



**giz**



PROGRAMA DE ASISTENCIA TECNICA DE AGUA Y SANEAMIENTO (PROATAS)

País: República de Nicaragua, América Central.



PROGRAMA DE ASISTENCIA TECNICA DE AGUA Y SANEAMIENTO (PROATAS)

Empresa Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL)

*Mujeres empoderadas, Reducen deuda en ENACAL*

Concurso de Género - GIZ 2018

## 1. Introducción

La población estimada de Nicaragua para el 2017 es de 6.30 millones de personas, 51 por ciento de sexo femenino y 49 de sexo masculino. En particular en el área rural donde vive el 48% de la población pero también en áreas urbanas marginales las personas están perjudicadas por no tener los servicios adecuados de agua y saneamiento. A pesar que en las ciudades el 89% está conectado al agua potable, la continuidad del servicio es limitada, muchas veces el agua llega solamente pocas horas y pocos días a la semana. El 40% de las viviendas urbanas está conectado al sistema del alcantarillado. En la zona rural la situación aún es más grave. Solamente 68% tiene acceso a agua potable y 43% a saneamiento.

El empleo permanente en Nicaragua está en manos principalmente de los hombres, por lo que las mujeres deben refugiarse en el auto creación de sus propios puestos de trabajo para sobrevivir.

Cuando las mujeres se enfrentan a la aplicación de puestos de trabajo pasa por exigencias relacionales con su edad, nivel académico, estado civil, porte y aspecto. Es decir, que la socialización patriarcal continúa marcando de manera negativa la entrada de las mujeres a los sectores más dinámicos de la economía. El hecho que la mujer sea la que se embarace y con ello cargue con la responsabilidad del cuidado de los hijos e hijas, del trabajo doméstico, y de todas las obligaciones con los hijos relacionadas con su salud y educación, aunado a la percepción de que la mujer tiene menos capacidades que los hombres, son entre otras, las barreras que tienen que enfrentar miles de mujeres y sobre demostrar sus capacidades para desarrollar actividades en el sector formal.

Por otro lado, debido a la poca oferta de empleos en el sector formal y a las relaciones no equitativas en la distribución del trabajo doméstico, son miles de mujeres las que se ubican en el sector informal, abriendo pequeños negocios, muchas veces, en su misma casa de habitación, lo que les permite combinar el trabajo productivo y reproductivo, sin embargo, esta situación ocupacional, las lleva por lo general a un desgaste físico y mental producto de la doble jornada que realizan, al combinar los dos tipos de trabajo.



En otro tema el acceso al agua potable es un reto pendiente en el país, según el Informe de Gestión del Gobierno entre 2012 y 2016, la cobertura nacional de agua potable rural pasó de 34.6 a 36.9 por ciento, de tal manera que solo unas 977,762 personas actualmente tienen acceso a agua en esta zona, a pesar que hace dos años en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) la meta era alcanzar al menos una cobertura del 83.5 por ciento en la zona rural.

Muchas familias tienen que recurrir a fuentes superficiales para abastecerse de agua, eso implica que a veces se obtiene agua que no es de calidad y posiblemente contaminada.

Otro problema serio en la zona rural es que en verano las fuentes de agua superficiales se secan y quedan desabastecida muchas comunidades.

## 2. Antecedentes

El Gobierno Alemán, a través del Ministerio Federal para la Cooperación Económica y el Desarrollo – BMZ-, aprobó a finales del año 2010, el Programa de Asistencia Técnica en Agua Potable y Saneamiento –PROATAS-, ejecutado por la Cooperación Internacional Alemana –GIZ- teniendo como contrapartes principales a la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados –ENACAL- y a la Autoridad Nacional del Agua –ANA-. El objetivo superior del PROATAS es lograr el mejoramiento de la gestión integrada de los recursos hídricos así como de los servicios de agua potable y saneamiento del sector urbano en Nicaragua.

La asistencia técnica a ENACAL se ejecuta a través del Componente 1 del Programa, durante el período 2011 a 2014, las restricciones encontradas, las acciones y decisiones pendientes para consolidar aquellos resultados más relevantes para la Empresa. A este último punto se le da especial trascendencia pues el 2015 es el último año de la actual fase del Programa y por tanto se deberá hacer todo lo posible para institucionalizar aquellos productos y resultados que deberán convertirse en práctica permanente en la empresa para alcanzar y mantener los más altos estándares de desempeño.

Como parte del proceso de fortalecimiento de capacidades técnicas es mejorar el proceso de Recaudación de ENACAL, desde el inicio del programa PROATAS se implementó estrategias de cobro para reducir la mora en las Delegaciones asesoradas, principalmente a aquellos segmentos de usuarios con facturas equivalentes a más de un año de facturación pendiente. Para ello se utilizaron criterios de selección de las zonas y segmentos de Usuarías(os) como; continuidad del servicio, continuidad y calidad, utilizando todas las herramientas que dieran facilidad de pago a las (os) usuarias (os) como; convenios de pago, depuración de la cartera por falta de desabastecimiento y facilidad de pago haciendo visitas en las viviendas de los usuarios.

## 3. Situación de partida al inicio del asesoramiento

Al inicio del programa PROATAS, la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL) No cuenta con una política de captación de mujeres, ni tampoco una política que facilite la promoción de las mujeres dentro de la institución. La institución en este momento tiene un total de 3343 trabajadoras/es de los cuales solamente el 22% son mujeres, en la Oficina Central en Managua el 29% son mujeres, en el resto de delegaciones solamente el 20% son mujeres. Según la plantilla existen 308 puestos de dirección de diferente tipo y niveles, el 30% lo ocupan mujeres. El 98% de las plazas

de secretarías y el 96% de plazas de conserjes las ocupan mujeres. De las 15 Delegaciones Departamentales de ENACAL hay 5 (33%) dirigidas por mujeres.

- En el PLAN DE desarrollo institucional de ENACAL 2008 – 2012 hay dos tímidas referencias relacionados de género:
  - entre sus valores ENACAL promulga una Gerencia basada en criterios de equidad social, eficiencia administrativa, eficacia técnica y enfoque de género,
  - En las Políticas de Inversión Pública en Agua y Alcantarillado Sanitario se señala que se incorpora entre sus principios el enfoque de género.
  - Todo esto permite deducir que no hay un plan estratégico con enfoque de género explícito, mucho menos transversalizado.
- Consecuentemente en el documento sobre Logros del gobierno de reconciliación y unidad nacional en ENACAL de 2007 a julio del 2010 no existe ninguna alusión especial a mujeres.

**Resumen:** Respecto a ENACAL se puede resumir que en sistema formal de la institución no se ha incorporado el enfoque de género, mucho menos transversal izarlo por lo que tampoco se ha fomentado una cultura organizacional con enfoque de género. Se destacan esfuerzos esporádicos y no sistemáticos desde una perspectiva de equidad e igualdad de género.

#### 4. Estrategias de intervención

GIZ elabora un plan detallado para ser presentado a ENACAL Nivel Central se valoró la necesidad de realizar una gestión comercial con este grupo de Usuarías (os) era necesario realizar un trabajo social que les ofreciera a ellos opciones y alternativas de pago, reconociendo la empresa la falta de abastecimiento que tuvieron en años anteriores y evaluando las zonas y rutas donde se desarrollaron proyectos de optimización Operativa para mejorar la calidad, continuidad y cobertura del servicio para hacer una clasificación justa de las zonas con problemas desabastecimiento.

Para llevar a cabo esta estrategia se contrató personal femenino considerando el trabajo de concientización necesario para este trabajo. Está modalidad se implementó en los departamentos de Rivas y Masaya, esta acción ha conllevado impacto en la vida de las gestoras de cobro. Tomando en consideración que un alto índice de las mujeres de este país no cuentan con trabajos formales, y no cuentan con trabajo de generación de ingresos económico. Para este trabajo se contrató mujeres únicas responsables económicas en sus hogares.

El proceso consistía en: Visita casa a casa por parte de las gestoras (mujeres contratadas), las gestoras llevan un estado de cuenta de la deuda, luego un arreglo de pago según lo convenido. Les invitan a realizar sus pagos a través de la caja móvil, o en las oficinas de ENACAL. Cabe mencionar que la mayoría de usuarios o usuarias que tenían deudas estaban localizados en barrios marginales de las ciudades.

Antes de iniciar el trabajo se hizo una capacitación a un grupo de 14 mujeres, algunas inclusive después se retiraron del proceso ya que al consultarlo con su compañeros, estos no estuvieron de acuerdo con que ellas trabajaran y menos tuviesen que andar en la calle, casa a casa visitando usuarias (os) desconocidos.

Además participaron en procesos de empoderamiento económico, se les dio a conocer sus derechos, como también, participaron procesos de sensibilización en género. Esto como parte de los procesos de entrenamiento que se les facilitan a este grupo de mujeres gestoras, antes de iniciar con el trabajo.



Tomando en cuenta que este modelo de contratación de mujeres de recuperación de cartera en ENACAL, ha sido efectivo, se está replicando en otros departamentos. Es importante tomar en cuenta las condiciones en que las mujeres se enfrentan antes de su contratación.

Las mujeres que finalizan el proceso de capacitación, tienen que lidiar con el trabajo tanto dentro, como fuera de sus hogares. Tienen que negociar con sus compañeros para que se les permita trabajar fuera de casa. Si bien es cierto, que las mujeres gestoras de cobro, están rompiendo con los esquemas tradicionales impuesto por la sociedad, sin embargo, estas para lograrlo tienen que hacer una doble carga de trabajo. Asegurando que todo el trabajo de la casa se realice. Para poder tener el permiso de ausentarse del hogar.

## 5. Impacto en la vida de las mujeres con el trabajo de Gestoras de Cobro de ENACAL

Las gestoras de cobro han externado ***“Como mujer, este trabajo me ha permitido sentirme que soy capaz y que puedo salir adelante”***. Nunca se imaginaron que ellas puedan trabajar y llevar dinero a la casa. Este trabajo les ha permitido tener valor propio y valorarse como personas, como mujeres, otras mencionó ***“Me siento útil”***. Pensaban que solo el hombre podía trabajar y comprar alimentos para llevar a la casa. Ellas tienen un gran entusiasmo por trabajar y mejorar la cartera de ENACAL.

Otras mujeres menciona: ***“Ser gestora de cobro me ha permitido relacionarme con las personas”***. ***“Es duro, tener que andar todo el día en la calle, bajo sol, muchas veces sin probar alimentos. Llegar a la casa con la sensación que tengo trabajo, y luego tener que hacer alimentos para mi familia. Me llena de mucha satisfacción”***. Menciona Claudia Vanessa Guzmán.

El proceso de recuperación, muchas veces se tienen que realizar durante los fines de semana o días feriados, pues es la mejor oportunidad de encontrar a las personas en sus casas.

A pesar de esto, las gestoras de cobro han externado que el trabajo les ha permitido sentirse que son capaz y que puedo salir adelante. No era fácil tener que decirles a sus esposos que iban a salir los fines de semana, al inicio se les hizo difícil tener que justificar sus salidas, sin embargo cuando el esposo miraba que ella llevaba el dinero de alimentos fue poco a poco accediendo a las ausencia esporádicas los fines de semana.

A partir del inicio del trabajo de las gestoras de cobro, se ha notado mejoría en la cartera atrasada de ENACAL luego de la intervención del grupo de gestoras la cartera ha mejorado en un ENACAL Tanto las mujeres y sus familias han mejorado su calidad de vida, como también la empresa con su cartera atrasada. Por tanto la empresa decidió extender el contrato de las mujeres Gestoras de Cobro. Además de llevar esta experiencia a nivel central (oficina central de la empresa). Utilizando los mismos procedimientos descrita en la estrategia de recuperación de cartera, y conocer como este trabajo ha mejorado la calidad de vidas de muchas mujeres y la de sus familias.

Son 14 mujeres, madres de familia que antes no tenían un empleo, que hoy gracias al apoyo y asesoramiento técnico que da PROATAS/GIZ al ENACAL tienen una fuente de ingreso que ha contribuido en su auto estima, mejorando la calidad de vida, contribuyendo a una efectiva participación de la mujer en roles que hasta antes se consideraban exclusivamente para hombres.

Gusnara Bustos – Asesora de Género – PROATAS  
Raúl Rivera – Técnico – PROATAS  
Alejandra Barboza – Asesora - PROATAS