

## DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

### ¿QUIÉN SE VE AFECTADO?

Usuarios de agua potable que dependen de redes públicas conectadas a fuentes superficiales, tanto en áreas rurales como urbanas, junto con operadores y autoridades del sistema de tratamiento.

### ¿DE QUÉ TRATA EL PROBLEMA?

La alta turbidez del agua superficial, provocada por lluvias intensas, erosión y actividades humanas como la minería, dificulta su tratamiento y pone en riesgo la salud y el ambiente.

### ¿CUÁNDO OCURRE?

Principalmente durante las temporadas de lluvias o eventos climáticos extremos, aunque en zonas con degradación continua del suelo puede ocurrir de forma permanente.

### DEFINICIÓN DEL PROBLEMA



### EFFECTOS DE LA TURBIDEZ EN FUENTES SUPERFICIALES SOBRE EL PROCESO DE POTABILIZACIÓN EN REDES PÚBLICAS

### ¿POR QUÉ ES UN PROBLEMA?






Porque encarece y complica la potabilización, reduce la efectividad de la desinfección, puede interrumpir el servicio, daña la infraestructura y perjudica los ecosistemas acuáticos.

### ¿DÓNDE OCURRE?

En localidades, tanto urbanas como rurales, que se abastecen de fuentes superficiales a través de redes públicas de agua potable. Un ejemplo representativo de esta situación es la región de Apurímac, aunque el problema se presenta en diversas regiones del país con condiciones similares.

## JOURNEY MAP

# Journey Map

	DESCUBRIMIENTO	IDENTIFICACION	REFLEXION	IMPACTO	MEJORAS	ELEMENTO DE ACCIÓN	PERSONA DE CONTACTO
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observa que el agua del canal está turbia tras las lluvias.</li> <li>- Escucha que otros vecinos también lo notan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmar si puede consumir o no esa agua.</li> <li>- Comparar con experiencias de otros vecinos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proteger la salud sin gastar demasiado.</li> <li>- Escoger entre hervir, filtrar o no usar el agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar el método de tratamiento elegido en la rutina diaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compartir lo que aprendió con otros vecinos.</li> <li>- Evitar que otros pasen por lo mismo.</li> </ul>	Crear una tarea preventiva (difundir alertas y consejos en quechua).  Crear una tarea promocional (promover métodos validados de tratamiento del agua).	Agente de salud local / Autoridad comunal  Municipalidades
NECESIDADES	Entender si la turbidez representa un peligro. - Información clara y rápida desde fuentes confiables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucciones simples sobre qué hacer.</li> <li>- Poder verificar la calidad del agua sin depender de técnicos.</li> </ul>	Acceder a soluciones simples y económicas. - Una guía práctica que le diga qué método es mejor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar si el esfuerzo vale la pena.</li> <li>- Reforzar lo aprendido para actuar igual en el futuro.</li> <li>- Acceso a un seguimiento o retroalimentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo de la municipalidad o comunidad.</li> <li>- Espacios donde compartir experiencias.</li> <li>- Incentivos para seguir cuidando el agua.</li> </ul>		
EMOCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupación inmediata al ver el agua sucia.</li> <li>- Inseguridad al no saber si puede usarla.</li> </ul> 	Confusión por no saber si es segura. 	Inseguridad, pero también esperanza. 	Confianza progresiva al ver menos enfermedades. 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción por ayudar a otros.</li> <li>- Esperanza en que algo cambie a largo plazo.</li> </ul> 		
OBSTACULOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las autoridades no informan a tiempo.</li> <li>- No hay ningún sistema que le avise directamente.</li> <li>- No sabe a quién acudir para confirmar si es un riesgo real.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tiene dispositivos para medir la calidad del agua.</li> <li>- No hay coordinación entre municipalidad y ciudadanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos caseros pueden no ser eficaces.</li> <li>- Falta orientación oficial sobre qué método usar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siente que lo hace solo, sin apoyo institucional.</li> <li>- No hay forma de medir si el agua está "mejor"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de seguimiento de las autoridades.</li> <li>- No hay plataformas para que los vecinos participen</li> </ul>		



## ESPINA DE ISHIKAWA

