

# ADMINISTRACIÓN Y TRANSPARENCIA



CARTILLA PARA LAS  
JUNTAS ADMINISTRADORAS  
DE ACUEDUCTOS RURALES



**Ministro de Ambiente**  
Milcíades Concepción

**Representante Residente PNUD Panamá**  
Maria Del Carmen Sacasa

Esta publicación es un trabajo conjunto entre el Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) y la Fundación Parque Arte de Panamá. Agradecemos a la Fundación ARVITA Reforesta y a las organizaciones: Junta de Acueductos rural Sansón, Junta de Acueducto rural Portuchada, Junta de Acueducto rural Quebrada Félix, Junta de Acueducto rural Piedra Candela, Junta de Acueducto rural Rio Iglesias, Junta de Acueducto rural La Cantera, Junta de Acueducto rural Sansoncito, Junta de Acueductos rural Santa Rosa, Junta de Acueducto rural El Papayal, por brindarnos el espacio de intercambio y, especialmente al Centro Regional Universitario de Darién de la Universidad de Panamá que nos facilitó sus instalaciones para llevar a cabo los talleres de intercambio de conocimientos.

**Programa de Pequeñas Donaciones**

Beatriz Schmitt  
Viviana Rodríguez

**Entrevistas**

Michelle Szejner  
Elliese Judge

**Texto**

Michelle Szejner

**Coordinación Editorial**

Luis Guillén  
Michelle Szejner  
Jacinta Viveros  
Beatriz Schmitt  
Viviana Rodríguez

**Diseño Gráfico y Diagramación**

Jorge Escalona

|

Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad de sus autores/ consultores y no reflejan necesariamente la visión ni la posición del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), de las agencias. Fondos y programas del Sistema de las Naciones Unidas, o de los Estados Miembros de la ONU.

# PRESENTACIÓN

El Programa de Pequeñas Donaciones del GEF (Fondo Mundial de Ambiente), implementado por PNUD, identificó desde el 2015 a las Juntas Administradoras de Acueductos Rurales (**JAAR**) como agentes locales importantes en el tejido social de la Reserva Filo del Tallo-Canglón, en la Provincia de Darién. Desde entonces ha apoyado a varias **JAARs** con proyectos de conservación y aprovechamiento sostenible de la microcuenca, así como fortalecimiento de las capacidades técnicas de sus directivos en liderazgo para el trabajo comunitario ambiental.

Sin embargo, las **JAAR** enfrentan grandes retos para llevar a cabo su labor de proveer agua potable a las comunidades, además de la importancia de cuidar y conservar los reservorios de agua o microcuencas. Las necesidades más apremiantes están en la falta de estructuras de almacenamiento y distribución de agua, la falta de acompañamiento y asistencia técnica sobre la administración y operación del sistema, y la relevancia que tienen las habilidades blandas y capacidad de gestión en las personas de la **JAAR** frente a su comunidad.

En estos 7 años de trabajo con las **JAAR**, el Programa de Pequeñas Donaciones ha hecho un análisis de cómo vamos, como estamos, en qué somos buenos y en qué nos falta mejorar, qué hemos aprendido, quienes nos pueden enseñar sobre estos sistemas, su funcionabilidad, administración, operación y conservación. Es así como llegamos a la elaboración de un “paquete dinámico” que está pensado como una herramienta de fortalecimiento para las Juntas Administradoras de Agua, trabajado de manera horizontal de **JAAR** a **JAAR**, resaltando ejemplos de éxito, y compartiendo herramientas de gestión para la conservación de la microcuenca que abastecen estos sistemas.

El rol de las instituciones de Estado es vital y necesita también ser fortalecido, pero una sociedad civil organizada y con capacidades fortalecidas puede hacer mucho en la gestión comunitaria del agua. Agradecemos a esos líderes y lideresas de las **JAAR** en Darién que nos han apoyado a través de talleres para identificar los tres temas de las presentes cartillas, nos han ayudado a identificar los contenidos prioritarios y sobre todo, dan ejemplos de buenas prácticas que están dispuestos a compartir con otras **JAAR** tanto de Darién como de Panamá.

# CÓMO USAR ESTAS CARTILLAS

Estas cartillas son para aquellas Juntas Administradoras de Acueductos Rurales que quieran mejorar su trabajo organizativo, y están compuestas por 3 temas importantes:



CONSERVACIÓN  
DE LA  
MICROCUENCA



CALIDAD  
DEL  
AGUA



ADMINISTRACIÓN  
Y TRANSPARENCIA



# 3 SIMPLES PASOS PARA USO DE CARTILLAS



## PASO 1

Sugerimos organizar un taller con la Junta Directiva de la organización para leer y opinar sobre estas cartillas. En este taller pueden comprender los elementos que componen las cartillas y sus principales conceptos, así como observar las experiencias y ejemplos de algunas **JAAR** sobre cómo ellos han abordado diferentes temas.



## PASO 2

Identifica con tu grupo y enumera las necesidades de tu **JAAR** (de 1 a 4) siendo el número 1 la necesidad más inmediata y el número 4 la necesidad más leve o menos grave.

Una vez identificadas las 4 necesidades prioritarias de tu **JAAR**, anota en que cartilla está la información que necesitas.



## PASO 3

De acuerdo a las necesidades identificadas en tu **JAAR**, revisa la cartilla que corresponde, por ejemplo:

- Si la necesidad 1 es problemas de dinero y cobro a los usuarios, entonces la cartilla a la que debes dirigirte es: **3 Administración y Transparencia**
- Si la necesidad es deforestación en la toma de agua, entonces la cartilla a la que debes dirigirte es: **1 Conservación de la microcuenca**

Cada cartilla tendrá herramientas dinámicas que pueden apoyar la gestión del sistema de agua de la organización.



## ADMINISTRACIÓN Y TRANSPARENCIA

### ROL Y TRABAJO DE LA JUNTA DIRECTIVA

El Ministerio de Salud tiene las facultades legales (Resolución No. 28 de 31 de enero de 1994) para establecer las normas básicas para el uso racional del agua de los acueductos rurales. Sin embargo, es la comunidad la que debe reunirse y escoger democráticamente una **Junta** para cumplir con la reglamentación y funciones descritas en su reglamento interno.



### LO QUE MI JAAR PUEDE HACER PARA MEJORAR Y APRENDER MÁS SOBRE EL TEMA



#### ESTATUTOS

- El primer paso es que todos los miembros de la Junta Directiva lean los estatutos de la **JAAR**, los conozcan.
- Compartirlos con toda la comunidad, impresos, resumidos, o en una asamblea concurrida leerlos a todos.
- Se podría hacer un tipo de folleto o infografía con todos los estatutos para que los conozcan los usuarios.



#### REGLAMENTO INTERNO:

- Se recomienda hacer un documento corto (una hoja) con las reglas claras de días de atención, días de pago, motivos de corte de agua, uso del agua permitido, tarifa, etc. Si hay alguna nueva regla o se modifica alguna, se comunica en la asamblea y luego se comunica a todos.

# 3

## ADMINISTRACIÓN Y TRANSPARENCIA



### ORDEN

- Es muy importante que el tesorero de la **JD** tenga un orden y lo siga al pie de la letra respecto a la rendición de cuentas. Llevar las cuentas, entregar recibos y establecer orden en el pago.
- Se puede llevar un registro de las actividades, las asambleas, los cortes, de las cuentas, todo puede estar en un registro de actividades según cada miembro de la Junta Directiva y sus atribuciones. Esto es una forma de transparencia en el trabajo frente a la comunidad.



### ROLES

- Conocer los roles y tareas de cada miembro de la **JD** es primordial. La información clara de los roles aparece en la ley de conformación de las **JAAR**, se puede consultar en el Decreto Ejecutivo N°1839 del 5 de diciembre de 2014. Es necesario leerla, hacer un tipo de resumen de la ley y dejar claros los roles de cada miembro, con el fin de no traslapar información ni responsabilidades.
- Se puede hacer un tipo de infografía con esta información y distribuir a todos.



### COMUNICACIÓN

- La comunicación debe ser fluida, constante y contar con varias vías de comunicación, grupos de *WhatsApp*, por ejemplo poner anuncios en los estados de *WhatsApp* le ha funcionado a la **JAAR** de Sansón, contar con una cuenta en *Facebook* o *Instagram* para mantener noticias, avances de las actividades.
- Cuando se trata de asambleas o avisos importantes se deben enviar notas y avisos de casa en casa



### MANUALES DE USUARIOS Y MANUAL OPERATIVO

- Contar con manuales es muy importante en el relevo de **Juntas Directivas**, miembros y plomeros. También para resolver dudas, contar con una referencia escrita siempre es bueno y es una forma transparente de poder explicar procesos ya consensuados previamente.
- Manual para la Junta Directiva: que explique los pasos de cambio de JD, tiempos, desarrollo de asambleas, informe de entrega de cuentas, etc.
- Manual de operaciones del acueducto para plomeros: con todos los pasos, responsabilidades y procedimientos que debe llevar a cabo.
- Manual para el usuario: sobre el uso respetuoso del agua, sanciones, derechos y responsabilidades.



### RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

- La transparencia por parte de la **JD** hacia la comunidad debe ser en todo momento. En la Asamblea se debe aprovechar para aclarar cualquier duda, comunicar con claridad seriedad y respeto todos los avances, cuentas y temas relacionados al manejo del agua.
- Se debe fomentar el diálogo y los procesos de resolución de conflictos.
- Por parte de los usuarios se debe tener claridad en el manejo del agua, lo permitido y las sanciones.
- Indagar la opción de instalar medidores para cada casa y negocio como una medida clara de transparencia en uso/cobro del agua.





## ADMINISTRACIÓN Y TRANSPARENCIA

### QUÉ HACER PARA REDUCIR EL NÚMERO DE MOROSOS

Para evitar la morosidad la **JAAR** de Sansón lleva el control de morosos de 3 meses, se da un aviso por escrito y si no paga se va con fiscal de la **JAAR** a cortar el agua. En unos casos se acompañan de un policía.

Por ejemplo, la **JAAR** de Metetí, da aviso por radio de los morosos que deben más de 3 meses.

Cuando llegan enojados, invitarlos a tomar una tacita de café y conversar y que paguen, no todo es pelea.

Cada usuario debe ser responsable de guardar sus recibos de pago como respaldo. Además el tesorero lleva un registro de pagos por usuario. Sobre ese recibo se lleva el control y no es a través del cuaderno del tesorero.

Colocar medidores ha resultado una buena alternativa para el uso responsable del agua. Para ellos se hace un reglamento interno que permita conocer la forma de pago y cómo se instalan.



*“Somos autónomos, tenemos estatutos internos que los hacemos cumplir, tenemos **Personería Jurídica** y nos respetan porque somos un tipo de autoridad del agua y estamos amparados por ley”. **Baudilio**.*



### DECÁLOGO ADMINISTRATIVO (POR TESORERO DE JAAR DE SANSÓN)

- 1- Trabajar con voluntad y con satisfacción de servir a la comunidad.
- 2- Conocer el estado de cuenta de la JAAR y el estado del usuario.
- 3- Mantener la directiva en acción con relación a los recursos.
- 4- Transparencia y rendición de cuentas.
- 5- Información cada 3 meses de lo que se ha hecho y lo próximo a hacer.
- 6- Aplicar los cobros de la mano de las autoridades si es necesario.
- 7- Tener un libro récord.
- 8- Emitir factura por cada pago.
- 9- Aplicar la normativa, las sanciones y multas.



## ADMINISTRACIÓN Y TRANSPARENCIA

### EXPERIENCIAS Y EJEMPLOS DE OTRAS JAAR QUE ME PUEDEN AYUDAR

La **JAAR** de Metetí puede ser un buen ejemplo en manejo de cuentas, instalación de medidores, capacitación, transparencia y para la comunicación con los usuarios: maneja un chat empresarial de Whatsapp designado para consultas de la JAAR.

La **JAAR** de Sansón es un ejemplo en el manejo y conocimiento de los estatutos y la ley de la **JAAR**, la aplican y comunican a su comunidad de una forma clara y eficiente.

La **JAAR** de Zapallal, a pesar de que está iniciando en labores, cuenta con ideas muy claras de manejo de la información, comunicación y sistematización de los registros.

