



NUEVA MANERA DE INTERVENCIÓN EN PARA SIEMPRE

Coordinación Institucional

Jesús Alberto Yutronic Cors

Director de País

Water For People

Elaboración y Redacción

Julia Montes Cuevas

Oficial Social de Programas

Water For People Bolivia

D.R. © Water For People. Octubre 2019.

Av. Blanco Galindo No 1080, entre Francisco Viedma y San Alberto (1ra Pasarela)

Teléfono: (591) 4432929-4294275-4406503

www.waterforpeople.org

Cochabamba, Bolivia

Nueva Manera de Intervención en Para Siempre en Municipios de Pocona y Arbieta

Julia Montes, Oficial Social de Programas y Proyectos
Agosto 2019

Antecedentes

Water For People ha intervenido por casi 8 años bajo el modelo de Cobertura Total Para Siempre, una estrategia de lograr acceso a servicios de agua, saneamiento e higiene de alta calidad y sostenibles, de manera equitativa y participativa. Fue posible gracias a la voluntad de las autoridades locales, direcciones de saneamiento, comités de agua y usuarios que intervinieron en la capacitación y fortalecimiento de sus habilidades y destrezas, en tópicos de: regulación de los estatutos y reglamentos, administración, operación y mantenimiento, cálculo de tarifa usando la herramienta AQuéCosto, categorización de comités de agua y saneamiento (para poblaciones menores a 200 habitantes), etc. Estas experiencias aplicables en los municipios de Tiraque, Arani, San Benito, Villa Rivero, Pocona y Arbieta muestran un avance cuantificable, escalable y aporte importante para la sostenibilidad e instancias.

No obstante, los datos del monitoreo anual de Water For People demostraban que muchas Entidades Prestadoras de Servicio de Agua y Saneamiento (EPSAS) estaban calificadas dentro los parámetros de ninguno, poco y algo probable de proporcionar servicios sostenibles. Esto permite a la institución plantear una nueva manera de intervención en Para Siempre antes de Cobertura Total en municipios nuevos de Pocona y Arbieta, con la finalidad de generar desde inicio un fortalecimiento de gestión de conocimiento, habilidades, capacidades y destrezas en las EPSAS y diferentes instancias del sector en el ámbito municipal y comunal. El nuevo paradigma de intervención en los distritos de los municipios mencionados es en cumplimiento de los parámetros de sostenibilidad de las EPSAS, de potenciar sus competencias y aumentar su gestión en el Para Siempre antes de lograr Cobertura Total.

Con este nuevo modelo se pretende realizar acciones sostenibles desde inicio, categorizando a EPSAs de acuerdo a número de población atendida (menores a 2000 habitantes). Intervenimos con la gestión de conocimiento por distrito (conjunto de comunidades), con sostenibilidad, consolidación de los servicios y finalmente en forma organizada y fortaleciendo las capacidades a las EPSAs antes de lograr Cobertura Total en todo el municipio, efectuando la inclusión sin discriminación y participación con representación.

Hitos Importantes en el Ciclo de Proyecto

Los proyectos en su implementación se enmarcan en la aplicación de múltiples actividades clasificadas y organizadas que generan hitos, y de acuerdo a nuestra experiencia, han sido organizados en las siguientes cuatro fases, que permite organizar desde inicio la sostenibilidad y el rol que asume la directiva de las EPSAS.

a) Fase de la Pre-inversión. Fase que se realiza antes de la inversión, que se caracteriza por recoger información de la comunidad y del sistema de agua.

- Generación de demanda: marketing social para servicios de agua y saneamiento
- Identificación del proyecto: catastro de familias, formulario 001 y 110 (diagnósticos que recoge información de agua y saneamiento a nivel de vivienda y comunidad), propiedad

de la fuente, estatutos y reglamentos, acuíferos disponibles, cantidad y calidad de agua, mapa de área de proyecto, revisión e incremento de la tarifa

- Compromisos: con actores involucrados, en aportes económicos para sistemas de agua y saneamiento, participación en capacitaciones, etc.
- Elaboración de la pre-inversión: técnico y social, enmarcado en la norma y reglamentos del sector

b) Fase de la Inversión. Segunda fase que desarrolla la implementación de desarrollo comunitario - fortalecimiento institucional (DESCOM-FI).

- Socialización de proyecto técnico y social
- Organización para la construcción de parte de la comunidad
- Proceso de contratación
 - Licitación e invitación, autoconstrucción de baños
 - Adjudicación de acuerdo al pliego de condiciones
 - Firma de contrato
- Cronograma de ejecución social y técnico con temas identificadas
- Ejecución de obras para agua y saneamiento
 - Orden de inicio de la obra
 - Verificación de la calidad de materiales
 - Verificación de la calidad de acabados
 - Acta de entrega de obra provisional y definitiva
 - Plano de obra construida
- Ejecución de DESCOM-FI de agua y saneamiento implica capacitar y fortalecer a la directiva de las EPSAS, en los siguientes tópicos:
 - Aprobación de estatutos y reglamentos
 - Plan de Operación y Mantenimientos (coordinar con el técnico)
 - Aprobación de tarifas (coordinar con el técnico)
 - Análisis de AQuéCosto (técnico)
 - Inventario de activos (técnico)
 - Administración (herramientas contables)
 - Educación sanitaria

c) Fase de Post-Inversión. Penúltima intervención en el ciclo de proyecto que contempla más actividad de evaluación.

- Verificación del cumplimiento criterios de sostenibilidad
- Movilización comunitaria para refuerzo
- Cierre de actividades en comunidad y municipio

d) Fase de Post-proyecto. Ultima intervención que se realiza después de la entrega del sistema de agua y durante un año o más en los sistemas de agua y DESCOM-FI. Es necesario realizar acompañamiento técnico y capacitaciones una vez al mes, por la Dirección Municipal de Saneamiento Básico (DMSB) para fortalecer a:

- Nuevos miembros del Comité de Agua Potable y Saneamiento Básico (CAPyS) deben ser capacitados en sus funciones
- Transferencia de documentación
- Acompañamiento en el cumplimiento de los estatutos y reglamentos
- Verificación de instrumentos contables al día
- Apropiación de las herramientas elaboradas para la gestión

- Cumplimiento de estatutos y reglamentos
- Cumplimiento de Plan de Operación y Mantenimientos
- Cumplimiento en el pago de tarifas (mora menor al 10%)

El ciclo de proyecto concluye con las 4 fases. No obstante, la nueva manera de intervención en Para Siempre por distrito en estos dos municipios de Pocona y Arbieta implica efectuar específicamente el fortalecimiento institucional a las EPSAs, desarrollando actividades en comunidades que hayan sido o no intervenidas por el municipio, otras ONGs e instituciones públicas.

Ejecución de DESCOM – FI

Implica solo capacitación y fortalecimiento a las EPSAS. No existe inversión en sistemas de agua a excepción de la instalación de hipo cloradores:

- Aprobación de estatutos y reglamentos
- Aprobación de tarifas (coordinar con el técnico)
- Análisis de AQuéCosto (técnico)
- Plan de Operación y Mantenimientos (coordinar con el técnico)
- Inventario de activos(técnico)
- Administración (herramientas contables)
- Mapeo o croquis de cobertura total de agua y saneamiento
- Calidad de agua
- Gestión de recursos hídricos

Esta intervención es la que marca la diferencia con Cobertura Total, porque el Para Siempre implica trabaja con y para la gente en la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

Modalidad de Intervención

A partir del año 2017 Water For People decidió ajustar el modelo de intervención en Para Siempre para mejorar la asistencia técnica y social de forma eficiente por las DMSBs e ir generando impacto en los servicios básicos.

Intervención por Distritos

Los municipios están conformados por distritos y estas, a su vez, por comunidades. Las comunidades y/o Organizaciones Territoriales de Base (OTBs) son reconocidas por el Gobierno Municipal y son divisiones geopolíticas municipales que se constituyen en una organización pública y parte de la sociedad civil.

Esta modalidad de división política permite intervenir de manera ordenada al logro de Cobertura Total de los servicios básicos y sentar las bases del Para Siempre. La intervención en el municipio es por distrito a partir de los siguientes pasos en año 1 y 2.

Año 1:

Detalle	Actor
Firma de convenio marco	Oficial Social y Técnico de Water For People
Creación de una DMSB	Alcalde de municipio emite resolución o decreto edil, con incidencia de Oficial Social y Técnico
Levantamiento del diagnóstico aplicando el sistema de monitoreo anual como herramienta de planificación anual de intervención y asignación	Responsable de Monitoreo de Water For People en coordinación con DMSB de Pocona

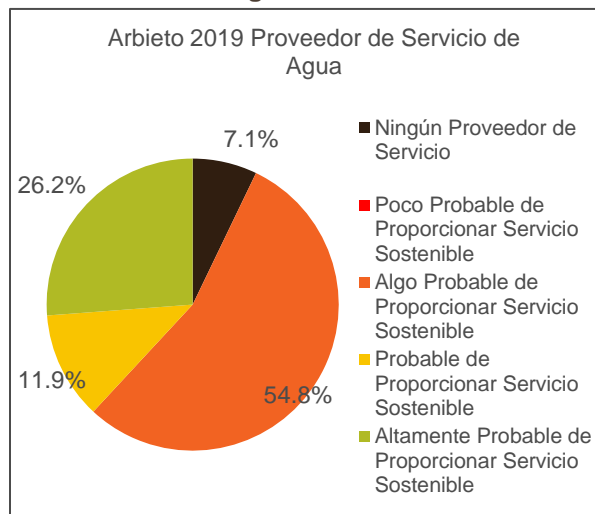
presupuestaria	
Elaboración de un Plan de Saneamiento Básico enmarcado en la información del monitoreo anual	Oficial Social y Técnico de Water For People

Año 2:

Detalle	Actor
Firma de convenio específico para cofinanciamiento entre el Gobierno Municipal, Water For People y la comunidad en distritos priorizados	Director de Water For People y Alcalde de Pocona y Arbieta
Cronograma de intervención social	Oficial y Responsable Social de Water For People
Implementación de DESCOM-FI a nivel de distrito	DMSB de Pocona y Arbieta
Asistencia técnica en calidad de agua	Responsable de Calidad de Agua de Water For People
Iniciar la intervención y en el cumplimiento de parámetros de sostenibilidad de Para Siempre antes de lograr Cobertura Total	Oficial y Responsable de Water For People y DMSB de Pocona y Arbieta
Capacitación a los usuarios, CAPyS y plomeros	Responsable Técnico y Social de Water For People y DMSBs de Pocona y Arbieta
Medición del nivel de sostenibilidad a través de la Lista de Verificación de Servicios Sostenibles (LVSS), para municipios y CAPyS	DMSBs de Pocona y Arbieta en coordinación con Responsable y Oficial de Water For People
Asistencia técnica en el ciclo de proyectos en los distritos priorizados; no necesariamente implica inversión, sino determina una inversión más de capacitación o fortalecimiento de las EPSAS, (rojos, anaranjados), como muestra el Cuadro 1	Responsable Social de Water For People y DMSBs Pocona y Arbieta

Cuadro 1: Datos de Proveedor de Servicio de Agua

Arbieto 2019 Proveedor de Servicio de Agua	Nombre	Frecuencia
Ningún Proveedor de Servicio	3	7.1%
Poco Probable de Proporcionar Servicio Sostenible	0	0.0%
Algo Probable de Proporcionar Servicio Sostenible	23	54.8%
Probable de Proporcionar Servicio Sostenible	5	11.9%
Altamente Probable de Proporcionar Servicio Sostenible	11	26.2%
Total	42	100.0%

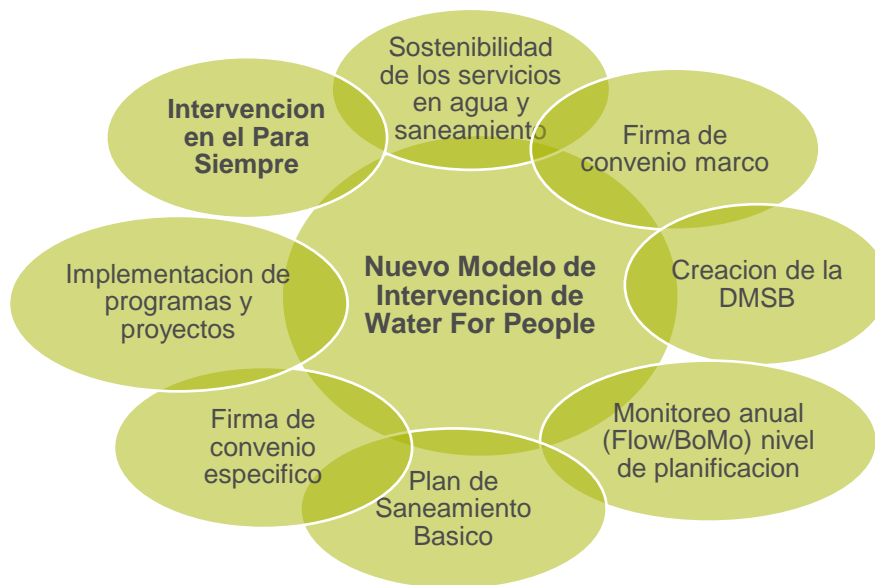


De acuerdo a los colores de los cuadros, se deduce que el rojo y anaranjado implica que es algo y poco probable de proporcionar un buen servicio sostenible de agua. Significa que la comunidad tiene un sistema de agua que no está funcionando bien, por falta de operación y mantenimiento, pago por el servicio del agua, falta un operador o fontanero para hacer actividades de mantenimiento del sistema de agua, o no existe una EPSA en todas las comunidades y que no están legalmente reconocidas.

Enfoque modelar

La intervención del Para Siempre bajo esta modalidad (Figura 1) tiene ventajas de economía de escala, haciendo mejor nuestra intervención y posibilitando el fortalecimiento de las capacidades del Directorio de los comités de agua para mejor provisión de servicios de agua y saneamiento.

Figura 1: Enfoque Modelar de Intervención en Municipios Nuevos

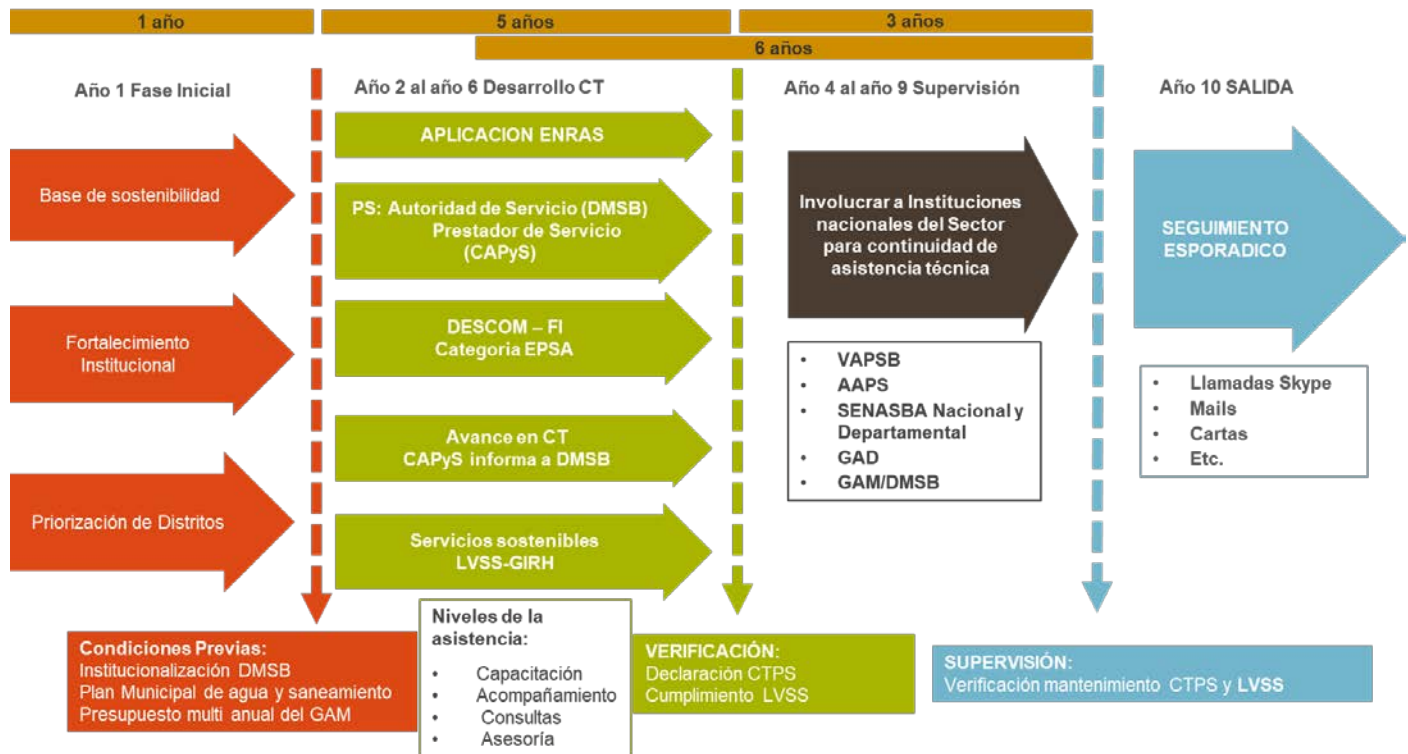


Con esta iniciativa buscamos redireccionar el enfoque de Cobertura Total iniciando el Para Siempre, con una flexibilidad en la implementación y con un principio de formar capital social en saneamiento básico en comunidades, con la premisa de:

- Comunidades mejoran su intervención en la sostenibilidad de los servicios de agua.
- Mejorar el nivel del servicio es más fácil que lograr alcanzar la sostenibilidad, por la dinamicidad y porque se trabaja con personas y cambiar paradigmas lleva un proceso
- Centrarse en EPSAS de acuerdo a categoría, para mantener el servicio funcionando del servicio.
- Intervenir en EPSAS que tuvieron y no tuvieron acompañamiento en Fortalecimiento Institucional, para sentar las bases de la sostenibilidad en todos los sistemas de agua que tiene las comunidades del municipio.

La Figura 2 explica la modalidad de intervención durante 8 años esperando que en el cuarto año se empiece a dar el inicio la asistencia técnica en saneamiento básico, pero a demanda a las DMSBs de los dos municipios, que no solo lo realizan a Water For People sino a otras instituciones públicas y privadas.

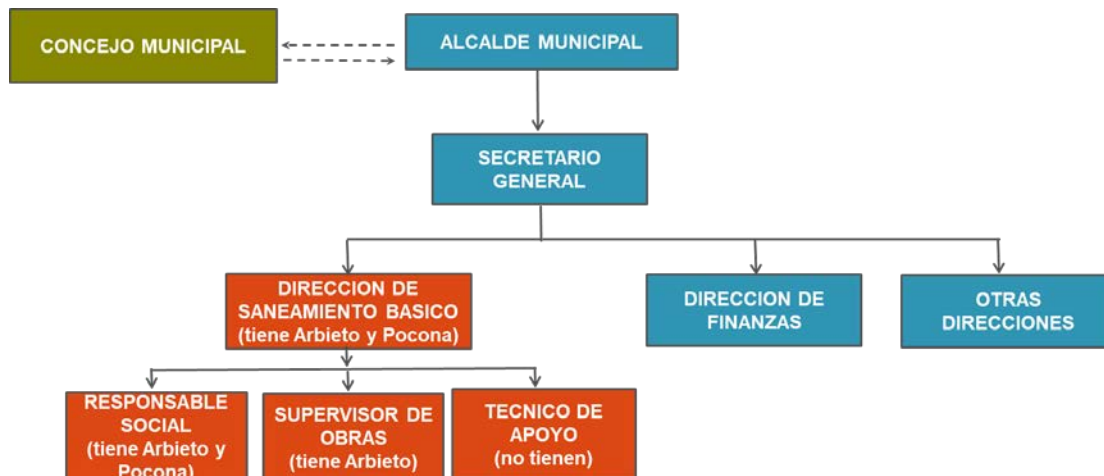
Figura 2: Inicio de Intervención Para Siempre



Creación de la DMSB

La DMSB, entre sus específicas funciones, dará apoyo técnico y social relacionado a los temas de: agua potable, alcantarillado sanitario con soluciones descentralizadas de saneamiento, disposición de excretas y desarrollo comunitario. Estos temas que se justifican en el Marco Jurídico de la Ley No 2066 de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y la Ley 2028 de Gobierno Autónomos Municipales. La sostenibilidad de las obras en servicio de agua potable y saneamiento se justifica según R.M. No 075 y las Normas de Presentación y Ejecución de Proyectos (NB 668 y NB 669) de agua y saneamiento.

Figura 3: Organigrama Básico de la Creación de la DMSB



La interacción del personal entre Water For People en Bolivia y el Gobierno Municipal de acuerdo al organigrama es enfocado en: la estrecha relación de oficiales con personal de los municipios (Alcalde, Concejo, Secretario General, Director de Finanzas, Asesores Legales y Director de la DMSB) con la finalidad de efectuar incidencia en la aplicación de la normativa y enfoque de Cobertura Total Para Siempre y cumplir acuerdos.

La interacción de responsables de equipo Water For People con equipo de la DMSB y los comités de agua, educación y salud tiene el propósito de operativizar los planes y cumplir las metas propuestas anualmente.

Que se da a partir de la asistencia técnica por Water For People, entendido como un plan de acción que incluya un programa de capacitación más asesoría técnica individual y colectiva, para aquellas brechas y/o debilidades que se consideran críticas y deben ser abordables dentro de un periodo de intervención.

Avances en los Municipios de Pocona y Arbieta

A continuación, se detalla los avances que se tiene en la intervención en Para Siempre en los municipios de Pocona y Arbieta.

a) Niveles de la Asistencia

- **Capacitación:** al equipo de la DMSB a través de talleres, intercambio experiencias con otras DMSB exitosas como Arani y San Benito, con la finalidad de fortalecer sus conocimientos en fortalecimiento institucional.
- **Acompañamiento:** Durante el proceso de implementación del fortalecimiento institucional, se basó netamente en actividades de capacitación y fortalecimiento y mejora de procesos, cuyos productos fueron la mejora de tarifa, croquis y/o mapeo de cobertura total de agua y saneamiento, plan de operación y mantenimiento y otros.



Miembros de la directiva de EPSAS en fortalecimiento de sus habilidades

b) Para Siempre: EPSAS por Distrito

- Se intervino en dos distritos (comunidades) en ambos municipios, llegando a 14 EPSAS en el municipio de Pocona y 11 EPSAS en el municipio de Arbieta.
- 25 EPSAS con fortalecimiento institucional tienen bases de sostenibilidad.
- 125 personas de directivas de las 25 EPSAS son empoderadas en la gestión de conocimiento de saneamiento básico (administración, lectura de medidor, registro de consumo, plan de operación y mantenimiento, enfoque de Cobertura Total) para dar un adecuado servicio y cumpliendo de sus estatutos y reglamentos.



25 EPSAS en cierre de actividades de fortalecimiento institucional

c) Cambio de Actitudes

Se fortalece las capacidades y habilidades de las EPSAS. a partir del cambio de comportamientos y actitudes. Para lograr, se parte de la lectura de su realidad y movilizaciones con procesos de interacción entre los representantes usuarios/as, personal de salud y educación, EPSAS y autoridades municipales.

Por tanto, 25 EPSAS cambian comportamientos y actitudes y realizan prácticas sostenibles en las intervenciones de agua y saneamiento incidiendo en:

- Analizar las tarifas del servicio de agua, a partir del uso de la herramienta AQuéCosto para sensibilizar e incrementar el pago por el servicio y sea sostenible.
- Administrar el recurso económico con una transparencia el manejo económico.
- Asumir el 100% de gastos para la operación y mantenimiento y hasta un 20% de reposición del sistema de agua de acuerdo a categoría de EPSAS.
- Directivas del EPSA lideriza la protección de las fuentes de agua en uso y las zonas de recarga de los acuíferos.
- Directiva del EPSA lideriza y ofrece un servicio de calidad a los usuarios y realiza el suministro de agua cumpliendo la norma de control de calidad de agua para consumo humano (NB 512).
- Lograr acceso al servicio de agua de todos los usuarios solicitantes, manteniendo la equidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad generando la Cobertura Total.



Miembros de directiva de las EPSAS empoderados y explican lo aprendido

d) Medición de Nivel de Sostenibilidad por Distrito

La LVSS es una herramienta que determina el grado de empoderamiento y la puesta en marcha

de la sostenibilidad del servicio, o sea el momento en que Para Siempre aplica la praxis con los miembros de la directiva de las EPSAS a través de:

- Fortalecimiento de las EPSAS de acuerdo a categoría permitió diferenciar la capacitación en la sostenibilidad de los servicios.
- Se ha generado la apropiación y aplicación de la herramienta para las EPSAS en temas de administración, cálculo de tarifa, lectura de medidor, plan de operación y mantenimiento, inventario de activos, actualización o elaboración de los estatutos y reglamentos.
- EPSAS tienen conocimiento y demandan asistencia técnica a las DMSBs de los municipios de Pocona y Arbieta, asimismo se logró posicionar a ambas instancias.
- EPSAS informaran en forma semestral o anual sobre la situación y administración del servicio de agua a las DMSBs de ambos municipios.
- Directivas de las EPSAS quienes cuentan con espacio propio como oficina visibilizan los materiales de fortalecimiento institucional. Es válida para una transición de directorios salientes y el nuevo.



Miembros de la directiva explicando sus logros de acuerdo a la LVSS

e) Evaluación de las EPSAS con la Herramienta de LVSS

Cuadro 2: EPSAS Evaluadas con LVSS

Comunidad	Categoría	Estructura	Finanzas	Morosidad	Operación y Mantenimiento	Calidad de Agua
Arpita	G	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Intermedios	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Intermedios
Muyurina	M	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto
Copapujgu Centro	G	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles Intermedios
Loma Liquinas	M	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Inadecuados	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Intermedios
Mamanaca	G	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Intermedios
Flores Rancho	M	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto

Copapujgio Nuevo	G	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles Intermedios	Servicios Sostenibles Inadecuados	Servicios Sostenibles Inadecuados	Servicios Sostenibles Intermedios
Kaluyo, Tajra, Jamachuma	G	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto
Rayo Pampa	G	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Inadecuados	Servicios Sostenibles Inadecuados	Servicios Sostenibles Inadecuados
Canto Copapujgio	P	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles Inadecuados	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles Intermedios
Jatam Pata	M	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Intermedios	Servicios Sostenibles de Nivel Alto
Liquinas	P	Servicios Sostenibles Básicos	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles de Nivel Alto	Servicios Sostenibles Intermedios	Servicios Sostenibles de Nivel Alto

Para la evaluación se utilizó la LVSS a través de un intercambio de experiencia entre las DMSBs y municipios. Esta nueva forma de intervenir fortaleció a las DMSBs en su accionar. Al mismo tiempo permite medir sus fortalezas y capacidades en el fortalecimiento institucional a las EPSAS. Finalmente pueden oxigenar con nuevos aprendizajes de intervenciones en sus áreas de trabajo. Esto es una “Escuela de Aprendizaje” en proceso en Para Siempre.

Cuadro 3: Puntuación de acuerdo a la LVSS

Puntuación	Comunidad
96	Kaluyo, Jamachuma, Tajra
90	Arpita
85	Jatam Pata
85	Mamanaca
80	Loma Liquinas
63	Rayo Pampa
62	Flores Rancho
61	Copapujgio Centro
61	Copapujgio Nuevo
61	Muyurina
42	Canto Copapujgio

El Cuadro 3 no muestra claramente EPSAS, pese a ser capacitados requieren un refuerzo que deben ser intervenido en el post-proyecto. Generalmente en este proceso están los que tienen un puntaje por debajo del 50%.

Lecciones Aprendidas

Con esta iniciativa buscamos redireccionar el enfoque de Cobertura Total iniciando el Para Siempre, con una flexibilidad en la implementación y con un principio de formar capital social en saneamiento básico en comunidades, con la premisa de:

- La nueva forma de intervenir antes de Cobertura Total es un gran cambio en el enfoque de agua y saneamiento, precisamente por la importancia y visibilidad de la gestión de servicio local y comunitaria realizada por las EPSAS.
- Recordar sus funciones a las EPSAS, de dirigir y administrar el servicio de agua de manera independiente por medio de un sistema apropiado por la comunidad, es un

remirar y repensar para asumir y cubrir la demanda de agua y mejorar la calidad de este recurso (mantienen la cobertura de agua).

- Reconocer la importancia del cobro de la tarifa medido permite valorar la distribución, operación y mantenimiento del servicio y el manejo de transparente de sus recursos económicos, especialmente en el momento de ampliar o mejorar el sistema de agua, contarán con contraparte para apalancar y gestionar recursos.
- El cumplimiento y aplicación del estatuto y reglamento garantiza la gestión administrativa y sostenibilidad del sistema de agua precisamente por su legalidad.
- Miembros de las directivas de las EPSAS se apropian de las temáticas de fortalecimiento institucional y tienen conocimiento y capacidades para la aplicación de las herramientas administrativas, técnicas, sociales y ambientales garantizando de esta manera en el tiempo la sostenibilidad del servicio.

Conclusiones

Algo muy importante de aprendizaje y para continuar trabajando antes de la infraestructura de sistemas de agua y saneamiento con enfoque de Cobertura es primero reconocer y valorar el Para Siempre. La persona es eje primordial de la sostenibilidad, el fortalecer, instalar las capacidades y modificar actitudes en la gente, garantizando la sostenibilidad en el tiempo de los servicios de agua y saneamiento.

Aumentar las competencias y potenciar la gestión en lo administrativo y operacional genera un cambio enorme en el funcionamiento de las EPSAS, porque con los nuevos conocimientos adquiridos las directivas, asumen mejor la responsabilidad.

El acompañamiento e intervención de las DMSBs es una gran oportunidad para garantizar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento, ya que tradicionalmente la gente capacitada de acuerdo a sus estatutos y reglamentos suelen cambiar de cargo entre uno a dos años. Tienen a las DMSBs para seguir fortaleciendo sus competencias de los miembros de las EPSAS; esa es una buena práctica de Para Siempre.

Y finalmente, el testimonio de un directivo dice “Me parece bien que se vigile y se reconozca el trabajo de la directiva de las EPSAS porque, aparte de ser anónimo, es voluntario y no siempre es renombrado y reconocido, me siento incentivado e incentivan a la directiva a seguir trabajando por la comunidad que representa, ¡estoy feliz y contento!, porque aprendí mucho y me pareció muy bien las evaluaciones, porque sabemos dónde estamos mal y donde tenemos que mejorar. Eso es una escuela de aprendizaje, la práctica.”