

## Hoja Informativa

### DOCUMENTACION DE PROCESOS EN EL PROYECTO EMPOWERS

#### EMPOWERS

EMPOWERS era un proyecto que se llevó a cabo de 2003-2007 a nivel de distrito y comunidad en Egipto, Palestina y Jordania con el objetivo de mejorar los servicios APS y GIRH locales a través de:

- Planificación participativa y gestión de la información;
- Diálogo entre actores, análisis y acción concertada
- Empoderamiento de los usuarios

#### DOCUMENTACION DE PROCESOS

La documentación de procesos es una forma sistemática de capturar qué sucede en un proceso de cambio y cómo sucede para reflexionar y analizar por qué sucede, utilizando una teoría del cambio, y para organizar y diseminar los hallazgos.

*(Documento informativo de Alianzas de Aprendizaje No 6: Documentación de Procesos Schouten, 2007)*

#### POR QUE DOCUMENTACION DE PROCESOS EN EMPOWERS?

EMPOWERS no era un proyecto tradicional de infraestructura de agua. No construyó sistemas de agua, o mejoró en alguna manera la tecnología de agua. EMPOWERS tenía la aspiración de cambiar los procesos de planificación y de toma de decisiones en la gestión de los recursos hídricos. Introdujeron al concepto de Documentación de Procesos para identificar y captar las tradiciones y los patrones que apoyen o limiten los cambios que EMPOWERS quería realizar. La documentación sirvió para un debate sobre obstáculos y oportunidades, que estimulaba los cambios en la gobernanza de agua y la toma de decisiones. Documentación de Procesos cuenta la historia de cambio y la Resistencia de cambio por razones de cultura y tradiciones.

#### QUE PROCESOS SE DOCUMENTO EN EL PROYECTO EMPOWERS?

1. El proceso de toma de decisiones en gestión y planificación de agua
2. El proceso de acción concertada en gestión y planificación de recursos hídricos
3. El proceso de cambio en comportamiento y actitud de los actores involucrados en gestión y planificación de recursos hídricos
4. El proceso de empoderamiento de los actores involucrados en gestión y planificación de recursos hídricos.

#### COMO DOCUMENTARON?

En base de un plan sencillo, definiendo:

1. Como capturar la información?
2. Como organizar y analizar la información?
3. Como diseminar la organización?

Usando:

- fotos de los problemas de agua en la comunidad
- fotos y video de casi todas las reuniones
- un documental
- desarrollando perfiles
- Boletín de noticias
- Pagina web
- Artículos con noticias en periódicos locales
- Afiches

*Cualquier método se puede usar, la esencia está en el proceso de captar cambios, captar resistencia a cambios, captar los conflictos y soluciones y apoyar a los actores en la reflexión y el aprendizaje.*



## OBSTACULOS EN EL USO DE DOCUMENTACION DE PROCESOS

- La interacción entre hombres y mujeres resultó difícil;
- Para el documentalista salió muy difícil mantenerse callado durante las discusiones;
- Organizar que las mujeres participaron.

## LECCIONES APRENDIDAS

- Capturar información se puede hacer rápido y completo cuando el equipo tiene la experiencia, las herramientas, y cuando el Plan de Documentación de Procesos esta claro;
- Resulta muy fácil identificar los problemas, pero es muy difícil llegar a una solución;
- Crear un ambiente de confianza con los actores es esencial para este tipo de trabajo.

## EL USO DE PERFILES

Cada seis meses hicieron una entrevista con actores involucrados para desarrollar un perfil y medir el progreso en el proyecto. Con los actores del gobierno resultó difícil, ya que habían muchos cambios de personal. No había una continuidad. Con las personas de la comunidad resultó difícil porque usando el formato de entrevista la gente se puso tímida.



## PROBLEMAS CON OFICIALES DE GOBIERNO

EMPOWERS hizo un documental que dio voz a los que trabajaron con los proyectos. Oficiales de gobierno se pusieron muy enojados con el contenido y no aprobaron que lo mostramos. Al final todo resultó bien. Por la turbulencia los del ministerio empezaron a dedicar mas atención a los problemas con el agua en Jordania y querían formar parte de las discusiones.

## LOS ESPECIALISTAS EN DOCUMENTACION DE PROCESOS EN EMPOWERS

Los especialistas formaron parte del equipo de EMPOWERS. Formaron los ojos y las orejas del proyecto. Capturaron cambios y resistencia a cambios por la observación, conversación, tomando notas durante las reuniones, tomando fotos y escuchando las historias de la vida de la gente.

### Rania Al-Zoubi, Jordania

Tratamos para usar Documentación de Procesos para nuestra aprendizaje interna.

El equipo de proyecto de campo tenía que escribir informes mensuales, reflexionando en su trabajo, usando el teoría de cambio. No fue fácil convencerlos. Quejaron de estar sobrecargados. Me vieron mal porque yo las forcé de sentarse y reflexionar. Dijeron que no tenían tiempo y cosas mas importantes por hacer. También tome notas de cada reunión con los actores. Yo escribí un diario. Cada mes escribí un informe con mis observaciones y reflexiones que fue discutido en nuestras reuniones mensuales con el equipo del proyecto. Las discusiones resultaron en muchos cambios de decisiones. La reflexión se puso parte del trabajo diario, así que el aprendizaje se puso mas útil.



### Buthaina Mizyed, Palestina

Cuando apliqué por el puesto pensé que mi conocimiento de las comunidades me facilitaría hacer este tipo de trabajo. Pero al principio resultó difícil cambiar de rol de trabajadora de campo a observadora y mantener una distancia. Era un reto callarse durante discusiones. Ha sido bien tomar una distancia de la implementación del proyecto. Mis observaciones resultaron que mis compañeros lograron mejorar su trabajo. Ellos estaban demasiado ocupados para observar esos cambios ellos mismos. Necesitaron mis ojos, para observar y analizar la información para ellos.

