



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE Y AGUA

VICEMINISTERIO DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Curso

Comunicación y gestión constructiva de conflictos

Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico VAPSB,
con el apoyo de FAM Bolivia y GIZ/PERIAGUA

Facilitadoras: Ing. Ana Ávila

Lic. Pavlova Luna

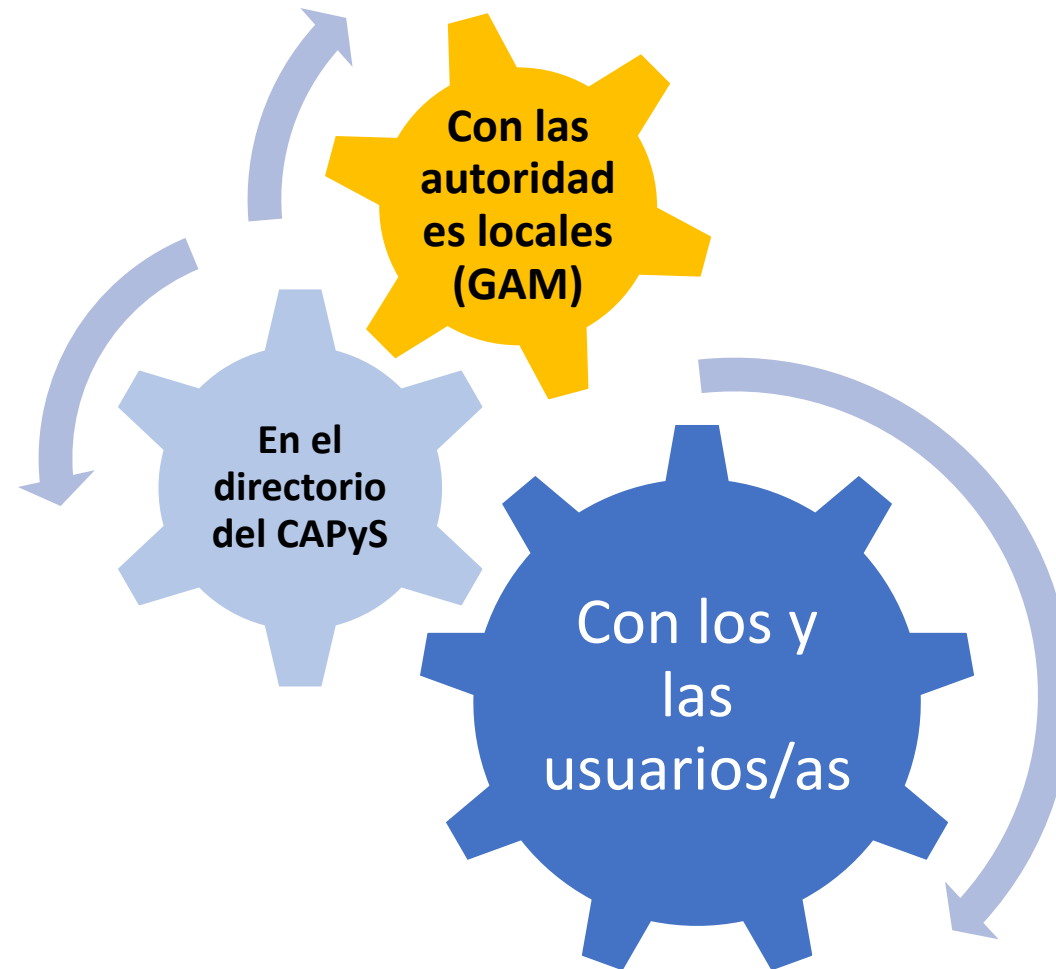


Implementada por:

giz

Programa para Servicios Sostenibles de Agua Potable y Saneamiento en Áreas Periurbanas (PERIAGUA)

Estrategia de comunicación del CAPyS



Es responsabilidad del CAPyS tener una comunicación fluida y accesible con su entorno y esto le sirve para generar una opinión positiva hacia la institución.

Con sus usuarios y usuarias

El estado del sistema y de las fuentes de agua

El estado económico – financiero (los CAPyS tienen sus ingresos de las tarifas por el consumo que pagan los usuarios)

Los nuevos proyectos del CAPyS



Con las instituciones

Con el GAM, sobre las necesidades de ampliación del servicio por las demandas de nuevos asentamientos.

Con SALUD, EDUCACIÓN y MEDIOAMBIENTE, promover reuniones informativas sobre el sistema de agua, para lograr acuerdos de cooperación para el servicio



Informar es transmitir las noticias del CAPyS y recibir las preguntas, demandas que se tengan sobre el servicio o el funcionamiento del CAPyS

- **Cómo podemos informar?**

A los y las usuarios y usuarias a través de reuniones en sus barrios, mediante la radio o televisión con mensajes claros y concretos, con mensajes en las boletas de cobro de la tarifa.

Formalmente a través de las asambleas anuales establecidas en los Estatutos del CAPyS

A las instituciones, buscando reuniones para hacerles conocer como funciona el sistema de agua y como pueden cooperar al CAPyS para la mejora del servicio.

- **Y cuál es el resultado?**

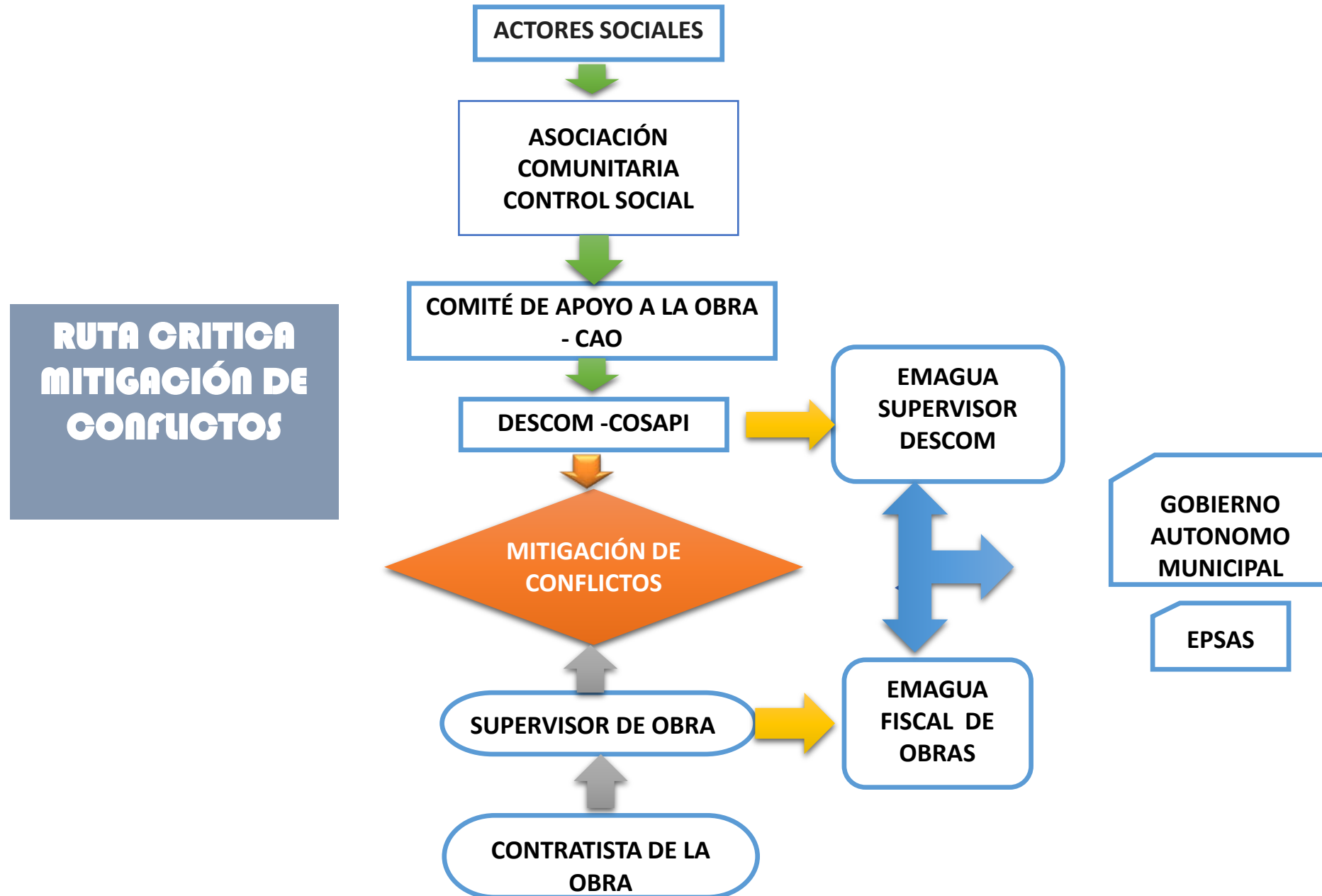
Las personas e instituciones informadas de manera constante, atenta y con la verdad, se convierten en aliados estratégicos del CAPyS !!!!!

Gestión constructiva de conflictos

Conflictos recurrentes en el servicio de agua a la población



GESTIÓN CONSTRUCTIVA DE CONFLICTOS EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA OBRA



Conflictos al interior del CAPyS. Porque se dan y que provocan...

Los CAPyS están organizados en niveles:

- Nivel Directivo
- Nivel Operativo

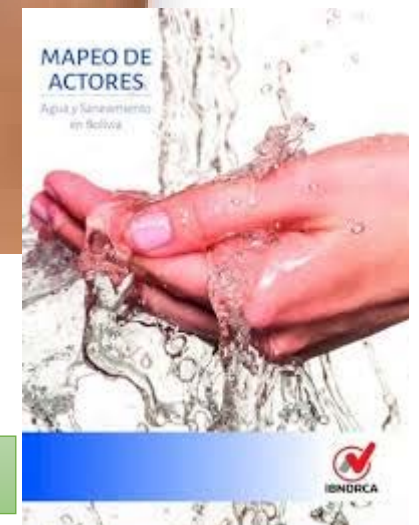
Cada uno de los niveles tiene sus **atribuciones y sus responsabilidades, que se deben cumplir** para que pueda existir gobernabilidad, entendida como *la forma de responder a las necesidades de la población respecto al servicio que el CAPyS presta.*



Conflictos del CAPyS con la población y las autoridades . Porque se dan y que provocan...

Los CAPyS tienen un entorno social e institucional al cual deben conocer, para relacionarse y transmitir sus objetivos con transparencia y en búsqueda de aliados estratégicosiii

Construir y ajustar anualmente el **mapa de actores** ayuda a ser eficientes en la comunicación con el entorno y evitar conflictos.



LOS CONFLICTOS SE DAN POR MALOS ENTENDIDOS, INTERESES DIFERENTES, POSICIONES CONTRARIAS

LA COMUNICACIÓN TRANSPARENTE MITIGA EL CONFLICTO

Como generar gobernabilidad desde las diferentes funciones del CAPyS?

Técnica

- Tecnología **apropiada y socializada**.
- Control y protección de **fuentes**.
- **Reducción de pérdidas físicas de agua** en el sistema.
- **Desarrollo del saneamiento** para reducir contaminación.

Comercial

- **Catastro de usuarios y usuarias**.
- **Estructura de cuotas o tarifas** consensuada.
- **Reglamento de prestación del servicio** (cobro de mora, medición de consumos, corte del servicio, etc.)
- **Atender los reclamos de usuarios y usuarias** e informar sobre la solución.

Administrativa

- **Informe de ingresos y egresos** a autoridades y usuarios/as.
- Toma de decisiones administrativas **consensuada e informada**.
- Programar anualmente gastos e inversiones y **presentar al GAM requerimiento de inversiones** para que sea incluido en el POA municipal.

Social

- Facilitar **la participación y ejercicio del control social**.
- Desarrollar sistema de **prevención de los conflictos** de la prestación de los servicios
- Implementar **educación sanitaria y ambiental**



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE Y AGUA

VICEMINISTERIO DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO



¡Gracias por su atención!



Implementada por:

giz

Programa para Servicios Sostenibles
de Agua Potable y Saneamiento
en Áreas Periurbanas (PERIAGUA)