

PLAN DE PARTICIPACION DE PARTES INTERESADAS

PPPI

“Programa cuatro ciudades de agua potable”

Unidad de Coordinación Socio Ambiental

GPI-ENACAL

Managua, Nicaragua

CONTENIDO

1. Introducción y Breve Descripción del Programa	3
2. Identificación y Análisis de las Partes Interesadas	6
2.1 Identificación de las Partes Interesadas	6
2.1.1 Partes Interesadas Afectadas	7
2.1.2 Grupos Vulnerables	7
2.1.3 Otras Partes Interesadas	8
3. Consulta Significativa con las Partes Interesadas.....	8
4. Intereses, Importancia e Influencia de las Partes Interesadas en el Proyecto.....	9
5. Daños y Respuestas	10
5.1 Matriz de Daños y Respuestas	11
6. Mecanismos de Implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas.....	15
6.1 Divulgación de Información.....	15
6.1.2 Consulta a las Partes Interesadas	15
6.1.3 Participación de Partes Interesadas en el Seguimiento y Presentación de Informes	16
6.1.4 Matriz de Actividades y Mecanismos de Implementación	17
6.1.5 Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos.....	22
7. Recursos y Responsabilidades Vinculadas a la Implementación de las Actividades de Participación de Partes Interesadas.....	23
8. Anexos.....	24

1. Introducción y Breve Descripción del Programa

La Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, ENACAL, es la entidad pública conformada para la operación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a nivel nacional, velando por el uso eficiente y racional de las fuentes de agua subterráneas y superficiales. Su función es la prestación del Servicio de Agua Potable (captación, producción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización); Sistema de Sanitario (recolección, tratamiento y disposición final). Investiga, explora, desarrolla y efectúa un uso racional de los recursos hídricos necesarios para la prestación de los servicios, construye obras que se requieran para garantizar el bienestar de las familias.

La Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios, ENACAL, ejecuta la Política de Agua y Saneamiento, expuesta en el Plan Nacional de Desarrollo Humano del país, y tiene como objetivo fundamental aumentar la cobertura efectiva del país, mejorar la calidad del servicio de agua potable y saneamiento, promover su uso racional, a la vez que se brinde el mantenimiento de los sistemas y redes existentes.

En este contexto ENACAL ejecutará El “**Programa cuatro ciudades de agua potable**” el que comprende la ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable, el programa se operativizará a través de 4 proyectos en las siguientes ciudades y consistirán en:

- a. **Masatepe:** El diseño propuesto para El Mejoramiento y Ampliación del Sistema de Agua Potable de la Ciudad de Masatepe, corresponde a un esquema: Fuente de Abastecimiento + Almacenamiento + Red de Distribución. Cuyos alcances se resumen a continuación: Construcción de 11 Pozos Perforados profundos con capacidad de producción individual de 1,200 m³/d, que en conjunto producirán un caudal total $Q=0.153 \text{ m}^3/\text{s}$. Construcción de 11 Estaciones de Bombeo, debidamente equipados con arreglos de conjunto de motor – bomba, que permitan impulsar el agua hasta el sitio de emplazamiento del nuevo Tanque de almacenamiento propuesto. En cada estación de bombeo se incluirá una estación para desinfección del agua, mediante aplicación de cloro gas; Construcción de una Línea de Impulsión, desde el pozo más distante hasta el nuevo Tanque de almacenamiento en una extensión de 5.07 km, distribuidos en tramos iniciales de tubería de PVC de 150 mm (6”) y finalizando con tubería de HFD de 400 mm (16”), hasta su descarga en el nuevo tanque de almacenamiento de la Zona Sur; Construcción de un nuevo Tanque de almacenamiento de 2,103.24 m³ (555,613.08 gal) para la Zona Alta (Sur) y complementar el almacenamiento de la Zona Baja (Norte). Rehabilitación del Tanque existente de 1,892.7 m³ (500,000 gal) de capacidad, el cual, alimentará la distribución de la Zona Baja; Construcción de una Línea de Aducción que funcionará por gravedad, y que se extiende desde el Tanque de almacenamiento propuesto al Tanque existente, con una longitud de 7.26 km de tubería de HFD de 350 mm (14”); Reforzamiento y ampliación de la Red de Distribución con 62.88 Km de tubería de PVC de 50 mm (2”) hasta 300 mm (12”) de diámetro y dividida en 2 zonas hidráulicas de servicio cada una con su tanque de almacenamiento de cabecera y 7 sectores para el control de la operatividad del acueducto.
- b. **Boaco:** El Proyecto Mejoramiento y Ampliación del Sistema de Agua Potable de la ciudad de Boaco, pretende cubrir con el servicio de agua potable el 100% de las viviendas del área urbana, equivalente a una población total general de 47,588 habitantes proyectada al año 2044. Así mismo, el área de influencia indirecta está asociada al Río Fonseca y Saguatope donde se abastece el sistema de agua

potable de la ciudad de Boaco. La Alternativa seleccionada para la ciudad de Boaco integra la fuente superficial actual Ríos Fonseca y San Francisco que aportan al embalse de El Diamante y las fuentes de aguas subterráneas del nuevo pozo perforado San Miguel sustituyendo el pozo N° 6 en la ciudad de Boaco, dos nuevos Tanques con volumen unitario de 1,930m³ y 10 pozos del “Campo de Pozos en Boaquito” para abastecer en el período de verano, con ello se satisface la demanda al 2044, así mismo, el proyecto contempla la construcción de una Estación de bombeo de agua potable denominado como EBAP-1 con capacidad de bombear un caudal total de 126.20L/s, impulsando el agua explotada en el campo de pozos de Boaquito hasta el tanque de Cloración en la PTAP; también el proyecto contempla la construcción de 86.59Km de red de distribución que se desglosará en 34.48Km de red existente y 52.11Km de red ampliada y mejorada. La inversión del proyecto asciende a un monto total de US\$ 25,181,648.01 (veinticinco millones ciento ochenta y un mil seiscientos cuarenta y ocho con 01/100 centavos dólares) de los cuales, la Fase 1 representa el 92.16% equivalente a US\$ 23,206,957.07 (veinte tres millones doscientos seis mil novecientos cincuenta y siete con 07/100 centavos dólares) y el 7.84% son necesarios para ejecutar la Fase 2 cuyo valor asciende a un monto de US\$ 1,974,690.94 (un millón novecientos setenta y cuatro mil seiscientos noventa con 94/100 centavos dólares).

- c. **Estelí:** El mejoramiento y ampliación del proyecto para la ciudad de Estelí plantea continuar aprovechando la fuente subterránea como fuente de abastecimiento, para lo cual se ha propuesto las siguientes obras: Perforación de 11 nuevos Pozos (7 en nuevos sitios y 4 en sitios propiedad de ENACAL con pozos existentes) y la rehabilitación de 5 pozos en función; Construcción de 11 nuevos Tanques de Almacenamiento de diferentes capacidades que garantizarán una captación de 29,880 m³ equivalente al 85% del almacenamiento total requerido (35,324 m³); Línea de Impulsión de 26.15 km que conducirá el caudal extraído de los pozos hacia los tanques de almacenamiento (nuevos y existentes); y el desarrollo de una Red de Distribución que alcance los 370.32 km de tubería PVC, para el cual se ampliará 178.77 km de red que incluye tramos nuevos (ampliar) y a mejorar (sustitución); 2 estaciones de relevo (EBAP) donde hay diferencias significativas de elevación (zonas más altas); suministro e instalación de 12,018 conexiones domiciliarias (traslados y conexiones nuevas) y la sustitución de 4,000 micromedidores. El proyecto contempla un costo de inversión de US\$ 48,662,062.31 (Cuarenta y ocho millones seiscientos sesenta y dos mil sesenta y dos dólares con treinta y un centavos), para el horizonte del proyecto, de los cuales la Fase 1 representa el 81.85%, equivalente a US\$ 39,831,061.05 y el 18.15% restantes serán necesarios para ejecutar la Fase 2, valor que asciende US\$ 8,831,001.27. Con la ejecución de dicho proyecto ENACAL ha estimado una población beneficiaria de 265, 578 habitantes.
- d. **Somoto:** Para el mejoramiento y ampliación del proyecto para la ciudad de Somoto se incorporarán 10 nuevos pozos perforados (233.702 l/s) y la rehabilitación de 7 existentes (64.28 l/s); sumando 17 estaciones de cloración; construcción de 9 tanques de almacenamiento distribuidos en sectores estratégicos; 35.35 km de líneas de conducción en tubería PVC SDR-17 con diámetros de 75 a 300 mm y aprovechamiento de 14.16 km de conducciones existentes; se implementará una red de distribución de 144.33 km organizada en 9 sectores hidráulicos; para un total de 11,195 conexiones domiciliarias y la rehabilitación física y electromecánica de estaciones de bombeo y casetas del sistema existentes. El proyecto contempla un costo de inversión de US\$ 31,214,673.02

(Treinta y un millones doscientos catorce mil seiscientos setenta y tres dólares con dos centavos.). Con el desarrollo de este proyecto, ENACAL ha estimado que se estará beneficiando una población de 34,983 habitantes.

El programa se enmarca en las políticas de restitución de derechos del Gobierno de Nicaragua, quien ha asumido como compromiso que la población nicaragüense logre ejercer plenamente su derecho al Agua y el Saneamiento Humano, para ello en el Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH), incorpora como objetivos:

- a. Avanzar en la provisión universal y equitativa al agua potable y saneamiento.
- b. Mejorar la calidad del agua de consumo humano, mediante la reducción de la contaminación, particularmente la que se origina por descarga de materiales y productos químicos peligrosos y aguas residuales.
- c. Promover la responsabilidad compartida en la construcción, uso y sostenibilidad de los sistemas de agua potable y saneamiento.

En los proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario impulsados por ENACAL, es sumamente importante el desarrollo de los aspectos de ingeniería en paralelo con los procesos socio ambientales a fin de promover la participación de la población protagonista y motivar cambios de comportamientos y actitudes alrededor de la construcción de una Nueva Cultura del Agua y el Saneamiento Humano, procurando además minimizar al máximo los impactos que generan los proyectos, gestionando las Buenas Prácticas Ambientales que mitiguen impactos negativos sobre el medio natural.

La Unidad de Coordinación Socio Ambiental (UCSA) adscrita a la Gerencia de Proyectos de Inversión (GPI)-PISASH ENACAL, es la responsable de definir, diseñar, normar, orientar y supervisar la ejecución de los procesos socio ambientales a implementarse en los proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y será la instancia responsable de garantizar la implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), el plan ha sido diseñado proporcional a la naturaleza y escala de los proyectos que integran el programa, y a sus posibles riesgos e impactos.

El Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), tiene entre sus objetivos identificar las principales partes interesadas, definir cómo será el proceso de divulgación de información, consultas adicionales y participación de las partes a lo largo de la implementación, mecanismos de información y atención de quejas y reclamos. El Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), se diseña de manera de incorporar las necesidades y las circunstancias de las diversas partes interesadas, prestando especial atención a la identificación de los individuos o los grupos vulnerables o menos favorecidos. Elementos que se describen a continuación en este primer borrador de PPPI del **“Programa cuatro ciudades de agua potable”** y que serán documentados con mayor precisión mejorados y enriquecidos durante el proceso de implementación.

2. Identificación y Análisis de las Partes Interesadas

2.1 Identificación de las Partes Interesadas

Se consideran partes interesadas en el desarrollo del Proyecto: a las partes afectadas por el mismo y/o que puedan verse afectadas y las otras partes interesadas que son aquellas que manifiestan y/o pueden manifestar un interés en el Proyecto. Además, se identifican personas o grupos de población en condiciones de vulnerabilidad, estas personas menos favorecidos o vulnerables tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del proyecto o podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del mismo.

- a. Partes Afectadas positiva o negativamente (Partes Afectadas)
- b. Pueden tener interés en el proyecto (Otras partes Interesadas)
- c. Partes Afectadas menos favorecidos o Vulnerables (Partes Afectadas Vulnerables)

No	PARTES INTERESADAS	CARACTERISTICAS PRINCIPALES	REQUERIMIENTO DE INFORMACION
1	Partes Interesadas Afectadas	-Familias Protagonistas de las Conexiones de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. - Familias No Protagonistas - Comerciantes Formales e Informales - Transportistas (Rutas, Buses, Taxis, Moto taxis, transporte) -Empresas, fábricas, etc. - Pueblos Originarios (Comunidades Indígenas)	Durante la implementación de los Proyectos a través de la actividad de identificación de conexiones domiciliarias se constará con un registro de las familias beneficiarias y también podrán identificarse las familias que no están dentro de alcances. A través de un censo y consulta de archivos de las municipalidades se contabilizarán los comercios, empresas, fábricas y personas que se dedican al comercio formal e informal y que se ubican en el área de intervención de los proyectos. De igual manera se procederá con los transportistas y en el caso de los Pueblos Originarios (Comunidades Indígenas) además de las alcaldía se consultará otras instituciones vinculados a estos grupos y a sus directivas y consejos de ancianos.
2	Grupos Vulnerables	-Mujeres en general (Embarazadas) -Personas Adultas Mayores -Personas con discapacidad (Motora, no videntes, auditiva, etc.) -Niños, niñas y adolescentes	Las personas vulnerables serán identificadas mediante el diagnóstico socio económico y de vulnerabilidad que aplica ENACAL en todos los proyectos de intervención. Para el caso de los niños, niñas y adolescentes que concurren a los centros educativos de las áreas de intervención se identificarán a través de la matrícula de la Delegación del Ministerio de Educación
3	Otras Partes Interesadas	-Alcaldías - Instituciones Locales -Organizaciones Comunales -Empresas de la Construcción -Trabajadores de la construcción por cuenta propia (Fontaneros, albañiles, maestros de obras) -Líderes Locales - Universidades	Se realizará un mapeo y directorio de todas las instituciones, Empresa, trabajadores por cuenta propia vinculados a la construcción, organizaciones y otros tipos de expresiones participativas existentes en los ámbitos de intervención.

2.1.1 Partes Interesadas Afectadas

Estas son personas o grupos de personas y comunidades que pueden verse afectadas positiva o negativamente por los impactos del proyecto o ambos como en ocasiones suele suceder en los proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario tal es el caso de las familias beneficiarias de las conexiones.

En esta clasificación también se consideran los comerciantes formales e informales Empresas, Fabricas, transportistas de diferentes tipos, los mismos pueden trabajar individualmente o agremiados en cooperativas, para el caso de comerciantes y transportistas se pueden afectar positivamente por las conexiones y por la demanda de bienes, materiales y servicios que general los procesos constructivos, aunque a su vez pueden ser impactados negativamente en sus mecanismos de subsistencia, por los obstáculos que generan las obras en tal sentido se establecerán parámetros y mecanismos para calcular los costos de la afectación y como resarcir los daños.

En el caso de los pueblos indígenas u originarios en tanto se ubiquen en el ámbito de influencia del proyecto serán beneficiarios de las obras a través de las conexiones, con estos grupos se tendrá especial cuidado de garantizar su acceso al beneficio gestionando y minimizando las barreras que podrían obstaculizarlo.

2.1.2 Grupos Vulnerables

La clasificación de menos favorecidos o vulnerables hace referencia a las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del mismo.

En este grupo se prestara atención especial a las mujeres rurales, indígenas y madres solteras, personas en pobreza y pobreza extrema, también se priorizara a las personas adultos mayores y discapacitadas, la atención de estos grupos implicara crear alianzas y mecanismos de coordinación para eliminar las barreras que obstaculicen el acceso a los beneficios del proyecto y particularmente en el caso de la ejecución de sus conexiones intradomiciliares a los sistemas de alcantarillado sanitario, ENACAL realizara intervenciones particulares para apoyarles.

Respecto a los procesos de consulta y participación estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser excluidos del proceso, o por sus particularidades no son capaces de participar plenamente en él, en consecuencia, con estas personas se realizaran medidas específicas de asistencia entre ellas las visitas directas a los hogares para llevarles la información y consultarles sus criterios sobre el proyecto, así como el apoyo desde sus casas para el cumplimiento de requerimiento de acceso a los beneficios del proyecto.

2.1.3 Otras Partes Interesadas

Se refiere a cualquier individuo, grupo u organización que tenga un interés en el proyecto, el que puede obedecer a la ubicación del proyecto, los beneficios, cercanía con las partes afectadas sus características, cuentan con prioridades respecto a los impactos del Proyecto y los mecanismos de mitigación o aspectos relacionados con el interés público. Pueden incluir, por ejemplo, entidades reguladoras, funcionarios públicos, el sector privado, la comunidad científica, académicos, sindicatos, organizaciones de mujeres, otras organizaciones de la sociedad civil y grupos culturales.

Las alcaldías e instituciones locales públicas constituyen otras partes interesadas de mucha relevancia para los proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario, por lo cual se establecerá sinergia, y una estrecha colaboración, así como una comunicación abierta y asertiva de todos los aspectos en el desarrollo de los proyectos.

Las organizaciones comunitarias y el liderazgo local son relevantes por su vinculación a las partes afectadas y contribuyen significativamente en el mantenimiento de la armonía y la paz social, además de ejercer la labor de auditoria y el control social de los proyectos que se construyen, con los mismos se establecerán espacios de información y concertación.

Las empresas de la construcción y trabajadores de este rubro son otras partes interesadas que se benefician de la ejecución de los proyectos y deberán ser consultados e informados y garantizar su derecho a la participación activa, para que a su vez como impactos indirectos se contribuya al desarrollo y mejoramiento de la economía local, a través de la prestación de bienes, servicios y materiales.

Las organizaciones indígenas o de pueblos originarios son Otras Partes Interesadas del Proyecto, en tanto es de su interés asegurar que la población indígena tenga acceso a los potenciales beneficios económicos y sociales del Proyecto, que se respeten sus derechos y cosmovisión, y que se tomen en cuenta sus condiciones particulares en procesos de divulgación y participación.

3. Consulta Significativa con las Partes Interesadas

La consulta significativa a las Partes Interesadas se realizará una vez concluido el proceso de obtención de los permisos ambientales, establecidos por las leyes nicaragüenses. Se compartirá con las Partes Interesadas, información importante del proyecto; componentes, incluyendo tipo de actividades; potenciales áreas de intervención, alcances, potenciales riesgos e impactos ambientales y sociales y sus medidas de mitigación, compromisos ambientales y sociales reflejados en el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS) y los lineamientos centrales del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), incluyendo el mecanismo de quejas y reclamos, para su conocimiento y retroalimentación.

Las consultas significativas, se realizarán en asambleas diferenciadas con autoridades locales, organizaciones comunales y liderazgo y pobladores en general, en el caso de los grupos vulnerables se hará a través de entrevista en los hogares con una muestra representativa.

4. Intereses, Importancia e Influencia de las Partes Interesadas en el Proyecto

PARTES INTERESADAS	INTERESES EN JUEGO EN RELACIÓN AL PROYECTO	EFFECTO DEL PROYECTO EN SUS INTERESES (+), (-) O N (NEUTRAL)	IMPORTANCIA DEL SECTOR PARA ÉXITO DEL PROYECTO 1: Alguna Importancia 2: Importancia Moderada 3: Muy Importante 4: Actor Determinante	NIVEL DE INFLUENCIA DEL ACTOR SOBRE EL PROYECTO 1: Alguna Influencia 2: Influencia Moderada 3: Influencia Significativa 4: Muy Influyente
Familias Protagonistas de las Conexiones de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.	Pobladores en general que tendrán beneficio directo del proyecto.	+	Muy Importante	Influencia Significativa
Familias No Protagonistas	Pobladores que no tendrán beneficio directo del proyecto.	N	Muy Importante	Alguna Influencia
Comerciantes formales	Sector comercial que mueven los productos para consumo de la población.	+	Muy Importante	Muy Influyente
Comerciantes informales.	Sector comercial que mueven los productos para consumo de la población	+	Muy Importante	Alguna Influencia
Transportistas	Servicio selectivo de transporte urbano	+	Muy Importante	Muy Influyente
	Camiones de trasporte de carga	+	Muy Importante	Muy Influyente
	Servicio colectivo de transporte interurbano	+	Muy Importante	Muy Influyente
Pobladores en general con medio de trasporte privado	Ciudadanos que se movilizan en motos y autos, camionetas	+	Muy Importante	Influencia Significativa
Empresa Ejecutora del Proyecto	Empresa contratada para ejecutar las obras	+	Actor Determinante	Muy Influyente
ENACAL	Oficina de ENACAL en el territorio y Equipo Social PISASH ENACAL	+	Actor Determinante	Muy Influyente
ALCALDÍA	Autoridad Municipal	+	Actor Determinante	Muy Influyente
Empresa de Energía Eléctrica	Empresa de mantenimiento de la red de energía eléctrica	+	Muy Importante	Alguna Influencia
Empresa de Comunicaciones	Empresa de cable y comunicaciones	+	Importancia Moderada	Alguna Influencia
Centros Especiales	Instituciones, universidades, centros educativos, etc.	+	Muy Importante	Muy Influyente

5. Daños y Respuestas

Los daños son todas las alteraciones que de manera directa o indirecta inciden en el ambiente físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia y afectan a la población circundante al lugar donde se ejecutan las obras o en el área de influencia del proyecto.

Estos daños pueden ser a la propiedad privada: traducidos en averías a la infraestructura de las viviendas u obras adyacentes o complementarias, paredes, techos, cercas, aceras, gradas, pisos. Así como daños a la propiedad pública: averías a medidores de agua potable, energía eléctrica, tendido de conducción de servicios domiciliarios (cable tv, energía eléctrica, telefonía convencional), daños a las calles, cunetas, postes, árboles, etc.

Entre sus consecuencias más frecuentes provocan escasez de; agua, ofertas de productos por vendedores ambulantes, de medios de transporte por inaccesibilidad en determinado sector, falta de clientes o reducción de demanda de productos en los establecimientos afectados, la ejecución de obras del proyecto de agua potable y alcantarillado sanitario usualmente también provocan, acumulación de tierra y desechos, así como proliferación de polvo. Estas alteraciones además del daño objetivo provocan molestias e inconformidades en la población y es obligación de los actores involucrados directamente en el proyecto atenderlas y resarcirlas, para ello antes de iniciar el proceso de implementación de los proyectos se establecerán los mecanismos de tramitación de los hallazgos y a fin de que sean atendidos de forma oportuna, minimizando el impacto en las Partes Interesadas Afectadas.

5.1 Matriz de Daños y Respuestas

PARTES INTERESADAS SENSIBLES A LOS IMPACTOS	POSIBLES RIESGOS O IMPACTOS	MITIGACIONES O ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CORRECTIVAS O INDEMNIZACIONES	PARTES INTERESADAS COADYUVANTES
Niños y niñas (Estudiantes, Adolescentes y niñez en general)	Golpes, luxaciones y fracturas por caídas en excavaciones; polvo en el aire que produce enfermedades respiratorias, alergias, parasitosis; contaminación auditiva por ruido de maquinaria que produce stress, angustia, dolor de cabeza; dificultad de movilización (bordear mayor distancia para llegar al destino).	Sensibilización previo a la intervención en el sector para evitar circulación peatonal por un tiempo prudencial, o acompañar a las personas en riesgo en casos que requieran movilizarse; asignar personal guía para cruzar las zonas críticas; indicaciones preventivas para proteger los alimentos del polvo y protegerse las vías respiratorias para evitar afectaciones respiratorias; protegerse los oídos del ruido; la empresa debe mitigar el polvo con agua o con carpas para evitar los efectos del viento. Apoyo policial para resguardar los pases de peatones. La sensibilización la ejecutan los equipos sociales previa programación de la empresa lo cual debe cumplirse en el tiempo estipulado para ejecutar las obras.	En caso de accidentes personales la empresa asume traslado y medicamentos de las personas afectadas si el caso sucede después de tres días de tener excavaciones sin cerrar. Si el accidente ocurriere en el período en que fue alertada a la población, los costos de medicamentos son compartidos.	Empresa constructora, MINSA, MARENA, ALCALDÍA, ENACAL
Mujeres embarazadas)	(Mujeres Ídem al anterior; complicaciones de salud o aborto.	Ídem al anterior	En caso de accidentes personales la empresa asume traslado y medicamentos de las personas afectadas si el caso sucede después de tres días de tener excavaciones sin cerrar. Si el accidente ocurriere en el período en que fue alertada a la población, los costos de medicamentos son compartidos. Accidente por la falta de elementos de señalización la empresa deberá resarcir el daño causado.	Ídem al anterior

PARTES INTERESADAS SENSIBLES A LOS IMPACTOS	POSIBLES RIESGOS O IMPACTOS	MITIGACIONES O ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CORRECTIVAS O INDEMNIZACIONES	PARTES INTERESADAS COADYUVANTES
Personas adultas (Adultos mayores)	Ídem al anterior, complicaciones de salud, decesos, incapacidad motora temporal o permanente	Ídem al anterior	En caso de accidentes personales la empresa asume traslado y medicamentos de las personas afectadas, si el incidente ocurriera después de tres días de tener excavaciones sin cerrar. Si el accidente ocurriera en el período en que fue alertada a la población, los costos de medicamentos son compartidos.	Ídem al anterior
Personas con discapacidad (Discapacidad motora, no videntes, auditiva, etc.)	Ídem al anterior, complicaciones de salud, decesos, nueva incapacidad motora temporal o permanente	Ídem al anterior	En caso de accidentes la empresa asume traslado y medicamentos de las personas afectadas si el caso sucede después de tres días de tener excavaciones sin cerrar.	Ídem
Comerciantes formales (Tienen su establecimiento en un lugar fijo con al menos una mínima estructura: (Casa, caseta). Comerciantes informales (vendedores en la calle en puntos fijos con mesa, panas, canastas con o sin protección del sol o la lluvia). Protagonistas beneficiarios directos en los lugares donde se construyen las obras (O protagonistas beneficiarios directos que se les afecte aún sin estar las obras en construcción en su sector). Pobladores que no serán beneficiados por el proyecto	Puede ser escasez de agua, escasez de ofertas de productos por vendedores ambulantes, escasez de medios de transporte por inaccesibilidad en determinado sector por múltiples causas ocasionadas por la ejecución de las obras, escasez de clientes o reducción de demanda de productos en los establecimientos afectados por las obras. Averías a la infraestructura de las viviendas u obras adyacentes o complementarias (Averías de paredes, techos, cercas, aceras, gradas, pisos.) Averías a medidores de agua potable, energía eléctrica, tendido de conducción de servicios domiciliarios (cable tv, energía eléctrica, telefonía convencional),	Agua: La población deberá recoger agua en el sector donde se ejecutan las obras. El agua puede ser suspendida durante el día y debe suministrarse el servicio en la tarde para que los pobladores y comerciantes puedan recoger agua nuevamente. Si no restablecieron el servicio de agua en horas de la tarde, la empresa está obligada a suministrar agua en pipas a toda la población afectada, desde el mismo día en que no se restablezca el servicio en horas de la tarde. Circulación vehicular: Si los comerciantes se ven limitados de abastecerse de productos por falta de acceso de vehículos por un período mayor a tres días, los comerciantes expondrán la respuesta inmediata a la empresa constructora para resolver el problema de manera inmediata (un día más para superar la limitante).	La Empresa Constructora puede contratar a ENACAL para el suministro de agua a la población a través de pipas mientras dure el corte de agua si fuera por más de un día. La empresa debe crear condiciones alternas para el transporte de carga y pasajeros. En este caso los afectados son los comerciantes y los dueños de transporte. Paralelo a la construcción de las obras deben darse respuestas alternas a esta situación y resolverse en el plazo de ejecución de las obras cuya programación no debe exceder los tres días sin que se restablezca el libre tránsito vehicular y peatonal y se cierren las excavaciones realizadas.	Empresa constructora, MINSA, MARENA, ALCALDÍA, ENACAL, Asociaciones de comerciantes existentes en la ciudad, Policía.

PARTES INTERESADAS SENSIBLES A LOS IMPACTOS	POSIBLES RIESGOS O IMPACTOS	MITIGACIONES O ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CORRECTIVAS O INDEMNIZACIONES	PARTES INTERESADAS COADYUVANTES
	daños a las calles, cunetas, postes, árboles, etc.	Crear vía alterna para el negocio o pasadizo provisional mientras duran las obras si están frente al negocio	Para el cumplimiento de la programación se debe prever los recursos humanos, equipos y materiales necesarios antes de iniciar las obras. Cuando se provoquen averías a la propiedad, la empresa está obligada a restaurar los daños antes de que salga del sitio, de lo contrario las partes afectadas elaborarán presupuesto para suplir los daños y la empresa estará en la obligación de entregar la suma solicitada por no haber cumplido con la restauración antes de retirarse del sitio. La Empresa Constructora garantiza pasadizo para la circulación de los clientes que demandan productos del negocio. Si las afectaciones duran más de una semana la empresa indemnizará parcialmente a los participantes dueños de establecimientos. La Empresa Constructora en coordinación con la ALCALDÍA abrirá rutas alternas para la circulación de vehículos y peatones. Los costos de estas obras pueden ser negociadas entre las partes ejecutoras. Todas las restauraciones de daños deben hacerse de manera total e integral.	
Cooperativa de transporte selectivo, colectivo o trabajadores individuales (taxis, buses y microbuses de transporte urbano e	Calles inaccesibles para el cruce de vehículos que impide que sus dueños los estacionen en sus viviendas.	Indemnización a transportistas por el 30% de los ingresos perdidos según la última quincena trabajada evidenciada con documentos.	Si los dueños de vehículos no tienen acceso al parqueo ordinario donde dejan sus vehículos la empresa constructora arrienda espacio para parqueo y asume la vigilancia de los vehículos mientras dura	Empresa constructora, MINSA, MARENA, ALCALDÍA, ENACAL, Asociaciones de transporte existentes en la ciudad, Policía.

PARTES INTERESADAS SENSIBLES A LOS IMPACTOS	POSIBLES RIESGOS O IMPACTOS	MITIGACIONES O ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CORRECTIVAS O INDEMNIZACIONES	PARTES INTERESADAS COADYUVANTES
interurbano, transporte de carga y acarreo local). Pobladores con medio de transporte privado (motos, autos, camionetas)	Reducción de la demanda de transporte hacia un sector por calles intransitables bloqueadas	Contratación de parqueo en lugares aledaños y garantía de la seguridad por parte de la empresa mientras sea inaccesible la entrada de los vehículos a las viviendas respectivas.	la inaccesibilidad a las viviendas o áreas de parqueo utilizados para resguardar los vehículos. La Alcaldía definirá tiempo máximo para restaurar las calles averiadas y aplicará multas a la empresa que no restablezca las calles en el tiempo pertinente. La circulación no puede afectarse por más de ocho días calendario.	
Personal de la empresa	Accidentes y otros daños a la salud	Actuar según las leyes laborales del Ministerio del Trabajo	Actuar según las leyes laborales del Ministerio del Trabajo	Ministerio del trabajo

6. Mecanismos de Implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas

Lograr la participación eficaz de las Partes Interesadas implica desarrollar un proceso inclusivo, durante todas las fases del proyecto, para ello se deberán diseñar mecanismos y métodos de ejecución de las diferentes acciones y actividades novedosos que faciliten la interacción con la Partes Interesadas en los Procesos de Divulgación de Información, Consulta y Participación, con el propósito de:

- ❖ Garantizar que las partes interesadas tengan conocimiento del Proyecto, los riesgos e impactos ambientales y sociales y puedan expresar consultas y aportes respecto al mismo.
- ❖ Brindar espacios de participación eficaz a las partes afectadas, asegurando que dispongan de instancias aptas y adecuadas para expresar sus inquietudes, propuestas y comentarios.
- ❖ Conocer las necesidades específicas de los grupos en situación de vulnerabilidad identificados en relación con sus posibilidades de acceso a los beneficios del Proyecto.
- ❖ Gestionar sistemáticamente la solución a las consideraciones que surjan de las partes interesadas procurando respuestas en los plazos establecidos.

6.1 Divulgación de Información

Se divulgará información para permitir que las partes interesadas conozcan los propósitos del proyecto, su naturaleza, componentes, duración, comprendan sus riesgos e impactos y las medidas para mitigarlos y evitarlos, el proceso y el medio por el cual se plantearán y abordarán las quejas y reclamos, además se divulgarán mensajes educativos relativos al buen uso de los sistemas que se construyen, parámetros a cumplir para optar a las conexiones y posibles oportunidades de los proyectos.

La divulgación se realizará por diferentes medios atendiendo a las características de las partes interesadas, entre ellas Asambleas por sectores, visitas domiciliarias, uso de medios de comunicación con viñetas radiales, spots televisivos, materiales impresos brochures, afiches, etc.

6.1.2 Consulta a las Partes Interesadas

Las actividades de consulta se realizarán a lo largo del ciclo de proyecto, iniciando con la consulta significativa de manera de brindar a las partes interesadas oportunidades para expresar sus criterios en el proceso de planificación, recopilando opiniones iniciales sobre la propuesta del proyecto y orientar el diseño, además se abordará los riesgos e impactos del proyecto, y las medidas de mitigación, estos procesos serán continuos siempre que surjan riesgos e impactos.

Las consultas se realizarán con diferentes mecanismos atendiendo a las características de las partes interesadas entre ellos se usaran las asambleas, grupos focales y en el caso de las personas vulnerables se realizaran entrevistas en sus hogares.

6.1.3 Participación de Partes Interesadas en el Seguimiento y Presentación de Informes

La participación de partes interesadas tiene como propósito intercambiar información, fortaleciendo los canales de comunicación con las partes interesadas, respetando los ya establecidos como charlas, reuniones, asambleas, de ser necesario y posible se motivará la creación de una instancia de participación comunitaria alrededor de la ejecución del proyecto, a través de los diferentes mecanismos de participación, se informará a las partes interesadas sobre:

- ✓ Avances del Proyecto y sus resultados
- ✓ Información sobre implementación de diferentes medidas ambientales y sociales
- ✓ Implementación de las medidas de mitigación
- ✓ En particular, buscará las opiniones de las partes interesadas sobre el desempeño social y ambiental del proyecto y PCAS.

6.1.4 Matriz de Actividades y Mecanismos de Implementación

NO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE LA ACTIVIDAD			MECANISMO DE IMPLEMENTACION	PARTES INTERESADAS INVOLUCRADAS		
		CONSULTA	DIVULGACIÓN	PARTICIPACIÓN		PARTES INTERESADAS AFECTADAS	OTRAS PARTES INTERESADAS	GRUPOS VULNERABLES
1	Asamblea General de Presentación del Proyecto con autoridades y líderes	X	X	X	Se realiza una asamblea de presentación y consulta con participación de autoridades, Instituciones, Organismos, líderes(Naturales,Religiosos,Políticos, etc), presentes en el ambito de influencia del o los proyectos, se les presentan los alcances técnicos, sociales, ambientales de las obras, los posibles riesgos e impactos y las medidas de mitigación, se presenta la primer version del PCAS y PPPI, se consultan sus opiniones e inquietudes y se dan respuestas a las mismas, los aportes son recogidos en ayuda memoria para luego ser incorporados en los documentos de proyecto .	X	X	
2	Asambleas de Presentación del Proyecto con Familias Protagonistas.(Barrios y/o sectores)	X	X	X	Estas asambleas se realizan con pobladores por cada barrio de intervencion son informadas de los alcances técnicos, sociales, ambientales de las obras, los posibles riesgos e impactos y las medidas de mitigación, se presenta la primer version del PPPI, son sensibilizadas para que cumplan oportunamente con los requisitos para acceder a los beneficios(conexiones), se les informa del mecanismo de tramitacion y atencion de quejas, se les consultan sus opiniones e inquietudes y se dan respuestas a las mismas, los aportes son recogidos en ayuda memoria para luego ser incorporados en los documentos de proyecto .	X		X
3	Identificación Preliminar de Conexiones domiciliarias AS y/o AP	X	X		A traves de visitas casa a casa sobre redes domiciliarias se van identificando a las familias beneficiarias de las conexiones y se van anotando en el instrumento de tramitación, durante la visita se informa a las familias de los alcances del proyecto, se les informa que seran beneficiarias y los requisito, se prioriza en informar a las personas que por sus condiciones de vulnerabilidad no pudieron asistir a la asamblea de información y consulta.	X		X
4	Acompañamiento en la negociación y marcaje de las conexiones domiciliarias de las familias protagonistas	X	X	X	En base a listado de identificación de conexiones se acompaña al técnico del contratista en la negociación y marcaje de las conexiones, las familias son informadas sobre la alternativa técnicamente mas viable para la ubicación de su conexión domiciliar de AP y AS y la misma es negociada y marcada a satisfacción de la familia esto se registra en un acta de negociacion e instrumento de listado deidentificacion y negociacion de conexiones domiciliarias .	X		X
5	Sensibilización en los Frentes Constructivos		X		A traves de visitas casa a casa las familias son informadas oportunamente de la apertura de los frentes constructivos y sensibilizadas de las medidas de prevencion a tomar, particularmente con las personas mas vulnerables, niños(as), mujeres embarazadas, adultos mayores, etc . Se les recuerda nuevamente el mecanismo para tramitar sus quejas, la visita se reporta en un formato de visita domiciliar y un representante de la familia firma de recibido de la visita.	X		X

NO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE LA ACTIVIDAD			MECANISMO DE IMPLEMENTACION	PARTES INTERESADAS INVOLUCRADAS		
		CONSULTA	DIVULGACIÓN	PARTICIPACIÓN		PARTES INTERESADAS AFECTADAS	OTRAS PARTES INTERESADAS	GRUPOS VULNERABLES
7	Encuesta Diagnostica (Línea de Base) de Conocimientos y practicas higiénico sanitarias de las Familias Protagonistas.	X		X	Esta se realiza a traves de una encuesta a una muestra representativa de las familias (30 %), se usa como instrumento una lista de chequeo, el proposito es establecer los conocimiento y practicas higienico sanitarias de las familias al inicio del proyecto, para al finalizar el mismo volver a aplicar el mismo y establecer como la labor educativa y de divulgación del proyecto impacto en los conocimientos y las practicas higiénico sanitarias de las familias.	X		X
8	Taller de Liderazgo y Enfoque de Genero.		X	X	Este taller se realiza con participación de los lideres de todos los barrios de intervencion, tiene una duración de 4 horas,se comparten conocimientos y fortalecen las capacidades de Liderazgo y sensibilizan de la importancia de la promocion de la Igualdad de Genero en todos los ambitos de los proyectos y vida diaria. Se les insta a compartir los conocimientos con las familias de sus barrios y/o sectores, Se facilitan usando metodologias y tecnicas de la educación no formal y se usan como materiales educativos auxiliares, videos, presentaciones de power point, entre otros materiales. Se registra la asistencia en el formato correspondiente y se elabora una ayuda memoria de la actividad.		X	
9	Taller de Temas Higiénico Sanitarios(Agua, Alcantarillado trasnversalizando Higiene y cuido del medio ambiente)		X	X	Este taller se realiza con participación de los lideres de todos los barrios de intervencion, tiene una duración de 4 horas se comparten conocimientos sobre los temas higienico sanitarios (Agua, Alcantarillado trasnversalizando Higiene y cuido del medio ambiente) y se promueve el compromiso de los y las lideres de compartir los conocimientos con la comunidad y su apoyo en las actividades educativas del proyecto. Se facilitan usando tecnicas de la educación no formal, se usan como materiales educativos auxiliares, rotafolios, videos, presentaciones de power point, cartillas y brochurs de los temas de estudio, entre otros materiales. Se registra la asistencia en el formato correspondiente y se elabora una ayuda memoria de la actividad.		X	
10	CHARLAS EDUCATIVAS CON FAMILIAS PROTAGONISTAS EN LOS TEMAS DE:							
a.	Tema El Agua es vida transversalizando Higiene y Cuido de Fuentes de Agua.		X	X	Se realizan en los barrios o comunidades con grupos de 45 familias protagonistas, tienen de una hora a una hora y media de duración ,se comparten contenidos sobre la importancia de El Agua para la Vida,cuido de las fuentes de agua y como el acceso a la misma contribuye a disminuir las desigualdades de genero. Durante las mismas se usan diferentes tecnicas participativas y se usan materiales educativos auxiliares como rotafolios, cartillas y brochurs sobre el tema, el brochur es entregado a cada familia participante. Se registra la participación en una lista de asitencia y elabora ayuda memoria de la actividad.	X		X

NO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE LA ACTIVIDAD			MECANISMO DE IMPLEMENTACION	PARTES INTERESADAS INVOLUCRADAS		
		CONSULTA	DIVULGACIÓN	PARTICIPACIÓN		PARTES INTERESADAS AFECTADAS	OTRAS PARTES INTERESADAS	GRUPOS VULNERABLES
b.	Tema El Alcantarillado Sanitario es Salud, transversalizando, Higiene y Cuido de medio ambiente.		X	X	Se realizan en los barrios o comunidades con grupos de 45 familias protagonistas, tienen de una hora a una hora y media de duración ,se comparten contenidos sobre,la importancia de El Alcantarillado Sanitario en la conservacion de la higiene, salud y cuido del medio ambiente y como el acceso al mismo contribuye a disminuir las desigualdades de genero. Durante las mismas se usan diferentes tecnicas participativas y se usan materiales educativos auxiliares como rotafolios, cartillas y brochurs sobre el tema, el brochur es entregado a cada familia participante.Se registra la participación en una lista de asitencia y elabora ayuda memoria de la actividad.	X		X
15	CHARLAS EDUCATIVAS CON ESTUDIANTES FACILITADORES DE 4TO A 6TO GRADO DE PRIMARIA Y 3ERO A 5TO AÑO DE SECUNDARIA EN LOS TEMAS DE :				Se coordina con el Ministerio de Educación para que se seleccione al menos un centro educativo de Primaria y uno de secundaria para realizar las charlas educativas de los 2 temas higienico sanitarios, en los dos colegios seleccionados, en coordinación con directores y docentes se seleccionan 45 estudiantes facilitadores de 4 a 6to grado de primaria y 45 de 1ro a 5to año de secundaria estos estudiantes una vez que han recibido las charlas las replicaran con sus compañeros estudiantes en cada una de sus secciones, las charla tienen una hora de duración.		X	
a.	El Agua es vida transversalizando Higiene y Cuido de Fuentes de Agua.		X	X	En las charlas de una hora de duración se comparten conocimientos sobre la importancia de El Agua para la Vida, cuido de las fuentes de agua y como el acceso a la misma contribuye a disminuir las desigualdades de genero. Las mismas se facilitan haciendo uso de diferentes metodologias y tecnicas participativas y de motivacion, auxiliandose de materiales educativos auxiliares como videos, canciones, rotafolios, cartillas, brochurs, etc. Una vez recibidas las charlas lo y las estudiantes facilitadores estan en capacidad de reproducir las mismas con los compañeros de clase de sus respectivas secciones. La participación de los estudiantes se registra en la lista de asistencia y se elabora ayuda memoria del evento.		X	
b.	El Alcantarillado Sanitario es Salud, transversalizando, Higiene y Cuido de medio ambiente.		X	X	En las charlas de una hora de duración se comparten conocimientos sobre la importancia de El Alcantarillado Sanitario en la conservacion de la higiene, salud y cuido del medio ambiente y como el acceso al mismo contribuye a disminuir las desigualdades de genero. Las mismas se facilitan haciendo uso de diferentes metodologias y tecnicas participativas y de motivacion, auxiliandose de materiales educativos auxiliares como videos, canciones, rotafolios, cartillas, brochurs, etc. Una vez recibidas las charlas lo y las estudiantes facilitadores estan en capacidad de reproducir las mismas con los compañeros de clase de sus respectivas secciones. La participación de los estudiantes se registra en la lista de asistencia y se elabora ayuda memoria del evento.		X	

NO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE LA ACTIVIDAD			MECANISMO DE IMPLEMENTACION	PARTES INTERESADAS INVOLUCRADAS		
		CONSULTA	DIVULGACIÓN	PARTICIPACIÓN		PARTES INTERESADAS AFECTADAS	OTRAS PARTES INTERESADAS	GRUPOS VULNERABLES
16	Feria Escolar de Agua y Saneamiento		X	X	Los temas higienico sanitarios se divulgan de forma atractiva y novedosa con la comunidad educativa y comunidad en general, a traves de una feria escolar municipal, los temas de Agua y saneamiento y su importancia para el mejoramiento de la calidad de vida, son presentados por los estudiantes de los centros seleccionado a traves de diferentes materiales educativos(Murales, Maquetas, Rotafolios, pinturas) y numeros culturales alusivos a los temas que son preparados y presentados por los mismos estudiantes. Se registra la asistencia y graba video de la feria.	X	X	X
17	Visitas Educativas a las Familias Protagonistas sobre los temas de Agua y Saneamiento							
a.	El Agua es vida transversalizando Higiene y Cuido de Fuentes de Agua.		X		Se realizan visitas educativas casa a casa, priorizando a las familias vulnerables y otras familias que no asistieron a las charlas , se aborda la importancia de El Agua para la Vida, cuido de las fuentes de agua y como el acceso a la misma contribuye a disminuir las desigualdades de genero. Se les entrega un brochurs sobre el tema y se registra la visita educativa en el instrumento de visita domiciliar.	X		X
b.	El Alcantarillado Sanitario es Salud, transversalizando, Higiene y Cuido de medio ambiente.		X		Se realizan visitas educativas casa a casa, priorizando a las familias vulnerables y otras familias que no asistieron a las charlas, se aborda la importancia de El Alcantarillado Sanitario en la conservacion de la higiene, salud y cuido del medio ambiente y como el acceso al mismo contribuye a disminuir las desigualdades de genero. Se les entrega un brochurs sobre el tema y se registra la visita educativa en el instrumento de visita	X		X
18	Visitas Técnico Social Informativa sobre como y que requieren las familias protagonistas para interconectarse al AS y diagnosticar posibilidades de Interconectividad.	X	X	X	Se visita casa a casa, para orientar técnicamente a la familia sobre como realizar sus conexiones intradomiciliarias al sistema de alcantarillado sanitario, se apoya con la elaboración de presupuesto y croquis o esquemas de la disposición mas adecuada para ubicar su bateria higienico sanitaria, se les consulta sobre sus posibilidades de interconectarse al sistema y en cuanto tiempo lo haran, se les deja el instrumento con el croquis y presupuesto, se les entrega brochurs con los materiales necesarios para hacer las conexiones, se les motiva a conectarse y hacer buen uso del sistema, se consultan dificultades, inquietudes y se reconfirman las vulnerabilidades y barreras de acceso para hacer uso del beneficio. Se llena instrumento de visita domiciliar y foto del instrumento de croquis y presupuesto.	X		X
19	Organizar y Promover el Sistema de Apartado y de ser factible Feria con ferreteros		X	X	Se contacta a los Ferreteros existentes en la localidad y se les invita a adoptar el Sistema de Apartado, para favorecer que las familias puedan ir pagando en cuotas los materiales y accesorios que requieran para hacer sus conexiones, se promueve la participación en la ejecucion de una Feria local con ferreteros, se promociona entre las familias protagonistas la importancia de conectarse al SAS y se divulga el mecanismo de apartado y participacion en la feria con ferreteros. La Divulgación de la Feria se realiza mediante la entrega de una esquila casa a casa, perifoneo y viñetas radiales y televisivas.	X	X	X

NO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE LA ACTIVIDAD			MECANISMO DE IMPLEMENTACION	PARTES INTERESADAS INVOLUCRADAS		
		CONSULTA	DIVULGACIÓN	PARTICIPACIÓN		PARTES INTERESADAS AFECTADAS	OTRAS PARTES INTERESADAS	GRUPOS VULNERABLES
20	Asamblea General de Evaluación Intermedia del Proyecto	X	X	X	Se realiza una asamblea de evaluación intermedia con participación de autoridades, Instituciones, Organismos, líderes(Naturales,Religiosos,Políticos, etc), presentes en el ambito de influencia del o los proyectos, se les presentan los avances tecnicos, sociales, ambientales de las obras, y los resultados en la mitigación de los riesgos, así como informe sobre las quejas y como las mismas han sido atendidas, se propicia que los mismos realicen contraloría social y solicitan sus inquietudes y recomendaciones a fin de mejorar en los aspectos que sean señalados y que tengan pertinencia. Se levanta lista de asistencia y elabora ayuda memoria de la actividad.		X	
21	Acompañar el levantamiento y entrega de las Cajas de Registro y/o medidores de AP .	X		X	En conjunto con Supervisión Externa y Contratista de obras, se procede casa a casa a la recepción y entrega de las conexiones, el equipo social entrega al o la representante de la familia quien firma a satisfacción el recibido de su conexión, en el formato de recepción de cajas de registro o micro medidores.	X		X
22	Divulgar la orden de Interconectarse al SAS		X		A través de visitas domiciliarias y entrega de una esquila informativa, se informa a las familias que ya pueden conectarse al SAS, esto se fortalece mediante perifoneos por barrios de intervención, cuñas radiales y de ser posible por la TV local. La familias firman el recibido de la visita en el instrumento de visita domiciliar.	X		X
23	Evaluación final de Conocimientos y Comportamientos de las Familias Protagonistas.	X			A través de una encuesta a una muestra representativa de las familias (30 %), en la que se usa como instrumento una lista de chequeo, se identifican los cambios obtenidos en nivel de conocimiento y adopción de buenas practicas alrededor de los temas higienico sanitarios compartidos a lo largo del proyecto a través de las diferentes actividades educativas.	X		X
24	Evaluación o Sondeo de Interconectividad al SAS	X	X		A través de visita domiciliar a las familias protagonistas de las conexiones, se identifica cuantas familias han realizado sus conexiones intradomiciliares un mes después de que se diera la orientación de que ya podían interconectarse, a las que no lo han hecho se les motiva a realizarlas y se abordan las dificultades que puedan estar afrontando para hacerlo. La visita se registra en el instrumento de visita domiciliar y el resultado en el instrumento de sondeo de	X		X
25	Asamblea General de Evaluación Final del Proyecto	X	X	X	Se realiza una asamblea Final evaluativa con participación de autoridades, Instituciones, Organismos, líderes(Naturales,Religiosos,Políticos, etc), donde se presentan los resultados Técnicos, Sociales y Ambientales de los Proyectos de AP/ AS y los resultados en la mitigación de los riesgos, así como informe sobre las quejas y como las mismas han sido atendidas, propiciando que los mismos realicen emitan sus consideraciones y las lecciones aprendidas.		X	
26	Ejecutar Plan de Interconectividad de Familias Vulnerables			X	Se realiza en base al Diagnostico socio economico y de vulnerabilidad una selección de las familias con mayores dificultades para poder realizar sus conexiones intradomiciliares y de contarse con los recursos ENACAL les apoya con los materiales y accesorios para realizar las mismas, las familias aportan la mano de obra.			X

6.1.5 Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos

El abordaje y respuesta a las quejas y reclamos de las personas afectadas por el Proyecto, se efectuará mediante procedimiento implementado en los proyectos de agua potable y alcantarillado sanitarios, el cual estará vigente a partir de la efectividad y durante toda la vida del proyecto consistiendo en los pasos siguientes:

Descrita en anexo 1 del Plan de Participación de Partes Interesadas

7. Recursos y Responsabilidades Vinculadas a la Implementación de las Actividades de Participación de Partes Interesadas

7.1 Recursos

Para la Ejecución de los Planes de Participación de Partes Interesadas, se destinarán los fondos necesarios una vez que se elabore la última versión del plan posterior a realizar las consultas significativas con todas las partes interesadas.

7.2 Funciones y Responsabilidades de Gestión

La empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios ENACAL es la responsable de ejecutar El “**Programa cuatro ciudades de agua potable**” y dentro de los compromisos en el PCAS asegurara la implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas, para ello de las instancias existentes en su estructura ha designado a la Unidad de Coordinación Socio Ambiental (UCSA) adscrita a la Gerencia de Proyectos de Inversión (GPI)-PISASH, como la instancia responsable de todos los procesos que conlleva.

La implementación del PPPI en los diferentes proyectos se operativizará a través de los Equipos UCSA de los territorios que estarán integrados por un Coordinador(a) social, 2 Especialista Ambiental y Promotores Sociales, la cantidad de promotores sociales dependerá de los alcances de población para cada proyecto.

8. Anexos

Anexo 1: Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos

Procedimiento Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos

El Programa implementará un sistema de atención oportuna y satisfactoria de quejas, con el objeto de prevenir y atender posibles quejas, reclamos y controversias que puedan generarse durante el desarrollo del mismo.

1. Objetivos

El Procedimiento de Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos tiene como fin la implementación de un proceso que permita la atención oportuna y definitiva de las quejas de la población en el área de intervención del Programa, o de otros actores sociales involucrados.

1.1. Objetivos específicos

- Contribuir al buen relacionamiento entre el Programa y la comunidad, a través de la canalización y atención oportuna de las quejas presentadas por la población
- Lograr un manejo integrado de las quejas, promoviendo que las distintas áreas del Programa (instituciones, contratistas y subcontratistas) canalicen las quejas a través del Gestor Social (GS) y de la Oficina del Programa (OP).
- Informar adecuada y oportunamente a la población sobre los procedimientos para el tratamiento y gestión de las quejas que puedan presentarse.
- Procurar que las quejas sean atendidas en plazos razonables, obtengan una respuesta definitiva y dentro de un proceso satisfactorio para el quejoso.

1.2. Lineamientos

Para la implementación del abordaje y respuesta a las quejas y reclamos es preciso seguir los siguientes lineamientos:

- Es de interés del Programa que se gestione la solución oportuna y apropiada a todas las quejas presentadas, ya que ello contribuirá a fortalecer los vínculos de confianza, evitar la generación de conflictos y que el cronograma de trabajo no se vea afectado por incidentes sociales.
- El personal del Programa y sus contratistas deberán estar capacitados para orientar a la población respecto a los canales de presentación de quejas. Es responsabilidad del Gestor Social capacitar a los Coordinadores y personal del Programa al respecto, y responsabilidad de los Coordinadores facilitar la capacitación de sus contratistas.
- Toda persona que desee presentar una queja tiene el derecho a ser tratada con respeto y recibir la orientación necesaria.
- La población del área de intervención del Programa deberá ser informada acerca del procedimiento establecido para la presentación y atención de quejas. Para esto se deben

usar diferentes canales y medios de comunicación como paneles informativos en la Oficina y lugares públicos, folletos, reuniones informativas con la población, entre otros.

- El responsable de todo el proceso de gestión de la queja es el Gestor Social, quien mantendrá un registro actualizado de las quejas presentadas por la población, así como del estado de atención de cada una de ellas.
- El procedimiento de recepción, inicio de la gestión y notificación de las quejas estará a cargo de la OP, ya sea a través de la recepcionista, el Gestor Social o cualquier miembro del equipo del Programa que reciba y atienda al quejoso.
- La resolución de quejas no reemplaza las diligencias y/o sanciones establecidas por la legislación nacional en lo penal, civil, laboral, etc.

2. Definiciones

Quejoso: Toda persona natural o jurídica, organización social, autoridad y/o representantes institucionales, debidamente identificadas, que quiere presentar una queja sobre el Programa.

Queja: Toda manifestación escrita¹ y/o oral por la cual el quejoso se dirige al Programa con el objetivo de manifestar disconformidad con algo o alguien, derivada de la ejecución del Programa, de actos de sus trabajadores o de sus contratistas.

Queja fundada: Aquella queja que, luego de ser evaluada, da la razón al quejoso y debe ser solucionada por el Programa.

3. Tipología de quejas

De acuerdo al contexto social en el que se desarrolla el Programa, se prevé que se presenten diferentes tipos de quejas, las cuales pueden agruparse en las categorías que se presentan a continuación:

- Temas normativos: incumplimiento de normas legales o Políticas del Programa.
- Impacto ambiental: ruido, polvo, impactos a la salud, medioambiente, derrame de sustancias, entre otros.
- Desarrollo de las obras: retrasos, vías inaccesibles, fallos o deterioro en la infraestructura, entre otros.
- Seguridad de las obras.
- Daños a la propiedad privada: destrucción/afectación de bienes muebles o inmuebles.
- Código de conducta: conductas inadecuadas por parte de los trabajadores o contratistas del Programa
- Incumplimiento de compromisos sociales (convenios, proyectos, solicitudes de apoyo, etc)

¹ El correo electrónico también es considerado una vía escrita.

- Requerimientos varios (solicitud de empleo o adquisición de bienes y servicios locales, etc)

4. Clasificación de quejas

Teniendo en cuenta la tipología presentada en el acápite anterior, la clasificación de las quejas se hará en base a la naturaleza de la solicitud y a las categorías que se presentan a continuación.

4.1. Categoría 1 (C1)

Esta categoría agrupa las quejas vinculadas al incumplimiento de normas legales, políticas del Programa, compromisos sociales o conducta inadecuada del personal del Programa o sus contratistas.

4.1.1. Categoría 2 (C2)

Esta categoría agrupa las quejas relacionadas a afectaciones a terceros causadas en el desarrollo de las propias actividades del Programa. Se consideran quejas vinculadas a impactos ambientales (aire, suelo, ruido, polvo, vibraciones), a la salud de las personas, perjuicio a la propiedad privada o colectiva por parte del personal del Programa o sus contratistas.

Si se presentan otro tipo de quejas o existe duda sobre la categoría a asignar, se clasificará como Categoría 2.

4.1.2. Categoría 3 (C3)

Esta categoría agrupa las quejas que, por su naturaleza, están fuera del alcance del Programa y deben ser derivadas a otras instituciones (por ejemplo: Alcaldía, Ministerios, policía, etc).

5. Procedimiento

5.1. Recepción y registro de la queja

5.1.1. Responsables de la recepción de quejas

Las quejas serán recibidas, clasificadas y gestionadas a través de la OP. El Programa designará al Gestor Social como responsable del seguimiento a las quejas que se reciban.

5.1.2. Procedimiento de recepción de quejas

- a) Las quejas deberán ser registradas por escrito en el Formulario de Registro de Quejas (FRQ) en la OP. En el formulario se deberá detallar: datos generales del quejoso (nombre completo, número de documento de identidad, dirección, mail y teléfono de contacto), datos sobre la queja, documentos adjuntos (de presentarse el caso) y nombre de la persona que registra el caso. Luego de registrada la queja, el personal que la recibe verificará que lleve la firma o huella digital del quejoso. De ser necesario se aceptará el anonimato.

- b) El FRQ será llenado por el quejoso; de ser necesario, podrá ser asistido por el responsable de la recepción.
- c) Las quejas también pueden ser realizadas vía correo electrónico o vía telefónica. En estos casos, el FRQ deberá ser llenado por el personal de la OP que recibe la queja. En las quejas que se realicen vía correo electrónico se adjuntará el mismo como sustento al llenado del formato escrito. De igual manera, las quejas recibidas por vía telefónica deberán contar con todos los datos señalados en el punto a), que deben ser consignados en el FRQ por el personal de la OP que recibe la queja telefónica.
- d) En caso de que el quejoso no esté en capacidad de escribir, el responsable de la recepción llenará el formato respectivo y el quejoso colocará su huella digital.
- e) El FRQ contará con un código que lo identificará a lo largo del proceso de atención y al momento de archivarlo.
- f) El FRQ será autocopiativo. De no lograrse ello, el FRQ presentará en la parte final del documento un talón desglosable (con el mismo código) en el que se resumirá la queja, el nombre del quejoso, la fecha y el nombre de la persona que lo atendió. El desglosable será la constancia de la presentación de la queja, el mismo que se le entregará al quejoso.

5.2. Gestión y resolución de la queja

El responsable de recibir la queja (en la OP), la clasificará (C1, C2 o C3) e iniciará su gestión frente al Gestor Social. Las quejas serán derivadas al área a la que se vincula la queja para su atención correspondiente.

Se implementará un cuadro (base de datos) de seguimiento de quejas que permita registrar, clasificar y efectuar el seguimiento respectivo a las mismas.

De acuerdo a la categoría asignada, se le informará al quejoso el plazo en el que recibirá una primera respuesta (no necesariamente definitiva).

Si la queja no involucra responsabilidades del Programa o alguno de sus contratistas, se solicitará una reunión con la persona interesada para comunicarle las razones por las cuales el caso ha sido desestimado. La explicación deberá entregarse también por escrito con un cargo de entrega.

5.2.1. Procedimiento para quejas de categoría C1

- El Gestor Social las deriva a la(s) área(s) o contratista(s) involucrado(s) relacionados a la materia de la queja y a la Dirección del Programa, quienes en un plazo de 6 días hábiles, contados desde el día siguiente de derivada la queja por la OP, deben resolver la queja. Asimismo, de ser necesario, dentro de las siguientes 48 horas, se realizará una visita de verificación y se levantará un Acta de Verificación, la cual será firmada por los responsables de la verificación.
- La decisión tomada deberá precisarse en un documento y ser remitida al Gestor Social y a la Dirección del Programa. Luego de ello, el Gestor Social deberá informar de manera escrita y verbal el resultado del proceso al quejoso.
- Si el quejoso acepta la decisión tomada, el Gestor Social firma un Acta de Solución con el quejoso y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, puede impugnar la resolución de la primera instancia en un plazo de 30 días calendario desde el día siguiente a la fecha en que la queja fue recibida.

toma conocimiento de la decisión y el procedimiento continúa en la segunda instancia. Para ello debe llenar el formulario de apelación correspondiente.

- La segunda instancia estará conformada por un Comité, integrado por Gestor Social, la máxima autoridad del (las) área(s) involucrada(s) con la queja y por la Dirección del Programa. Asimismo, dependiendo del caso, se podrá convocar a otras partes o instituciones interesadas.
- Para continuar el procedimiento, el Gestor Social entregará toda la información de la primera instancia y los nuevos argumentos del quejoso con los cuales objetó la decisión de la primera instancia al Comité de segunda instancia.
- En un plazo no mayor a 6 días hábiles después de recibida la apelación del quejoso, el Comité resolverá y comunicará su decisión.
- La resolución tomada por el Comité se precisa en un documento y se informará por escrito y verbalmente al quejoso, a través de la OP y el Gestor Social.
- Si el quejoso acepta, el Gestor Social firma un Formato de Resolución con el quejoso y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, éste puede impugnar la resolución de la segunda instancia en un plazo de 15 días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha en que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en una negociación directa.
- Al tomar conocimiento de la apelación el Gestor Social comunicará al quejoso que en un plazo de dos días hábiles se iniciará una negociación directa entre las partes (quejoso y Programa) por un período de 6 días hábiles.
- De haber acuerdo, se levanta un Acta de Solución de Controversia detallando los acuerdos.
- De no haber acuerdo, ya no hay instancias internas de solución. Las partes pueden recurrir a un tercero imparcial para abordar el disenso o a cualquier otra instancia que consideren necesaria.

5.2.2. Procedimiento para quejas de categoría C2

- El Gestor Social las deriva a la(s) área(s) o contratista(s) involucrado(s) relacionados a la materia de la queja y a la Dirección del Programa, quienes, en un plazo de 8 días hábiles, contados desde el día siguiente de derivado la queja, deben resolver la queja. Asimismo, de ser necesario, dentro de las siguientes 48 horas, se realizará una visita de verificación y se levantará un Acta de Verificación, la cual será firmada por los responsables de la verificación.
- El Acta de Verificación deberá contar, como mínimo, con fotografías de la inspección, una descripción de lo evaluado y la firma de los participantes en la inspección (de todas las partes involucradas).
- La decisión tomada deberá precisarse en un documento y ser remitida al Gestor Social y a la Dirección del Programa. Luego de ello el Gestor Social deberá informar por escrito el resultado del proceso al quejoso.
- Si el quejoso acepta la decisión tomada, el Gestor Social firma un Acta de Solución y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, puede impugnar la resolución de la primera instancia en un plazo de 30 días calendario desde el día siguiente a la fecha en que la que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en la segunda instancia. Para ello debe llenar el formulario de apelación correspondiente.

- La segunda instancia estará conformada por un Comité, integrado por el Gestor Social, la máxima autoridad del (las) área(s) involucrada(s) con la queja y por la Dirección del Programa. Asimismo, dependiendo del caso, se podrá convocar a gerentes y encargados de otras áreas.
- Para continuar el procedimiento, el Gestor Social entregará toda la información de la primera instancia y los nuevos argumentos del quejoso con los cuales objetó la decisión de la primera instancia al Comité de segunda instancia.
- En un plazo no mayor a 7 días hábiles después de recibida la apelación del quejoso, el Comité resolverá y comunicará su decisión.
- La resolución tomada por el Comité se precisa en un documento y se informará por escrito y verbalmente al quejoso, a través de la OP y el Gestor Social.
- Si el quejoso acepta, el Gestor Social firma un Acta de Solución y finaliza el proceso.
- Si el quejoso no acepta, éste puede impugnar la resolución de la segunda instancia en un plazo de 15 días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha en que el quejoso toma conocimiento de la decisión, y el procedimiento continúa en una negociación directa.
- Al tomar conocimiento de la apelación, el Gestor Social comunicará al quejoso que en un plazo de dos días hábiles, se iniciará una negociación directa entre las partes (quejoso y Programa) por un período de 8 días hábiles.
- De haber acuerdo, se levanta un Acta de Solución de Controversia detallando los acuerdos.
- De no haber acuerdo, ya no hay instancias internas de solución. Las partes pueden recurrir a un tercero imparcial para abordar el disenso o a cualquier otra instancia que consideren necesario.

5.2.3. Procedimiento para quejas de categoría C3

- El Gestor Social las deriva a la Dirección del Programa y al Área Legal, la cual, a través de la vía formal, remitirá una copia de la queja a la institución o instituciones involucradas. En un plazo de 3 días hábiles contados desde el día siguiente de derivada la queja a la institución o instituciones involucradas, el Gestor Social informará por escrito o vía correo electrónico al quejoso sobre la derivación y la institución a la que ha sido derivada su queja.

5.3. Archivo y documentación

Una vez finalizada la resolución de la queja y la notificación de dicha resolución, se archivará toda la documentación generada. Los archivos deberán mantenerse durante toda la vida del Programa.

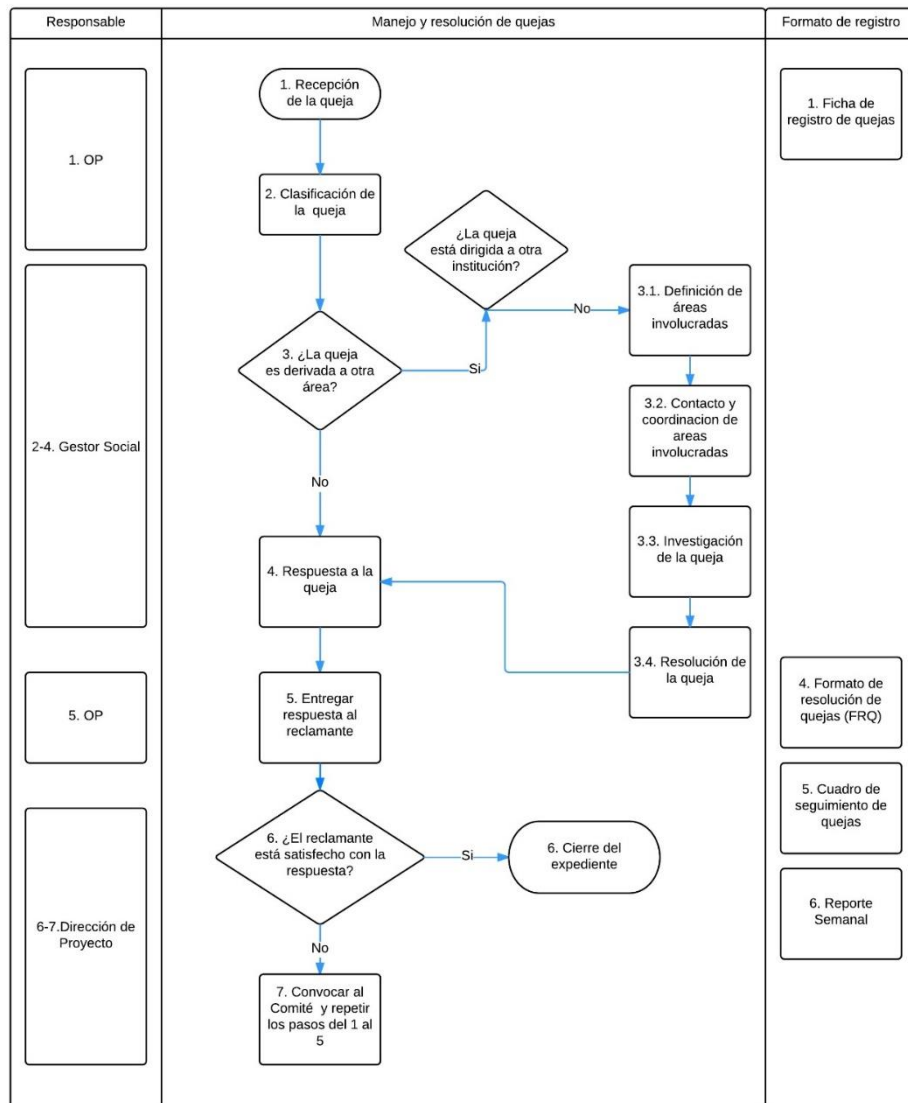
El Gestor Social reportará semanal y mensualmente el estatus de las quejas recibidas a la Dirección del Programa.

5.4. Difusión del procedimiento de manejo y resolución de quejas

De manera general, la difusión de información sobre el Procedimiento de Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos se hará mediante los mecanismos y lineamientos del Plan de Participación de Partes interesadas. Específicamente, se hará a través de los siguientes mecanismos:

- Oficina del Programa: se facilitará la difusión del procedimiento en dicha instancia a través de la persona a cargo de la atención y mediante paneles informativos.
- Medios escritos: se entregará a la población un “Folleto instructivo” con la explicación de los mecanismos de atención y resolución de quejas. Asimismo, se distribuirán afiches con información que difunda el procedimiento.
- Inducciones internas periódicas: dirigidas a todos los trabajadores del Programa y contratistas. Se incidirá en el rol de difusión del Programa que tienen los trabajadores y su función de derivar las quejas a la OP.

5.5. Flujograma del Procedimiento Abordaje y Respuesta a las Quejas y Reclamos



5.6. Indicadores de monitoreo y evaluación

El monitoreo y la evaluación de este procedimiento se realizará según los siguientes indicadores y en el período que se indica:

Nivel	Indicador	Fuente	Periodicidad
Monitoreo	Número de quejas presentadas C1	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
	Número de quejas presentadas C2	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
	Número de quejas presentadas C3	Reporte mensual de estado de quejas	Mensual
Evaluación	Número de quejas de tipos C1, C2 y C3, resueltas.	Reporte mensual de estado de quejas	Semestral
	Número de quejas no resueltas en el plazo establecido	Reporte mensual sobre el estado de quejas	Semestral
	Número de resoluciones emitidas por el Comité con solución exitosa	Reporte mensual de estado quejas	Semestral

5.7. Documentación y registro

5.7.1. Modelo de Formulario de Registro de Quejas (FRQ)

Formato de registro de quejas			
Código N° _____			Queja -001
I. Datos de la persona que presenta la queja			
Nombre		Documento Identidad	
Domicilio		Correo electrónico	
Ocupación			
Teléfonos		Celular	
Nombre de organización (si la queja es de una organización)			
II. Información sobre la queja			
2.1 Tipo de queja (marcar con X)			
a) Temas normativo		e) Impacto ambiental	
b) Desarrollo de las obras		f) Daños a la propiedad privada	
c) Incumplimiento de compromisos sociales		g) Código de conducta	
d) Seguridad de las obras		h) Instituciones relacionadas al Programa (Otros)	
2.2 Descripción de la queja			
III. Información sobre la recepción de la queja			
Fecha de recepción:		Área de trabajo:	
Nombre del responsable de la recepción:		Cargo:	
IV. Observaciones adicionales			
Clasificación de la queja			
V. Acciones realizadas			
Área a la cual se deriva			
Fecha de derivación			

Respuesta del área a la que se deriva	
Otras acciones realizadas por el responsable de la atención de la queja	
Firma del quejoso Firma del responsable de atención Nota: el formato es autocopiativo, la copia se entrega a la persona que presentó la queja	