAL 2016		C\$152.487,61
COBROS	Prestación del servicio de agua	C\$443.600,00
	Intereses generados bancos	C\$4.882,41
	Servicios nueva conexión	C\$21.000,00
	Servicios de reconexión	C\$1.000,00
	TOTAL COBROS	C\$470.482,41
	PAGOS	Costes administrativos
Energía Eléctrica		C\$115.682,76
Productos Químicos		C\$0,00
Coste Mantenimiento		C\$67.256,00
Nominas		C\$161.744,00
TOTAL PAGOS		C\$371.647,00
SALDO FINAL		C\$251.323,02
BANCOS		C\$231.323,02
CAJA		C\$20.000,00

El presupuesto de Tesorería permite al CAPS hacer previsiones de su tesorería a corto plazo, controlando si se pueden hacer frente a los pagos. El CAPS Las Azucenas dispone de 251.323,02C\$ en tesorería, por lo que tiene bastante liquidez y puede reponer la mayoría de su inmovilizado material, sin solicitar ayuda a instituciones externas.

Balance de situación 2017

BALANCE DE SITUACION CAPS AZUCENAS AL 31 DICIEMBRE 2017			
ACTIVO		PATRIMONIO NETO	C\$1.339.180,66
ACTIVO NO CORRIENTE	1.032.447,64 €		
Inmovilizado material		Fondos propios	
Equipos para procesos de información	C\$16.090,00	Resultado del ejercicio	C\$98.835,41
Utillaje	C\$4.580,00	Subvenciones, donaciones y legados	
Instalaciones técnicas	C\$473.709,60	Donaciones y legados de capital	C\$1.240.345,25
Terrenos	C\$400.000,00		
Material de oficina	C\$500,00	PASIVO NO CORRIENTE	C\$0,00
Construcciones	C\$193.000,00		
Maquinaria	C\$44.000,00		
Amortización acumulado de inmovilizado material (-)	-C\$99.431,96		
ACTIVO CORRIENTE	C\$306.733,02	PASIVO CORRIENTE	C\$0,00
Tesorería			
Caja	C\$20.000,00		
Bancos (resultado de presupuesto tesorería)	C\$231.323,02		
Acreeedores y deudores por operaciones comerciales			
430. Clientes	C\$46.010,00		
431. Clientes por nuevas conexiones	C\$9.400,00		
Total	C\$1.339.180,66	Total	C\$1.339.180,66

El balance de situación muestra los activos, los pasivos y el patrimonio neto del CAPS Las Azucenas al 31 de diciembre de 2017.

El fondo de maniobra nos muestra la cantidad de recursos (activos) que tiene la empresa para financiarse a corto plazo

$$\text{Fondo de maniobra} = \text{Activo no corriente} - (\text{Patrimonio neto} + \text{Pasivo no corriente})$$

-306.733,02

El fondo de maniobra es negativo en el CAPS Las Azucenas, esto Significa que para financiar todo su inmovilizado necesitan endeudarse a corto plazo (pasivo corriente). Y eso no es buena noticia, pues la empresa no genera el suficiente flujo de caja para pagar las deudas a corto plazo. Sabemos que El CAPS Las Azucenas se rige por una ley especial y que el gobierno nicaragüense les ayuda económicamente pero es importante conocer que no puede auto sostenerse y que continúa necesitando apoyo de otras instituciones para hacer frente a la reposición de algunos inmovilizados o para la realización de obras en su sistema.

También podemos observar que el CAPS no dispone de pasivo, esto es buena señal puesto que no debe dinero a terceras personas y con su activo corriente puede hacer frente a cualquier pago, no tienen problemas de liquidez.

Podemos decir que el CAPS no es capaz de hacer frente a la reposición de todo su inmovilizado, sin embargo puede pagar gran parte de este.

DONACIONES RECIBIDAS POR PARTE DE OTRAS INSTITUCIONES			
	<u>INSTITUCION</u>	<u>DETALLE</u>	<u>CANTIDAD</u>
AÑO 2003-2004	Aportaciones ASODELCO	Donación de un Tanque de Almacenamiento de 5,500 Galones, Construcción torre de Concreto 4 metros de alto para el tanque, Donación de 210 Medidores	C\$522.302,25
	Total		C\$522.302,25
AÑO 2008-2014	Alcaldía municipal	50 Medidores	C\$27.043,00
	Iglesia el Nazareno	motor sumergible 1,5 HP	C\$30.000,00
	Grupo Kentucky	2 Tanques de 10,000 L C/u, una torre de Concreto, para los tanques, y 100 Medidores	C\$247.000,00
	ENACAL	Motor cloración	C\$14.000,00
	Particulares	Terrenos (5)	C\$400.000,00
	Total		C\$718.043,00
	TOTAL		C\$1.240.345,25

Es fundamental completar el balance de situación con el patrimonio neto. En este caso, el CAPS ha recibido una serie de donaciones por parte de diferentes instituciones. Estas donaciones deben estar representadas dentro del balance de situación. Esto permitirá conocer de dónde ha salido todo el activo del comité de agua y poder rendir cuentas de una forma más clara a la población y a los organismos regidores como ENACAL o INAA.

Se ha creado una tabla de las últimas donaciones que el CAPS Las Azucenas ha percibido. La Cantidad total se ve reflejada también en el balance de situación. (Fernandez & Palomero, 2018)

DIAGNÓSTICO DE LA SOSTENIBILIDAD Y ANÁLISIS



1. Metodología para la realización del análisis de la sostenibilidad

Para la realización del presente análisis de sostenibilidad del CAPS Las Azucenas, vamos a tomar uso de una herramienta desarrollada en el año 2012 llamada Wash Sustainability Tool. La herramienta fue desarrollada por USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) y Rotary (ONG Rotary International) a través de una colaboración entre los dos entes, que evaluó primeramente a 3 países, Ghana, Filipinas y República Dominicana, siendo perfeccionado en 2013.

Evalúa rigurosamente en el largo plazo una serie de indicadores tanto cualitativos como cuantitativos, incluyendo intervenciones tanto de los habitantes como de los administradores del sistema, obteniendo el nivel de auto-sostenibilidad del comité y ofreciendo unas recomendaciones de posibles mejoras. La utilización de esta herramienta puede ser útil en cualquier etapa de vida del comité, siendo recomendable realizarlo regularmente (cada 3 o 5 años) y estableciendo una serie de objetivos a medir en estos análisis. Los indicadores a evaluar están agrupados en los siguientes criterios de análisis: Institucional, Económica, Técnica, Social y Medioambiental.

Para la formulación de este análisis realizaremos la recolección de la información en el terreno, mediante una serie de cuestiones relacionadas a los aspectos anteriormente mencionados. Además, la información obtenida tendrá una verificación directa en el terreno, donde daremos una serie de puntuaciones basadas en la herramienta de trabajo, la cual se estructura de la siguiente manera.

En primer lugar, para la realización del análisis, tendremos que seleccionar el nivel institucional de trabajo, que se puede diferenciar en una escala de tres niveles: local (nivel 1), regional (nivel 2) o nacional (nivel 3). En nuestro caso, el CAPS Las Azucenas se trata de un nivel institucional local.

Tras recabar toda la información pertinente, evaluaremos el CAPS, incluiremos unos aspectos esenciales (críticos), con los que realizaremos una evaluación de la sostenibilidad. Esta evaluación vendrá calificando las respuestas obtenidas, tomando únicamente los valores 1, que sería la mayor puntuación, 0.5 puntuación intermedia o 0 la puntuación más baja (no todas las preguntas disponen de la puntuación media), todas ellas acompañadas de una observación pertinente.

Estas evaluaciones de los diferentes indicadores, según la experiencia que muestra la herramienta Wash Sustainability Tool tienen un peso correspondiente a la hora de realizar el análisis.

Peso correspondiente (%)	Indicador
35%	Institucional
30%	Económico
15%	Técnico
10%	Social
10%	Medioambiental

Con estos porcentajes proporcionados por la herramienta, y con los resultados de la evaluación tendremos el rango de puntuaciones máximas para cada indicador y su conjunto, los cuales se pueden observar a continuación:

Indicadores	Puntuación máxima	Cálculo de la puntuación
Institucional (35%)	4	$(4*0.35)=1.4$
Económico (30%)	4	$(4*0.3)=1.2$
Técnico (15%)	4	$(4*0.15)=0.6$
Social (10%)	4	$(4*0.1)=0.4$
Medioambiental (10%)	4	$(4*0.1)=0.4$
Total	20	4

Con los resultados obtenidos en la evaluación de los diferentes indicadores, continuaremos clasificando los resultados en la escala final, donde veremos el nivel de sostenibilidad en el que se encuentra el organismo encargado de la prestación de los servicios, el cual tendremos distribuido en las siguientes categorías:

Categoría	Puntuación	Observaciones
Sostenible	3 < 4	El sistema tiene una buena gestión, permitiendo al prestador ser sostenible.
Fácilmente sostenible	2 < 3	El sistema tiene un buen funcionamiento, pero requiere de alguna mejora.
Recuperable	1 < 2	El sistema funciona pero deficientemente, necesita mejoras.
Difícilmente sostenible	0 < 1	El sistema no funciona correctamente, y hay que hacer mejoras en general.

Para concluir, habiendo obtenido los resultados finales de la evaluación en las que las puntuaciones nos guían a determinar en qué situación se encuentra el sistema en base a una escala cuantitativa sin descartar la importancia de la observación y de la valoración cualitativa de los ejecutores, identificamos los factores de más riesgo para la sostenibilidad del servicio proponiendo una programación futura incluyendo medidas correctoras.

Aunque el objetivo principal del Análisis de Sostenibilidad es fijar un plan estratégico y operativo que dé respuesta a las debilidades encontradas en los servicios de agua estudiados. Planteamos además aprovechar el monitoreo llevado a cabo en este CAPS para poder hacer un análisis global de la sostenibilidad de los CAPS futuros a analizar en el municipio de San Carlos.

Por ejemplo, de esta manera, si establecemos un mismo baremo para todos los CAPS, podremos estudiar la sostenibilidad más allá de la unidad básica de análisis que hemos realizado. Es decir, el análisis podrá sacar conclusiones sobre la evolución de la sostenibilidad de toda un municipio, región. (AECID, 2015)

2. Indicadores críticos

2.1. Institucional

- 1) El equipo encargado de la gestión administrativa de la entidad de agua tiene suficiente capacidad administrativa para gestionar compras de suministros, contrataciones, etc. (*)**

1. La gestión administrativa se lleva de manera clara y ordenada, se hacen bien todas las gestiones

0. La entidad responsable no tiene personal capacitado en las labores administrativas

Observación: La persona encargada de la gestión administrativa de la entidad de agua no tiene suficiente capacidad administrativa. Hemos reconocido ciertas carencias de conocimientos para una buena gestión y control de sus cuentas.

- 2) Se sigue un modelo transparente, democrático y equitativo en la toma de todas las decisiones y en el acceso a la información dentro de los asociaciones, comités o juntas de agua (*)**

1. Todas las decisiones dentro de las asociaciones, comités o juntas de agua se toman en asamblea con la participación de al menos el 80% de los usuarios

0,5. Todas las decisiones dentro de las asociaciones, comités o juntas de agua se toman en asamblea con la participación de 50-80% de los usuarios

0. Las decisiones dentro de las asociaciones, comités o juntas de agua se toman en asamblea con la participación de menos del 50% de los usuarios

Observación: En la asamblea general de pobladores asisten bastantes usuarios pero no llega al 80%, por lo que no toda la población forma parte de la toma de decisiones.

- 3) Los recursos humanos de los que se dispone en las autoridades (si existen) para la gestión del agua en el mismo son suficientes y tienen capacidad suficiente para asegurar la sostenibilidad del sistema (*) (la autoridad se refiere a las entidades gubernamentales responsables)**

1. El número de personal dedicado al sector de agua en relación al tamaño del sistema es óptimo

0,5. El número de personal dedicado al sector de agua en relación al tamaño del sistema es inferior a las necesidades

0. No existe personal específico para llevar el sector agua en ámbito rural

Observación: La Junta directiva no recibe ningún tipo de ayuda económica, vemos necesario un tipo de apoyo económico para que estos puedan involucrarse más y mejor en la sostenibilidad del CAPS puesto que las responsabilidades son muy grandes.

Los empleados reciben ayuda económica pero estos recursos no son suficientes para la sostenibilidad del CAPS.

4) Existe una política de agua o normativa que dirija el sector de agua en el país, incluyendo las zonas rurales, existe una política municipal (*)

1. Existe una política o normativa que regule el sector hídrico a nivel nacional pero también en zonas rurales

0,5. Existe una política o normativa que regule el sector del agua solo a nivel nacional, sin contemplar el ámbito rural

0. No existe en el país política o normativa del agua

Observación: Existen las leyes Nº 722 y Nº 620.

2.2. Económica

5) La tarifa fijada por el uso del agua es inferior al 5% de los ingresos de los hogares (*) (3% sería agua y 5% incluye agua + saneamiento)

1. La tarifa fijada por el uso del agua es adecuada al contexto de la comunidad (<5% de los ingresos)

0,5. La tarifa necesaria para cubrir los costes del servicio es superior al 5% de los ingresos de los hogares

0. No existen tarifas definidas para mantener el servicio

Observación: De acuerdo al ministerio de trabajo, el sueldo mínimo es de 4.790C\$ para un agricultor, siendo la mayoría de la población trabajadora de este sector, y teniendo en cuenta que cada hogar tiene en promedio 3,4 habitantes, y en el supuesto de que solo un miembro trabaja y sin realizar saneamiento, podemos decir que la tarifa por uso es inferior al 3% de los ingresos. Sin embargo, creemos que esta tarifa no es suficiente para cubrir los costes del servicio en caso de cualquier incidencia y ser auto-sostenibles a l/p.

6) Los cobros y pagos se hacen de una manera eficiente y transparente siguiendo un reglamento de tarifas aprobado por la mayoría de los usuarios (*)

1. Existe un sistema de recaudación eficiente y transparente siguiendo un reglamento de tarifas aprobado por la mayoría de usuarios

0,5. Existe un sistema de recaudación pero no es eficiente ni claro

0. No se lleva a cabo la recaudación del dinero

Observación: Los pagos se realizan a través de un control mensual de cobro a la población, diferenciando dos tipos de tarifas acordadas en el reglamento interno.

7) Existe voluntad de pago y el 100% de los usuarios pagan por su derecho al agua (Morosidad) (*)

1. Más del 80% de los usuarios pagan por su derecho al agua

0,5. Solo pagan por su derecho al agua entre el 20-80%

0. Menos del 20% pagan por el agua

Observación: Más del 90% de los usuarios hacen efectivo el pago del servicio del agua.

8) Los ingresos del prestador de servicio por parte de los usuarios son suficientes para cubrir los gastos operativos anuales: administrativos, operativos, reposición e inversión (*)

1. Las tarifas aplicadas a los usuarios cubren todos los costos del servicio, incluido costos administrativos y posibles inversiones futuras

0. Las tarifas aplicadas a los usuarios no cubren todos los costos del servicio

Observación: Según el cálculo de tarifa del INAA, los CAPS deben auto-gestionarse, reponiendo ellos mismos todos los sistemas, para lo cual son incapaces en estos instantes. Deberían haber realizado un plan operativo para poder ahora cubrir sus necesidades de agua con un nuevo pozo.

2.3. Técnica

9) El caudal que llega a los usuarios es igual o mayor a 50 litros/persona/día (Cantidad de agua de consumo) (*)

1. La cantidad de agua que reciben los usuarios es de más de 50 l/persona/día

0,5. La cantidad de agua que reciben los usuarios es entre 20-50 l/persona/día

0. La cantidad de agua que reciben los usuarios es menos de 20 l/persona/día

Observación: A pesar de no disponer de la cantidad de agua requerida, si disponen de 50 L/persona/día, teniendo en cuenta que no están suministrados el 100% de los habitantes.

10) Se realizan actividades de operación y mantenimiento en base a los Planes de O&M elaborados (*)

1. El mantenimiento del sistema se hace correctamente en base a una planificación previa y a las instrucciones de los planes O&M redactados

0,5. El sistema está parcialmente mantenido sobre una planificación de los planes de O&M

0. No se hace ningún mantenimiento o no existen planes de O&M

Observación: No disponen de plan de O & M por lo tanto no siguen las indicaciones de este plan, aunque si se realizan operaciones de este tipo.

11) Existen suministros, repuestos y servicios disponibles accesibles a la comunidad y es conocida por los responsables del mantenimiento del sistema (*)

1. Existen suministros, repuestos y servicios disponibles a nivel local y/o regional y accesibles a la comunidad

0,5. Existe la disponibilidad de suministros, repuestos y servicios pero no están al alcance de la población o los responsables del mantenimiento

0. No existen suministros, repuestos y servicios de reparación disponibles al alcance de la comunidad beneficiaria ni de los responsables del mantenimiento

Observación: Disponen de los suministros más comunes para la gestión del CAPS, pero no de los más específicos.

12) El prestador de servicios tiene capacidad suficiente y adecuada para disponer de personal en las diferentes actividades de operación y mantenimiento (*) (Se refiere también a la contratación de terceros)

1. Hay continuamente presencia de personas encargadas de actividades de operación y mantenimiento en el tiempo que se necesite

0,5. Existe personal suficiente para hacer las actividades rutinarias pero no tiene capacidad en caso de necesidades mayores

0. No hay personal suficiente para llevar a cabo las actividades de operación

Observación: Tienen contratado continuamente al turbinero, en caso de cualquier actividad no programada, deberían contratar mano de obra extraordinaria.

2.4. Social

13) El 100 % de los usuarios de los puntos de agua están satisfechos con la organización y la gestión del servicio de agua (*)

1. Entre el 80 - 100% de los usuarios están satisfechos con el funcionamiento del sistema de agua

0,5. El 50-80% de los usuarios están satisfechos con el funcionamiento del sistema de agua

0. Menos del 50% están satisfechos con el funcionamiento del sistema de agua

Observación: De acuerdo al listado el nº de usuarios dentro de la asociación es 57,18%.

14) Al menos el 80% de los usuarios participan activamente en las asociaciones comunitarias de agua (*)

1. del 80-100% de los usuarios forman parte de asociaciones comunitarias de agua

0,5. Del 40-80% de los usuarios forman parte de asociaciones comunitarias de agua

0. Existen asociaciones de agua pero menos del 40% de los usuarios forman parte de ella

Observación: aunque la participación es bastante elevada no llega al 80%.

15) Todos los miembros de una junta, asociación o comité de agua han estado presentes en al menos una capacitación técnica y de gestión de los sistemas de agua (*)

1. Las capacitaciones técnicas y de gestión de los sistemas se han llevado a cabo entre los miembros de la junta, asociación o comité de agua

0,5. Se han llevado a cabo capacitaciones técnicas y de gestión de los sistemas entre el 50% de los miembros de la junta, asociación o comité de agua

0. No se han llevado a cabo ningún tipo de capacitación técnica o de gestión

Observación: Todos los miembros han estado al menos en una capacitación. Sin embargo no creemos que estén con una formación adecuada para gestionar un sistema de tal magnitud. Necesitan de más capacitaciones sobre todo en temas administrativos.

16) Número de mujeres que son miembros de las estructuras ejecutivas dentro de la junta, asociación o comité de agua (*)

1. Más del 50% de la junta directiva y cargos de decisión son mujeres

0,5. Entre el 20 y el 50% de los cargos de decisión son mujeres

0. Menos del 20% de los cargos de decisión son mujeres

Observación: Siendo tres las mujeres que forman parte de la Junta directiva podemos decir que el 42.58% de la JD son mujeres.

2.5. Medioambiental

17) El agua que se distribuye en los sistemas de agua construidos o mejorados cumple con las normas de calidad de agua del país para su consumo humano (*)

1. La (s) comunidad (es) reciben un servicio de buena calidad de agua en base a la normativa nacional de calidad de agua para zonas rurales

0. La calidad de agua potable no cumple con las normativas nacionales de calidad de agua para zonas rurales

Observación: Se realizan análisis del agua regularmente (semestrales).

18) La toma de agua a la que pertenece la fuente de agua está forestada, cercada y protegida de la contaminación (*)

1. La toma de agua está forestada, cercada y protegida de contaminación

0,5. La cuenca está en fase de deforestación; la toma de agua no está directamente protegida pero no se observan afectaciones mayores

0. La toma de agua está desprotegida y el riesgo de contaminación y falta de agua es alto

Observación: La fuente no está totalmente cercada, pero está forestada y no se aprecia ningún tipo de contaminación superficial.

19) Las competencias entre los distintos usuarios del agua no repercuten en la disminución de caudales o disponibilidad estacional del recurso (*)

1. Los usos del agua están repartidos y no repercuten a los caudales necesarios para cada uno

0. Hay competencia por el uso del agua afectando al caudal

Observación: Teniendo en cuenta únicamente los usuarios conectados, con los turnos de agua existentes no hay ninguna competencia, disponen de agua en la medida de lo posible.

20) Existencia de un análisis inicial de riesgos e identificación y puesta en marcha de medidas específicas de reducción del riesgo y en general medidas destinadas a reforzar la permanencia de la infraestructura y la continuidad del servicio. (*)

1. Existen análisis de riesgos e identificación de medidas de mitigación y/o prevención en la zona de intervención

0. No existe ningún tipo de análisis sobre los riesgos en la zona de intervención

Observación: No disponen de ningún tipo de análisis, pero conocen las necesidades y los riesgos con los que cuentan, los cuales tratan de subsanar. (Herradora, 2018)

3. Índice de sostenibilidad

Este índice servirá para poder valorar el servicio cuantitativamente y clasificarlo en base a la información recogida en terreno y sobre el estudio de los 20 indicadores críticos establecidos. El resultado representará el nivel de sostenibilidad en el que se encuentra el CAPS Las Azucenas frente a otros CAPS, y se podrá comparar el grado de sostenibilidad entre todos los CAPS del municipio de San Carlos.

Habiendo analizado los resultados obtenidos en los indicadores críticos, El CAPS Las Azucenas, con una *puntuación de 2,525*, se encuentra en el segundo nivel, lo que significa que es un CAPS *Fácilmente sostenible*, es decir, es un CAPS con un buen funcionamiento pero requiere de ciertas mejoras.

Está apunte está basado en el cálculo del Índice de sostenibilidad anteriormente expuesto, el cual se ha obtenido de las puntuaciones observadas en los indicadores críticos, valorando la importancia de los diferentes indicadores con un peso porcentual.

Indicadores	Puntuación obtenida	Cálculo de la puntuación
Institucional (35%)	2	$(2*0.35)=0.7$
Económico (30%)	3	$(3*0.3)=0.9$
Técnico (15%)	2.5	$(2.5*0.15)=0.375$
Social (10%)	2.5	$(2.5*0.1)=0.25$
Medioambiental (10%)	3	$(3*0.1)=0.3$
Total	13	2.525

Con los resultados obtenidos en el índice, detallaremos en el plan de trabajo nuestras recomendaciones y correcciones para que el CAPS obtenga una mejora en los 5 indicadores de sostenibilidad.

PLAN DE TRABAJO

1. Resultados obtenidos

La descripción y datos institucionales se obtuvieron a través de entrevistas y reuniones con la Junta directiva del CAPS además de la complementación de formularios que nos han ayudado a recopilar la información y a la herramienta WASH SUSTAINABILITY TOOLS, estudiada anteriormente. Con toda esta información obtenida la cual ha sido resumida en un análisis FODA, herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso y en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

2. Análisis situacional FODA

A partir del diagnóstico situacional de la institución se generan líneas estratégicas que guiarán las acciones y decisiones futuras.

DEBILIDADES

- No disponen de las suficientes capacidades administrativas para una gestión eficiente **E**
- Poca disponibilidad de recursos financieros para cubrir todos los gastos de inversión. **E**
- Irregularidades en sus cuentas. **E**
- No existe una dirección estratégica. **E**
- Falta de políticas e instrumentos normativos/control interno y de gestión.(Plan de O&M) **T**
- La producción de agua insuficiente para la demanda de la comunidad. **T**
- No estar inscrita como Personería Jurídica. **I**
- Ausencia de incentivos profesionales para la Junta Directiva. **I**
- Alta rotación de la Junta Directiva, la elección es cada 2 años. **I**
- No existencia de instalaciones propias. **I**
- Falta de participación de la población en las tomas de decisiones del CAPS. **S**
- No disponen de políticas de saneamiento, para evitar la contaminación de las fuentes. **A**
- Falta de evaluación de riesgos ambientales. **A**

AMENAZAS

- Crecimiento de la morosidad en el primer pago **E**
- La Ley que les regula es joven y necesita una actualización **I**
- Baja capacidad de monitoreo y asistencia por parte del técnico de la alcaldía **I**
- La asistencia a las asambleas están disminuyendo **S**
- Situación política actual es complicada del país **S**
- Existencia de una percepción falsa del rol del CAPS por parte de algunos pobladores por falta de información **S**
- Baja concienciación medioambiental **A**
- Cambios climáticos y fenómenos naturales que pueden afectar los sistemas de agua y saneamiento. **A**

OPORTUNIDADES

- Existencia de una voluntad elevada de pago con la tarifa establecida. **E**
- Buen servicio técnico al usuario. **T**
- Existencia de asociaciones u entes públicos preocupadas e implicadas por la conservación de los recursos hídricos. **I**
- Se cuenta con una JD mixta comprometida con el buen funcionamiento de la institución. **I**
- Compromiso por parte de la Junta Directiva en la mejora continua. **I**
- Está legalmente constituida. **I**
- La calidad del agua es buena, siendo analizada regularmente. **A**

FORTALEZA

- En la región no hay un CAPS con tan buena situación de sostenibilidad, teniendo capacidad de crecimiento y mejora. **E**
- Creación por parte de Euskal Fondoa de un tercer pozo que aumentará la oferta de agua y los beneficios. **T**
- Tiene un marco legal regulatorio para agua y saneamiento en el sector rural. **I**
- Alianzas internacionales y nacionales en financiamiento, capacitación del personal y asistencia técnica. **I**
- Capacidad para formación en el uso racional del agua, saneamiento, higiene, etc. **A**
- Con la ayuda de Euskal Fondoa tendrán la capacidad de instalar letrinas y pozos de infiltración. **A**

3. Declaración de elementos orientadores

3.1. Visión

En primer lugar, es muy importante para una institución pública tener una visión, esta dará un sentido de lo que la institución llegue a ser en un periodo de tiempo, es decir, representa la imagen futura de la institución.

Hemos elaborado una propuesta que determina la visión para el CAPS Las Azucenas, pero es la propia institución quien deberá definirla.

- Visión: “ Ser una institución auto sostenible, referente en el ámbito de prestadores de servicio de agua y saneamiento en el país, que ha alcanzado niveles de excelencia en sus procesos y que presta un servicio adecuado de acuerdo a la demanda de la comunidad”.

3.2. Misión

Además de la visión, el CAPS debe tener una misión. La misión identifica lo que hace la empresa, su propósito, el porqué de su existencia y define el valor que provee a sus grupos de interés. La misión está definida a través de la Ley N° 722.

- Misión: “Ser un Comité de agua potable y saneamiento rural que brinda el acceso al agua a toda la comunidad de Las Azucenas, cubriendo un derecho humano fundamental, cuidando y promoviendo la limpieza del entorno, contribuyendo a la salud de la comunidad y un ambiente saludable, con una responsabilidad social”.

3.3. Valores institucionales

Un elemento fundamental en una institución pública es definir unos valores, unos principios que guíen a la organización. Creemos que los valores principales que deben definir a todos los CAPS son los que se muestran a continuación, sin embargo el CAPS puede añadir más.

- Valores públicos:
 - Servicio: Estar siempre dispuesto a brindar apoyo en cualquier tarea que requiera el CAPS.
 - Resultados: Trabajar con una eficiencia operativa y administrativa, comprometidos con la calidad y orientados a satisfacer permanentemente las necesidades de la comunidad.
 - Confianza: Actuar transparentemente, apegados a la legalidad, cuidando siempre los bienes del CAPS y su reputación

3.5. Plan Estratégico 2018-2022

Estos tres puntos anteriores, deben ser definidos por la Junta directiva de cada mandato antes de crear un plan estratégico o un plan operativo de trabajo.

Con la declaración de una misión, visión, valores y líneas estratégicas claramente definidas y analizadas gracias a la herramienta FODA, el siguiente paso es diseñar el plan estratégico. Traduciendo la estrategia en objetivos claramente definidos, para más tarde realizar el plan operativo anual que constituye una propuesta orientativa de trabajo.

Para comenzar, creemos que el plan estratégico debe tener una continuidad de más de dos años, tiempo de duración de cada mandato según la Ley 722 que rige el CAPS Las Azucenas. Por tanto vamos a dar el supuesto, que aun siendo modificada la Junta directiva por cualquier motivo, el plan estratégico tendrá una continuidad, fijándola en una duración de cuatro años, del año 2018 hasta el 2022. Este plan estratégico consiste en lograr la visión definiendo unos objetivos principales y otros secundarios.

El plan estratégico ha sido elaborado a partir de las debilidades detectadas en el FODA y teniendo siempre presente la misión, visión y valores de la institución. Como primer punto establecemos un objetivo general del ámbito, seguido de unos objetivos más específicos que a su vez estarán englobados en el primero, y siempre basados en una estrategia lógica para lograrlos. Posteriormente, se establecen unas metas medibles en el tiempo planifican unas actividades estratégicas que lograrán cumplir las metas.

Cada indicador analizado tendrá un grupo de trabajo responsable y una actividad propuesta para su mejora, que serán asignados a uno o varios integrantes de la Junta directiva. El cumplimiento de este plan no es obligatorio por parte del CAPS, los dirigentes, usuarios y entidades locales son las más interesadas para que el servicio de agua y saneamiento de su comunidad tenga un futuro próspero y que su sistema llegue al mayor número de habitantes posibles, siendo así un ejemplo para otros CAPS.

Se valorará además que indicadores de los propuestos serán necesarios medirlos con periodicidad (en 1, 3, 5 ó 10 años) por su importancia en la sostenibilidad del servicio además de proponer las metas a conseguir en cada indicador.

Las metas para cada indicador han sido realizadas conociendo el contexto en que se encuentra el CAPS estudiado, siendo estas realistas y lógicas.

Existirán actividades que no se podrán realizar en el primer año de andadura del proyecto ejecutado y sin embargo se han tenido en cuenta en la planificación anual del ejecutor del servicio. Estas serán las metas que habrá que reincorporar en los años sucesivos.

Por último daremos Recomendaciones y medidas correctoras generales, destacando los puntos más limitantes del servicio.

Plan estratégico 2018-2022 (Institucional)

AREA	OBJETIVO GENERAL	ESTRATEGIA	OBJETIVO ESPECIFICO	METAS	ACTIVIDADES ESTRATEGICAS
Institucional	Establecer unas medidas adecuadas y sostenibles que permitan dar un salto cualitativo de gestión a la institución para la progresión de la calidad de la prestación del servicio y el funcionamiento del sistema	Disponer de un presupuesto general que nos permita conocer el dinero disponible en tesorería. Además de analizar los costes y los beneficios de invertir en estas medidas, consideradas beneficiosas para la mejora de la calidad del servicio (Plan de viabilidad, apoyado por instituciones con capacidad de realización y regulación; Asodelco, Alcaldía, INAA)	Profesionalizar al CAPS con medios que faciliten su trabajo y ofrezcan de un servicio de calidad y mejora continua a sus usuarios	Disponer de un plano de construcción para el 2022 o analizar la posibilidad de alquilar un local para el CAPS	Análisis económico y presentación del mismo para la construcción o alquiler de la oficina y bodega
				Disfrutar de exención e impuestos y tarifas preferenciales que permitirán un mayor beneficio económico anual. diciembre 2019	Completar toda la documentación y requisitos de la personería jurídica
				Mayor estabilidad y continuidad en las políticas de la Junta directiva para 2019	Realización de la propuesta y presentación de esta en la asamblea general de pobladores para la modificación a 4 años la legislatura
				Motivación de los integrantes de la Junta directiva, mayor carga de trabajo ocasionando mejores resultados y reconocimiento a una buena labor desempeñada. Para enero 2019	Realización de la propuesta y presentación de esta en la asamblea general de pobladores del pago de un incentivo económico por la consecución de los objetivos del año anterior

Plan estratégico 2018-2022 (Económico)

AREA	OBJETIVO GENERAL	ESTRATEGIA	OBJETIVO ESPECIFICO	METAS	ACTIVIDADES ESTRATEGICAS
Económica	Lograr un mejoramiento en el control de la contabilidad, capacitando frecuentemente a los encargados de la administración para que estos puedan asignar adecuadamente los fondos y recuperación de costos. Construyendo modelos en los que los costes de operación y mantenimiento, así como los costes de inversión, estén cubiertos al máximo por fuentes de financiamiento generados por el CAPS.	Apoyo de organismos internacionales y nacionales en financiamiento, capacitación del personal.	Mejorar la contabilidad y la gestión empresarial del CAPS	Solucionar las carencias en contabilidad para corregir errores. Esto permitirá tener unos beneficios anuales de 100.000 C\$ (Método lineal)	Dar capacitación continuas a los responsables de la tesorería para que lleven al día la gestión económica de una manera eficaz
				Disminuir la carga de trabajo para el responsable de administración y evitar errores en las cuentas. para Febrero 2019	Instalación y capacitación en instrumento informáticos de gestión como el programa " MONICA 9"
				Evitar errores en las cuentas para diciembre 2018. Ocasionara un incremento de los ingresos por servicio de agua del 20% del año 2017 al 2018	Realizar, junto con el prestador del servicio, un manual contable donde se recojan indicaciones de cómo llevar a cabo una gestión económica.
		Estudiar la posibilidad de realizar una obra para la construcción de unas instalaciones adecuadas para el CAPS (oficina y bodega)	Informe de viabilidad para diciembre de 2021	plan de viabilidad económica	
		Establecer mecanismo que permitan el crecimiento económicos de la institución y que esta no solo disponga de un fondo de ahorro, sino que pueda invertir en políticas expansivas (si es posible) que mejoren la calidad del servicio del CAPS y aumenten los usuarios del sistema .	Incrementar los beneficios	Los ingresos crecerán considerablemente, repartiendo los gastos entre más usuarios del sistema para Junio 2019	Aumentando el porcentaje de familias con servicio domiciliar de agua con la perforación de un 3º pozo
				Gestión eficiente de la tarifa a pagar por los usuarios de la comunidad con servicio de agua para diciembre de 2018	Actualización de la tarifa a pagar por los usuarios del sistema
				Disfrutar de la tarifa preferencial para diciembre de 2019	Cambiar de Tarifa de uno de los pozos
				Reducir la morosidad	Reducir en el 2022 la tasa de morosidad al 5% de los ingresos

Plan estratégico 2018-2022 (Técnico)

AREA	OBJETIVO GENERAL	ESTRATEGIA	OBJETIVO ESPECIFICO	METAS	ACTIVIDADES ESTRATEGICAS
Técnica*	Brindar de agua a la comunidad adaptando al sistema de tecnología y capacidades adecuada a corto y a largo plazo	Apoyo en las instituciones locales conectoras de los sistemas y la tecnología instalada. Además de nombrar una persona encargada en esta labor	Planificar operaciones y estrategias para que el servicio de agua sea eficiente y llegue al mayor número de personas dentro de la comunidad	Controlar las diferencias de caudal según va pasando el tiempo y valorar si sigue siendo suficiente para todos los usuarios (Diciembre 2018)	Medir el caudal horas/día en la fuente de agua para calcular si el sistema está llegando a todos los hogares, registro actualizado de la cantidad de agua consumida por todos los usuarios
				Informe técnico de la progresión de su productividad (año 2022)	Revisión técnica anual y estudio de a cuántos hogares abastece el 3º pozo para poder tener un conocimiento para una planificación a futuro
			Controlar la existencia de materiales que están incorporados al sistema de abastecimiento de agua potable y que estos funcionen correctamente, además de prever su reposición.	Controlar los materiales disponibles y necesidades futuras (Febrero 2019)	Realizar un inventario exhaustivo de sus materiales técnicos para tener un control de estos y prever su reposición, conociendo además su primer año de funcionamiento, su operación y su mantenimiento
				Tener el plan de O & M acompañado de capacitaciones a los encargados del sistema (Diciembre 2018)	Elaboración de un plan de O & M y Capacitar a los/as encargados/as de mantenimiento en base al plan de O & M establecido

Plan estratégico 2018-2022 (Social)

AREA	OBJETIVO GENERAL	ESTRATEGIA	OBJETIVO ESPECIFICO	METAS	ACTIVIDADES ESTRATEGICAS
Social	Involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones y gestión del CAPS	Mediante encuestas realizadas a la población para conocer sus opiniones y ofrecimiento en la participación en las actividades	Mejora de la percepción de la imagen de la ciudadanía hacia el CAPS, ofreciendo una mayor transparencia	Elevación progresiva de la participación y confianza de la ciudadana hasta un 80% en el 2022	Presentación de unas cuentas saneadas y de fácil comprensión a la ciudadanía. Conociendo además su satisfacción a través de encuestas y ofreciendo nuevos servicios a los usuarios
			Aumento de la participación ciudadana en las asambleas y toma de decisiones	Llegar a un 60% de membresía activa en mayo de 2019	Realizar dinámicas que conciencien a los usuarios de la importancia de no solo ser usuario, sino socio activo que tome decisiones en la gestión del sistema, realizando sesiones extraordinarias de información

Plan estratégico 2018-2022 (Ambiental)

AREA	OBJETIVO GENERAL	ESTRATEGIA	OBJETIVO ESPECIFICO	METAS	ACTIVIDADES ESTRATEGICAS
Ambiental*	Establecer una política de Saneamiento ambiental sostenible y óptima para comunidad	Aprovechar el apoyo internacional (Euskal Fundoa y ASODELCO) de este año, para empezar a trabajar en el saneamiento de la comunidad a través de la educación y pequeñas acciones.	Crear unas estrategias e intervenciones que fomenten el saneamiento en la comunidad a través del cuidado del entorno natural (ecosistemas y recursos naturales)	Tener una persona encargada respaldada por una comisión de apoyo, los cuales organicen y gestionen todas las actividades que el CAPS realiza con referencia al saneamiento (septiembre 2018)	Creación de una comisión de apoyo de saneamiento encabezado por la figura de responsable de medio ambiente.
				Realizar actividades periódicas con los niños de las escuelas sobre la importancia del agua/medio ambiente y con los adultos mediante talleres específicos (cada año)	Dar capacitaciones sobre el uso racional del agua y las consecuencias del mal uso del recurso y Realizar talleres de sensibilización medioambiental con los usuarios
				Protección de la fuente de agua (año 2019)	Dos convocatorias anuales para la recogida de basura antes del invierno y antes de la festividad de la comunidad.
			Conservar las infraestructuras del servicio evaluando los riesgos ambientales que puedan sufrir estas.	El prestador del servicio debería de poseer un documento con los pasos a seguir en estas situaciones acompañado con contactos a los que recurrir en caso de accidente para diciembre 2018.	Trabajar con la autoridad responsable del servicio de agua en un plan de contingencia en aquellas zonas vulnerables a ciertos riesgos climáticos o desastres naturales.

3.6. Plan operativo anual

El plan operativo anual, se realizará cada año por la Junta directiva. Este plan contempla actividades que nos permitan alcanzar objetivos y metas definidas en el plan estratégico. Tenemos que tener en cuenta, que no todos los objetivos y metas establecidos en el plan estratégico se van a alcanzar en un solo plan operativo anual, por lo que hay que priorizar lo que se va hacer en cada año. Este trabajo corresponderá a la Junta directiva.

Descripción de la actividad	Periodo		Cronología												Responsable	Recursos Requeridos			Observaciones
	Desde	Hasta	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		Humanos	Materiales	Finandieras	
Institucional: Realizar una propuesta de cambio a cuatro años cada legislatura de la Junta directiva. Esto permitirá una mayor continuidad de los objetivos propuestos en cada plan estratégico de la JD, objetivos con mayor visión a futuro.	01/06/2018	01/01/2019						x	x	x	x	x	x	x	Junta directiva	Junta directiva	Plan y presentación de la propuesta		
Institucional: Realizar una propuesta a la asamblea de pobladores para implantar un incentivo económico con un presupuesto de 30.000 C\$ anuales a percibir por la JD por la consecución de unos objetivos establecidos y detallados	01/06/2018	01/01/2019						x	x	x	x	x	x	x	Junta directiva	Junta directiva	Plan y presentación de la propuesta y presentación de los presupuestos		* Estos objetivos serán establecidos por la JD y acordados por la mayoría de la asamblea de pobladores cada año. Estos incentivos se cobrarán dependiendo de si la JD logra los objetivos del año anterior.
Institucional: Estudio de los pros y contras de ser personería jurídica	01/06/2018	01/01/2019						x	x	x	x	x	x	x	Fiscal	Fiscal e instituciones nacionales de apoyo como INAA	Análisis y estudio de la viabilidad para el CAPS		
Económicas: Recibir capacitaciones y revisión de las cuentas económicas para poder corregir errores y que el ejercicio 2018, se lleve correctamente. Además realizar con ayuda de otras instituciones, un manual contable	01/06/2018	31/07/2018						x	x						Tesorero	Organismos externos	Manual contable con indicaciones		

donde se recojan indicaciones de cómo llevar a cabo una gestión económica.																		
Económicas: Recibir talleres de capacitación administrativa a los responsables de Tesorería. Dos veces al año: una a finales de año para ayudar en la formulación del análisis del año y programación del siguiente año y otra basada más en la administración y gestión.	01/06/2018	31/12/2018						x				x	x	Tesorero	Organismos externos	Análisis de este año y programación del siguiente		
Económicas: Tener todas las cuentas al día y correctas de acuerdo a las capacitaciones realizadas.	01/06/2018	31/06/2019											x	Tesorero	Administrativo y Tesorero			
Económicas: Organizar reunión con la Junta directiva para modificar el punto del reglamento interno para aplicar medidas más duras para los usuarios morosos	01/09/2018	31/10/2018										x	x	Presidente	Junta directiva	Registro de la cantidad de morosos y el reglamento		La morosidad a L/p es relativamente baja en Las Azucenas, pero muchos usuarios esperan justo al tercer mes para pagar la cuota de los dos meses anteriores. El objetivo es bajar el porcentaje de usuarios que realizan esa irregularidad
Económicas: Gestionar el cambio de tarifa preferencial en uno de los pozos. Cambiando a la tarifa P6	01/07/2018	01/01/2019										x	x	x	Fiscal	INAA e INE	Solicitud de la modificación	Aprovechar para modificar la tarifa de uno de los pozos, con la construcción del 3º pozo por parte de Euskal Fonda, ASODELCO.
Económico: Revisión de la tarifa.	1/12/2018	31/01/2018												x	Tesorero	Asodelco	Información requerida para evaluar la tarifa a pagar	Una vez que tengamos el registro de volumen de agua, el inventario de todos nuestros activos y con la perforación del tercer pozo. Se tendrá que realizar un recálculo de la tarifa

Técnica: Llevar un registro actualizado del caudal producido de todos los pozos, además de llevar un estudio de la cantidad de agua consumida por todos los usuarios del CAPS. Comprobando los micro medidores y macro medidores del sistema coincidan.	01/06/2018	31/12/2018								x	x	x	x	x	x	x	Turbínelo y cobrador	Operario	Medidores y sistema para llevar el control		Todo el registro se a notara mensualmente en un cuaderno para tener constancia y poder realizar un posible estudio en el futuro
Técnica: Elaboración de un manual O&M con la posible ayuda de organismos locales o internacionales	01/06/2018	31/12/2018								x	x	x	x	x	x	x	Secretaria y turbinero	Turbínelo con el apoyo de instituciones como el INAA	Sistema donde realizar el informe		
Técnica: Realizar un inventario exhaustivo de sus materiales técnicos para tener un control de estos y prever su reposición, conociendo además su primer año de funcionamiento, su operación y su mantenimiento	01/06/2018	31/12/2018								x	x	x	x	x	x	x	vocales	Turbínelo y cobrador con ayuda de miembros de la Junta directiva	Informe donde añadir todos los materiales		
Social: Realizar encuestas aleatorias para medir la satisfacción de los usuarios del CAPS a través de personas ajenas al CAPS	01/06/2018	01/09/2018								x	x	x	x				Junta directiva	Encuestadores	Encuestas imprimidas	1000 C\$	1 vez al año
Social: Realizar sesiones extraordinarias para la presentación de datos económicos saneados a la población y crear con esto mayor confianza y transparencia.	01/09/2018	31/12/2018													x	x	Junta directiva	Junta directiva	Registros y documentación a presentar		Mostrara la población como es la situación del CAPS, creando una situación de transparencia
Ambiental: Creación de una comisión de apoyo de saneamiento	01/06/2018	31/12/2018								x	x	x	x	x	x	x	Junta Directiva	Junta Directiva	Documentación para el registro del comité		
Ambiental: Dos convocatorias anuales para la recogida de desechos físicos	01/06/2018	31/12/2018								x						x	Comité de apoyo	Comité de apoyo y Alcaldía	Cubos donde depositar los desechos	1000C\$	
Ambiental: Realizar el primer taller de sensibilización medioambiental en la escuela	01/09/2018	31/09/2018											x				Secretaria	Comité de apoyo	Talleres	500 C\$	

4. Recomendaciones para el CAPS

Después de conocer la situación del CAPS y estando totalmente capacitados realizando el trabajo que se muestra en los apartados anteriores, podemos dar las recomendaciones adecuadas para que el CAPS siga mejorando su futuro y llegue a ser totalmente sostenible dando un servicio de agua y saneamiento adecuado a la comunidad.

Hemos destacado una serie de recomendaciones que creemos que son primordiales para que el CAPS cumpla su visión.

CORRECCION DE SUS CUENTAS

Hemos podido observar una serie de irregularidades en sus cuentas del año 2017. Quizás por falta de conocimiento de contabilidad por parte de la JD o de los empleados o algún fallo en sus cálculos, nos hemos encontrado con que algunos datos no cuadran. Creemos que es fundamental solucionar este problema y tener unas cuentas limpias y claras lo antes posible.

RECÁLCULO DE LA TARIFA

Creemos que la política de ahorro que lleva a cabo este CAPS, no es lo mejor para mejorar su servicio a la comunidad. El ahorrar muchos años sin tener un gasto en mejorar las instalaciones o capacitar a los usuarios, para llegado el momento descapitalizarse completamente es una mala opción, el CAPS debe invertir en la formación, educación y un servicio de calidad constante a la población, no descuidando la tesorería de la que disponen.

Según nuestros cálculos realizados, creemos que la tarifa actual es correcta, aunque con la construcción del 3º pozo y puesta en marcha de este, se debería revisar con urgencia recalcular la tarifa teniendo en cuenta el número de usuarios, la producción de agua y la reposición de sus activos fijos. Creemos que a estas alturas es inviable que un CAPS sea capaz de cubrir todas las necesidades de la comunidad al 100% sabiendo que esta crece paulatinamente; perforando pozos, reponiendo todos los instrumentos necesarios, renovando todas sus infraestructuras, etc.

Para la realización de todas estas actividades o proyectos de gran envergadura necesita apoyo económico de instituciones como la alcaldía o instituciones internacionales. Por otra parte, basándonos en la legislación vigente, el CAPS debe tener la capacidad de esos proyectos, por lo tanto, bajo la perspectiva de la no descapitalización completa, se debería analizar la posibilidad de acudir a una financiación bancaria de estos proyectos.

El CAPS Las Azucenas debe ser capaz de auto reponer gran parte de su inmovilizado material y dar un servicio de calidad de agua potable y saneamiento con su propia financiación. Por lo que sugerimos que para el recalcu de la tarifa a realizar se debería, en primer lugar hacer un inventario de todos su inmovilizado, detallar en la medida de lo posible el año que fue comprado y la vida útil que se espera del bien (no añadiríamos la perforación de pozos o bienes demasiado costosos, aunque deberían tenerse en cuenta en otro documento, aunque no se tengan en cuenta a la hora de recalcular la tarifa). Una vez obtenido este dato y junto con todos los costes de operación, mantenimiento y administrativos. Además es importante conocer el volumen de agua producido por los tres pozos, el CAPS Las Azucenas sería capaz de recalcular una nueva tarifa adecuada a la comunidad.

Hay que tener en cuenta, que de acuerdo a informes realizados por la cooperación internacional, la tarifa mensual de una familia no puede superar el 3% (servicio de agua) o 5% (agua + saneamiento) de los ingresos de una familia.

Nuestros cálculos de acuerdo a los datos de 2017 y con datos del ministerio de trabajo de Nicaragua hemos realizado una estimación. Esta estimación se basa en que una familia promedio de la comunidad de las azucenas dispone de 3 miembros en su casa, suponiendo que solo uno trabaje y teniendo en cuenta que la gran parte de la población de las azucenas se dedica al sector agropecuario podemos decir que el sueldo que llega a casa es de 3.790,05C\$/mes por lo que esta familia no debería tener una tarifa superior a 113,70 C\$ solo con servicio de agua y 125,29 C\$ (agua + saneamiento).

INCENTIVOS ECONÓMICOS A LA JUNTA DIRECTIVA POR LOGRAR OBJETIVOS PACTADOS CADA AÑO Y PRESENTADOS A LAS ASAMBLEA GENERAL

Tras este estudio creemos oportuno que la Junta directiva por la labor de gestión de una institución tan importante para que la comunidad disponga de agua potable de calidad en sus domicilios, debe ser remunerada a través de una ayuda económica en función de objetivos cumplidos en el año anterior.

Nuestra propuesta es que por este año 2017 la Junta directiva no reciba ningún incentivo económico por la labor que realiza en el CAPS, pero si cumple con la totalidad de los objetivos 2018 pactados por la asamblea general de pobladores, esta empezará a cobrar a comienzo del 2019. Sin embargo, si a final del 2018 no ha cumplido con sus objetivos, en el año 2019 no recibirán ningún tipo de incentivo y volverían a hacer su labor sin ayuda económica.

Detalles para el buen funcionamiento; Los objetivos anuales deben ser reales y alcanzables y se aconseja que no solo sean apoyados por la asamblea de pobladores sino por otras instituciones públicas que apoyan al CAPS como ASODELCO o la Alcaldía de San Carlos.

Respecto a la cuantía a recibir por parte de la JD propondremos que tengan un ayuda económica con relación al convenio del sector; servicios comunales, sociales y personales. Además su ayuda económica se calcularía de acuerdo a las horas de trabajo y el salario que esta conlleva, que es 23,18 C\$/hora.

Creemos que esta propuesta puede ser posible en este CAPS y ayudara a un mayor trabajo por parte de los miembros de la JD y por tanto a un mejor servicio del CAPS a la comunidad.

ESTABLECIMIENTO Y GESTIÓN DE UN PLAN DE SANEAMIENTO EN LA COMUNIDAD

En este ámbito tan importante como es el saneamiento, y en el que no realizan ninguna acción, cualquier nueva acción de mejora generará un valor añadido tanto en el CAPS como en la comunidad. Por ello, tras el análisis realizado, como primer impulso proponemos la creación de una comisión de apoyo que gestione todo lo referente a tan importante labor.

Además de esto, el comité debería realizar unas acciones de mejora, que deberán estar basados en la educación a través de capacitaciones y talleres, no solo impartidos a los jóvenes, sino a toda la población, proponiendo actividades como la recolecta de desechos físicos en el entorno de la comunidad.

Por último, como comienzo para una buena gestión proponemos la elaboración de un plan de contingencia con la colaboración de las autoridades competentes en esta materia para la evaluación de los riesgos climáticos o desastres naturales.

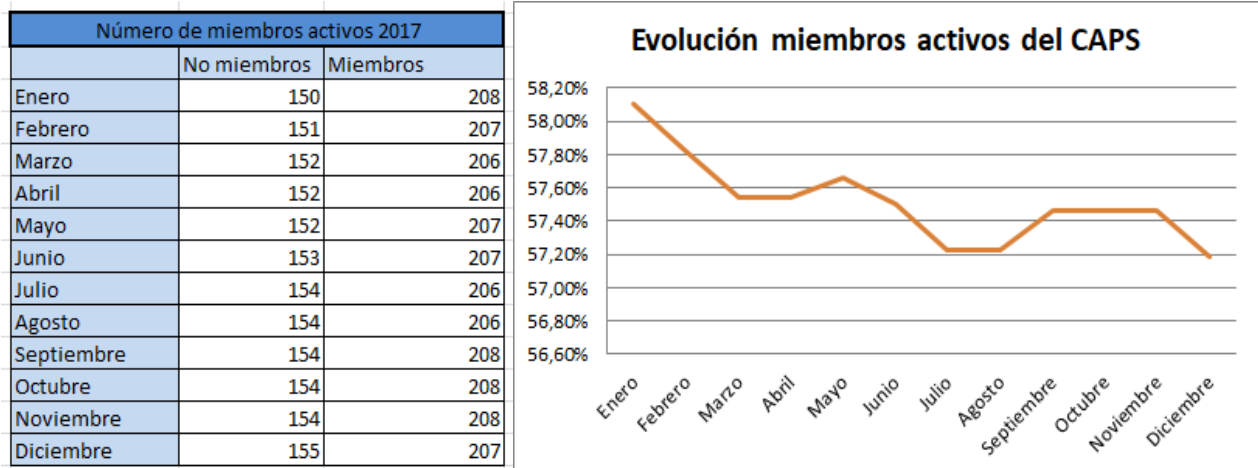
CONTROL DE DISPONIBILIDAD Y NECESIDAD DE RECURSOS PARA EL BUEN ABASTECIMIENTO DEL AGUA

El CAPS tiene como misión esencial la dotación a los ciudadanos de un servicio eficiente de agua, con lo que debe contar con una serie de herramientas o recursos de control. En este punto, clave en la capacidad de suministro a la población el CAPS debería de tener los instrumentos necesarios de control actualizados del agua consumida y caudal ofrecido a los usuarios, así como previsión futura de la cantidad consumida por sus ciudadanos.

Por otro lado, el control de la existencia de los materiales incorporados en el sistema de abastecimiento, así como la previsión de su reemplazo es esencial para el buen funcionamiento del CAPS. Además, todos estos materiales deben ser gestionados de una manera correcta por el personal competente, disponiendo de los conocimientos requeridos y realizando las actividades basadas en una planificación, es decir, en un plan de Operación & Mantenimiento.

INVOLUCRAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANIA EN EL CAPS

En los CAPS la Junta Directiva es elegida en asamblea general de pobladores, donde cada persona tiene derecho a voto, por lo tanto opción a estar adherido tanto a la Junta como a la toma de cualquier decisión o a dar su opinión. Además, este CAPS dispone de una medida con la que favorece que los ciudadanos de la comunidad formen parte activa, proponiendo dos tarifas diferenciadas, de 10C\$/m³ para las personas miembros, y 12C\$/m³ para las que no son miembros.



A pesar de esto, la involucración de la ciudadanía en la gestión de esta institución no es muy elevada, pues supera por poco el 50% de la población. La adhesión a las asambleas y la toma de decisiones para un CAPS es de vital importancia, pues tendría nuevas opiniones que tomar en cuenta y una mayor visibilidad en la comunidad.

Por lo tanto, para una mayor participación, un CAPS debería tener una serie de instrumentos que fomenten la participación, dando unos servicios mejorados, como pueden ser la implantación de unos servicios únicos, como son la implantación de servicios de pago mejorados (transferencia bancaria, ingresos...) o la creación de una página en Facebook donde publicar toda la información relevante o sucesos acontecidos en el CAPS. Por otro lado, algo de especial importancia sería la presentación de unas cuentas saneadas a la ciudadanía en sesiones extraordinarias donde se explicarán con mayor detalle los procesos e información obtenida.

Por último, la realización de unas encuestas aleatorias de satisfacción acerca de distintos aspectos de la gestión podría convertirse uno de las mayores fortalezas del CAPS, pues tendrían información de primera mano donde la ciudadanía o no está de acuerdo, o se necesita alguna mejora.

PROFESIONALIZACIÓN DEL CAPS

Para generar un salto cualitativo en la gestión del CAPS es necesario tomar en cuenta muchos aspectos, pero algo esencial son las condiciones en las que debe trabajar la Junta Directiva, la que brinda de un servicio de vital importancia a la comunidad de Las Azucenas.

Para esta profesionalización el CAPS debería disponer de una legislatura en la que se pudieran cumplir una serie de objetivos a largo plazo, con los que hacer que la ciudadanía vea el potencial de la Junta, para ello, la legislatura debería ser de 4 años, aceptado por la asamblea de pobladores. (Conocemos la Ley N° 722 pero creemos que este punto se debería ser modificado)

Por otro lado, la Junta y la asamblea, deberían considerar la oportunidad de mejora realizando un análisis económico para disponer tanto de una oficina como una bodega donde llevar a cabo todas las funciones necesarias del CAPS, así como disponer los usuarios de un lugar donde realizar todas las gestiones relacionadas con el mismo. Si no es posible construir un local, se puede analizar la posibilidad de alquilar un lugar para desarrollar los servicios del CAPS.

Bibliografía

- AECID. (2015). *Sostenibilidad y modelos de gestión de los sistemas rurales de agua potable*. Recuperado el Abril de 2018, de AECID: <http://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/Publicaciones%20AECID/Sostenibilidad%20y%20MG%2020161102.pdf>
- Fernandez, Y., & Palomero, A. (2018). *Cuentas Anuales CAPS Las Azucenas*. San Carlos, Nicaragua.
- Herradora, J. P. (Mayo de 2018). CAPS Las Azucenas. (Y. Fernandez, & A. Palomero, Entrevistadores)
- Manzanares, R. (2008). *Segunda Edición Ley General de Aguas Nacionales y su Reglamento*. Managua, Nicaragua: Ciudadania Ambiental - Número 6.
- SIASAR. (Agosto de 2016). *Siasar Nicaragua*. Recuperado el 28 de Abril de 2018, de Siasar Nicaragua: http://www.siasar.org/sites/default/files/documents/160825_siasar_cuestionario_ps.pdf
- Unidas, N. (28 de Julio de 2010). *Naciones Unidas*. Recuperado el Mayo de 2018, de Naciones Unidas: http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/pdf/human_right_to_water_and_sanitation_media_brief_spa.pdf