



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Cooperación Suiza en Bolivia

Gestión ambiental municipal

SISTEMATIZACIÓN

Apoyo social para el arranque
del servicio optimizado en Gestión
de Residuos Sólidos del municipio de TOLATA



1. Objetivos

Este estudio de caso se realiza dentro el **Proyecto Gestión ambiental municipal** de la Cooperación Suiza en Bolivia ejecutado por la Alianza Helvetas Swiss Intercopetartion, Aguatuya y CSD Ingenieros, que tiene como propósito la sostenibilidad de servicios locales de gestión de residuos sólidos y tratamiento de aguas residuales, reduciendo a la par la contaminación ambiental. En la estrategia de acción se definen tres efectos: servicios municipales de calidad, compromiso y capacidades sociales y fortalecimiento de la institucionalidad local.

En este marco, el objetivo del estudio es visualizar las acciones sociales realizadas para asegurar la sostenibilidad del servicio y la corresponsabilidad de la población en el pago de tarifas del servicio de Gestión Integral de Residuos Sólidos mejorado y optimizado del municipio de Tolata. Este trabajo presenta una descripción de la intervención del proyecto con las autoridades, los funcionarios municipales, los dirigentes de OTB, estudiantes que conforman las brigadas y las familias del centro urbano de Tolata.

Créditos

Título: Sistematización “Apoyo social para el arranque del servicio optimizado en Gestión de Residuos Sólidos del municipio de TOLATA”

Año: 2018

Autor: Proyecto Gestión ambiental municipal

Elaboración: Graciela Suarez
Lourdes Valenzuela
Paola Rodríguez

Colaboración: Antonio Becerra

Revisión: Gustavo Heredia, Presidente del Directorio AGUATUYA
Renato Montoya, Presidente ejecutivo AGUATUYA

Contacto:
c/Nicolás Ortiz N° 33
entre Antonio Salinas y av. Calampampa
Casilla Postal 6264
Tel: (591) 4 4242164
Fax: (591) 4 4242273
Cochabamba – Bolivia

info@aguatuya.org
facebook.com/aguatuya
www.aguatuya.org



Capacitación a brigadistas, municipio de Tolata

2. Plan de acción social para la mejora y optimización del servicio

Para el plan de acción se separaron los públicos con un sentido estratégico:

- Autoridades
- Funcionarios municipales
- Dirigentes de OTB
- Brigadas estudiantiles
- Familias

Para aumentar la eficacia y consolidar la acción social en el municipio se trabajó gradualmente con los públicos. Por ejemplo, el primer acercamiento con los funcionarios permitió desarrollar acciones conjuntas para alcanzar a los dirigentes de OTB y a las familias.



Capacitación en compostaje a personal municipal, municipio de Tiquipaya

2.1 Autoridades municipales

El trabajo con las autoridades consistió en reuniones con el Alcalde Municipal, el Secretario General y el Director de Planificación en las que se diseñó la Estrategia de Gestión Integral de Residuos Sólidos, se propusieron las acciones de educación y socialización que se realizarían, se visualizaron los costos, tanto costos de operación, como costos de inversión y se realizó el cálculo de tarifas, terminando en una propuesta consensuada para presentar a los dirigentes de las OTB.

2.2 Fortalecimiento y capacitación a funcionarios municipales

Se capacitó a los funcionarios municipales para que conocieran la nueva estrategia de Gestión Integral de Residuos Sólidos, la reglamentación existente, las obligaciones del municipio y los usuarios, las características del nuevo servicio y se hizo énfasis en el trabajo en equipo y la jerarquización.

Durante esta etapa, las autoridades y funcionarios fueron aliados estratégicos para alcanzar al resto de la población con la que se debía trabajar.

Se acompañó a los funcionarios en el primer mes de prestación del nuevo servicio, apoyando en la resolución de conflictos, dudas y trato con los usuarios. Se fortaleció "la cultura de servicio".

2.3 Dirigentes de OTB

Con apoyo de los funcionarios de la Unidad de Residuos Sólidos capacitados y comprometidos, se coordinó una reunión con los dirigentes de OTB a quienes se les presentó el nuevo servicio, la donación del nuevo equipamiento, las inversiones del municipio en el servicio y finalmente los costos que implica enfrentar la mejora del servicio de residuos sólidos.

En esta reunión participaron el Alcalde, los funcionarios municipales y los dirigentes de las cuatro OTB del centro urbano (Tolata Centro, Zona Norte, Villa Lourdes y Zona Este). Se socializó el funcionamiento del nuevo servicio y se compartió la visión del municipio de Tolata como referente regional en gestión ambiental.

Se acompañó el proceso de negociación del monto propuesto para la tarifa que finalmente, tres dirigentes aceptaron, argumentando que las mejoras en el nuevo servicio sensibilizarán a la población y permitirán su aceptación. Un cuarto dirigente, de la zona Este, mostró cierta reticencia, pero se comprometió a socializarlo con sus bases y apoyar lo que la población decida. De esta manera se planificaron y fijaron las fechas de socialización con la población de las diferentes OTB.

2.4 Sensibilización a la población

La sensibilización a la población se realizó en cuatro momentos clave:

Primer momento

En las reuniones mensuales de las OTB se presentaron los cambios realizados al servicio, se reflexionó sobre la conexión entre la contaminación y las enfermedades, se explicó en español y en quechua cómo iba a funcionar el nuevo servicio (los días de recolección y la separación de los residuos) y se mostraron los siguientes pasos (fecha de entrega de baldes, fecha de inicio del nuevo servicio, emisión de spots, visitas de las brigadas, etc). En todas

las reuniones, la mayoría de los vecinos aprobaron las tarifas siempre en función a tener un mejor servicio.

Segundo momento

Se llevaron a cabo las movilizaciones puerta a puerta durante dos semanas (diez días hábiles) con el apoyo de brigadas capacitadas y comprometidas. En esta actividad se alcanzó el 80% de las casas del centro urbano y se explicó, con ayuda de un rotafolio, los siguientes temas:

- Funciones de la Unidad de Saneamiento del municipio.
- Donaciones e inversiones de equipo y maquinaria.
- Readecuación del botadero y mejoras en el servicio.
- Separación de los residuos para el recojo diferenciado.
- Obligaciones de los usuarios.
- Obligaciones del prestador del servicio.
- Días de recolección diferenciada.
- Pasos necesarios para separar los residuos en la casa.
- La tarifa y los costos que cubre.

Tercer momento

Se realizó paralelo al funcionamiento del servicio de recojo de residuos con el apoyo de las brigadas y socializadoras que se dedicaron a explicar los residuos que deben ser depositados en cada uno de los baldes, explicar detenidamente a las personas que no están haciendo la correcta separación y motivar a las familias que separan correctamente los residuos para que continúen con el comportamiento.

Cuarto momento

Es el seguimiento a la separación de residuos por parte de la población. Los días de recolección diferenciada, el camión recolector fue acompañado por dos socializadoras que se encargaron de reforzar la práctica de separación

en cada casa evitando equivocaciones. Se explicó a cada vecino dónde debe ir cada residuo del conjunto de basura que ellos mismos generan, de esta manera cualquier duda que no se haya logrado subsanar en las movilizaciones puerta a puerta se solucionó en esta última etapa de seguimiento.

2.5 Conformación de brigadas juveniles

El proceso de conformación de las brigadas juveniles es acompañado y organizado por los funcionarios municipales, en el siguiente orden: conformación, capacitación, formación y movilización.

Conformación

La brigada juvenil se conformó con estudiantes después de concluir las dinámicas Eco-juveniles de capacitación y enseñanza en gestión ambiental. En Tolata participaron como brigadistas, aproximadamente, treinta estudiantes. En el municipio se realizó una

Charla en escuela o Dinámica Eco-Juvenil con 250 estudiantes de la Unidad Educativa Víctor Rosales, la única unidad educativa del centro urbano del municipio. En esta actividad se trató el tema de la separación de residuos, la corresponsabilidad y la equidad de género. Las Dinámicas Eco-juveniles son capacitaciones que utilizan elementos de teatro y metodologías lúdicas que combinan humor, información y juegos grupales para sensibilizar a estudiantes y profesores sobre la separación de los residuos.

Capacitación

Los brigadistas se capacitaron en los cambios y mejoras que se hicieron para la implementación de la Estrategia de Gestión de Residuos Sólidos, el funcionamiento del servicio, las obligaciones de usuarios y municipios, la separación de residuos en el hogar, la corresponsabilidad y el pago de tarifas. Toda esta información se encuentra en los rotafolios, una herramienta para la socialización puerta a puerta que los brigadistas aprendieron a utilizar en este proceso. A cada brigadista se le entregó un chaleco, un sombrero y una credencial.

Formación

Los brigadistas recibieron también un curso de cuarenta horas que se realizó en el lapso de cuatro meses. Fue impartido por dos profesionales del colectivo medio ambiental "Feriado al Planeta", una iniciativa argentina-boliviana contratada por el proyecto Gestión ambiental municipal. Mediante este curso se crea un espacio de reflexión sobre el impacto que tienen los residuos sólidos en el medio ambiente. La finalidad del curso fue formar a los jóvenes como agentes activos y comunicadores.

También se buscó formar ciudadanos conscientes y respetuosos con el medio ambiente con la capacidad de difundir un mensaje ambiental al resto de la comunidad. Para lograr esto se desarrollaron actividades que favorecieron el empoderamiento, las habilidades comunicacionales, el emprendedurismo, liderazgo y el trabajo en equipo, entre otras.

Los jóvenes participaron de "Talleres de reciclaje utilitario" en los cuales descubrieron su capacidad artística y expresiva mediante el uso de materiales de desecho.

Los conocimientos adquiridos en los talleres de reciclaje utilitario fueron difundidos en las "Ferias del Trueque" que se realizaron en la plaza principal del municipio y estuvieron dirigidos a toda la población. En esta actividad se instaló una carpa y los brigadistas concientizaron a la población sobre los problemas ambientales y enseñaron las técnicas de reutilización de materiales.

Movilización

Para la movilización se organizaron a los brigadistas en grupos de 4 jóvenes (cuadrilla) y con información de catastro se asignaron diferentes manzanos a cada cuadrilla. En una semana se cubrió las 400 familias del centro urbano, que a su vez está conformado por cuatro OTB. Cada una de las cuatro cuadrillas llegó a cubrir por día diez casas, con cuatro horas de trabajo y entre 20 a 25 minutos por casa.



Estudiantes de la U. E. Víctor Rosales, municipio de Tolata



Arranque del servicio, municipio de Tolata

2.6 Producción de materiales audiovisuales de refuerzo

Para ejecutar el Plan de acción de mejora y optimización del servicio de residuos sólidos, se desarrollaron y produjeron una gama de materiales que son utilizados por el equipo del proyecto, capacitadores contratados, brigadas ambientales y medios de comunicación masiva.

Rotafolios Cada rotafolio consta de diez láminas de lona tamaño doble oficio sostenidos por un tubo Bergman. Contienen la información mencionada en el segundo momento del punto 2.4. Fueron utilizados por las brigadas ambientales para la movilización puerta a puerta.

Calendarios Se produjeron calendarios exclusivamente para Tolata con información que explica el proceso de separación y los días de recolección diferenciada marcados en los tacos de los meses, además tienen marcados días de conmemoración de temas medio ambientales.



Movilización Puerta a Puerta, municipio de Tolata

Presentaciones en Power point Se prepararon para las capacitaciones al personal municipal, dirigentes de las OTB, estudiantes y vecinos, así como el libreto que acompañó las movilizaciones.

Banners Para las socializaciones en OTB y otros eventos se realizaron dos roller banners: uno tenía imágenes sobre el estado inicial y final del botadero del municipio y el otro tenía información sobre los derechos y las obligaciones de los usuarios del servicio de recolección diferenciada.

Stickers Se realizaron stickers para pegar en las puertas de las casas y marcar dos elementos: la cantidad de socializaciones que se han realizado en ese hogar y si éste realiza o no la separación de los residuos.

Spots Se realizaron cuatro spots con una mezcla de animación e imágenes reales del botadero, los vecinos y el servicio, con los siguientes temas:

- **Arranque del servicio:** En este spot se explican las fases de este servicio (separar, recolectar, reciclar), los beneficios para el medio ambiente, el municipio y la población, y la fecha de inicio de la recolección diferenciada.

- **Separación y días de recojo:** En este spot se explicó el proceso de separación, el uso de los tres baldes separadores y los días de recolección diferenciada.

- **Visita de las Brigadas:** Este spot informó que las brigadas pasarían casa por casa para socializar el servicio. Se explicó que son jóvenes tolataños comprometidos con el medio ambiente por lo que deben ser tratados con respeto. También se indica cómo estarán vestidos y la credencial que tendrán.

- **Corresponsabilidad ciudadana en las Tarifas:** En este spot se indicó el monto que deben pagar los vecinos por el servicio de recolección diferenciada y los gastos del servicio que cubren las tarifas de la población, así como el monto que aún subvenciona el municipio.

3. Seguimiento al plan de acción para asegurar el éxito y sostenibilidad del nuevo servicio

Luego de la puesta en marcha del servicio, se acompañó el proceso de recolección de residuos sólidos durante dos meses, los dos días del servicio por semana. Luego, una vez por semana y finalmente se realizaron visitas sorpresa para hacer seguimiento del servicio.

La comunicadora y la ingeniera responsables del proyecto Gestión ambiental municipal en la Región Valles, con apoyo de las consultoras contratadas para la socialización, fueron las responsables de realizar este seguimiento durante los días de servicio, monitoreando que la población esté realizando la separación,

hablando con las personas para resolver dudas, evitar conflictos y levantar sus quejas para buscar soluciones conjuntas con el equipo técnico municipal.

También se hizo una inspección a la calidad del servicio y los problemas internos que puedan surgir dentro del equipo municipal, se promovió la búsqueda de soluciones desde el equipo; igualmente se inspeccionó la cantidad de residuos recolectados durante la disposición final para identificar que, efectivamente, se esté reduciendo la cantidad de desechos mezclados que llegaron al botadero controlado.



Acompañamiento de servicio, municipio de Tolata

4. Lecciones aprendidas



Formación de brigadas, municipio de Tolata

- **Trabajo gradual y colaborativo entre los diferentes públicos.**

La presencia constante del responsable de la Unidad de Residuos Sólidos en las actividades de socialización, ha facilitado las acciones de intervención del plan de acción.

- **Transferencia de toda la información técnica y social**

al responsable de la Unidad de Residuos Sólidos del municipio. Entre la información social se encuentra todos los materiales que se han elaborado en el marco del proyecto, así como guías de educación ambiental y documentos que explican cómo realizar las actividades del proyecto (Ferias del trueque, dinámicas eco juveniles, etc.)

- **Manejo de la brigada ambiental por parte del municipio.**

Una vez que el proyecto deje el municipio, las brigadas ambientales deben pasar a ser manejadas por la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, que contará con el apoyo operativo de las brigadas para llegar a la población.

- **Técnico municipal capaz y responsable.**

Para la implementación de un servicio mejorado se debe contar con el liderazgo de un técnico capaz y responsable, esto facilita la intervención y logra los resultados esperados.

- **Soporte e interés del municipio.**

Se debe contar con el soporte del municipio en las acciones para la implementación del nuevo servicio para que sea fácil el traspaso de los materiales y del conocimiento.



Ejecutado por:



El uso de material eco-responsable en esta producción ha permitido el ahorro de:

