

## PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (PGAS)

### PROYECTO: CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO SANITARIO FLORIDA Y PTAR

De acuerdo a la legislación Ambiental del Estado Plurinacional de Bolivia, la Ley N° 1333 de Medio Ambiente y sus Reglamentos, señala que toda AOP (Actividad, Obra o Proyecto) debe contar con el Nivel de Categorización previo a su fase de inversión (Categoría I y II: Presentación EEIA, Categoría III: Presentación de PPM-PASA y finalmente la Categoría IV: Queda exenta de la presentación de EEIA o PPM-PASA). Con la aprobación de los Decretos Supremos N° 3549 (del 02 de mayo de 2018) y el D.S. 3856 (del 03 de abril de 2019) se amplía el listado de los proyectos de categoría IV.

En cumplimiento a lo citado, el proyecto cuenta con la categorización emitida por la Autoridad Ambiental Competente del GAD Oruro, correspondiendo el proyecto a CATEGORIA 4, mediante nota con CITE: G.A.D.O.R.-SDMAAyMT N° 1116/2023, de fecha 23 DE AGOSTO DE 2023, de acuerdo al listado del Anexo A del D.S. 3856.

#### SECTOR SANEAMIENTO BÁSICO SUBSECTOR ALCANTARILLADO SANITARIO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD, OBRA O PROYECTO	ASPECTOS A CONSIDERAR	CATEGORÍA
CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO COMPONENTES TENDIDO DE COLECTORES CÁMARAS EMISARIOS	PARA POBLACIÓN HASTA 10000 HAB	4
CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO COMPONENTES TENDIDO DE COLECTORES CÁMARAS EMISARIOS	PARA POBLACIÓN MAYOR A 10000 HASTA 50000 HAB FUERA DE ÁREA PROTEGIDA	4

#### SUBSECTOR TRATAMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD, OBRA O PROYECTO	ASPECTOS A CONSIDERAR	CATEGORÍA
CONSTRUCCIÓN DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	PARA POBLACIÓN HASTA 500.000 HAB	4
CONSTRUCCIÓN DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (NUEVO) COMPONENTES: PRE TRATAMIENTO TRATAMIENTO PRIMARIO TRATAMIENTO SECUNDARIO TRATAMIENTO TERCIARIO (S/G CORRESPONDA) TRATAMIENTO LODOS	PARA POBLACIÓN HASTA 10000 HAB	4
CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO COMPONENTES: PRE TRATAMIENTO TRATAMIENTO PRIMARIO TRATAMIENTO SECUNDARIO TRATAMIENTO TERCIARIO (S/G CORRESPONDA) TRATAMIENTO LODOS	PARA POBLACIÓN MAYOR A 10000 HASTA 50000 HAB FUERA DE ÁREA PROTEGIDA	4

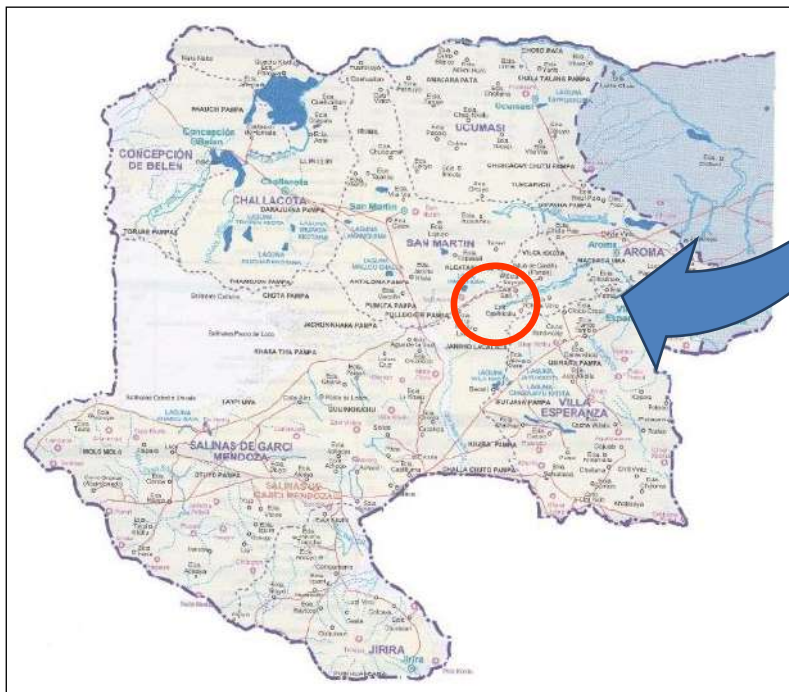
En el marco de las Políticas Operativas Socio ambientales del BID, cuando el proyecto corresponde a "Categoría IV", es necesario desarrollar un Plan de Gestión Ambiental Social (PGAS) complementario y simplificado en reemplazo del PPM-PASA.

En este comprendido el PGAS del proyecto considera las medidas preventivas y correctivas que permite la ejecución de los proyectos con la mínima afectación al medio ambiente y a la población involucrada. Asimismo, este instrumento orientará a la entidad/unidad ejecutora a realizar el seguimiento del componente ambiental, implementado por parte de la Empresa Contratista.

A continuación, se presenta Plan de Gestión Ambiental y Social del proyecto CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO SANITARIO FLORIDA Y PTAR:

## RESUMEN EJECUTIVO

DATOS DEL PROYECTO		
<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>		CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO SANITARIO FLORIDA Y PTAR
<b>UBICACIÓN (NO SE ENCUENTRA DENTRO NI CERCA DE UN ÁREA PROTEGIDA)</b>		
<b>Departamento</b>	Oruro	<b>Distrito / Comunidad:</b> Florida
<b>Provincia</b>	Ladislao Cabrera	Coordenadas UTM: Coord Este: 666747.68
<b>Sección</b>	--	Coord. Sur: 7859879.07
<b>Municipio</b>	GAIOC - Salinas	Altitud: 3724 m.s.n.m.
<b>Tipo de comunidad y forma de organización:</b>		<p>La comunidad de Florida es una comunidad indígena originaria campesina, la forma de organización ancestral, responde al Estatuto de la Autonomía Indígena Originario Campesina de Salinas.</p> <p>El Tantachawi de la comunidad es la máxima instancia de decisión de la comunidad, que ejerce las facultades deliberativa y fiscalizadora para toda la jurisdicción de la comunidad. Está compuesto por hombres y mujeres en igualdad de número, para las diferentes carteras de acuerdo a la estructura organizativa definida. La forma de elección es rotativa.</p> <p>Sus funciones son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delibera los asuntos autonómicos en la comunidad.</li> <li>2. Fiscaliza los actos públicos estatales y privados en la jurisdicción de la comunidad.</li> <li>3. Asume todos los usos y costumbres.</li> <li>4. Evalúa las funciones del Qulqi Apnaqiri, quien es el responsable de la Unidad Territorial Descentralizada para la administración y ejecución de recursos económicos.</li> <li>5. Planifica, organiza y propone los proyectos comunales.</li> </ol> <p>La elección se realiza de acuerdo a usos y costumbres con participación de hombres y mujeres, de acuerdo al Estatuto, las decisiones deben ser tomadas conjuntamente hombres y mujeres.</p> <p>El Tantachawi comunal responde al Tantachawi de Marcas y Ayllus, que es la máxima instancia de decisión de la Unidad Territorial Descentralizada, que ejerce las facultades, deliberativas, fiscalizadoras para su jurisdicción. El Tantachawi de Marcas y Ayllus está conformado por el Qulqi Apnaqiri (autoridad ejecutiva) de cada Unidad Territorial Descentralizada.</p> <p>Los actores principales son:</p> <p>La población beneficiaria que es la más interesada en la ejecución del proyecto.</p> <p>Las autoridades indígena originaria campesina, quienes reciben la demanda de la población beneficiaria y recurren a la autoridad municipal Qulqui Kamachi (autoridad administrativa)</p> <p>El Qulqui Kamachi representa al territorio indígena originaria (autoridad administrativa). Es elegida por mayoría de votos por el lapso de cuatro años.</p> <p>El mapeo de actores sociales será realizado por la ejecutora del PGAS.</p>
<b>UBICACIÓN DEL PROYECTO</b>		



FUENTE: PTDI Salinas

<https://emagua.gob.bo>

**LA PAZ:**  
Calle Capitán Castrillo N° 434, entre 20 de Octubre y Héroes del Acre, Zona San Pedro, Central: 2150362  
Telfs.: 2150363-2150365  
Programa Multipropósito Telf.: 77521562

**POTOSI:**  
Av. Villazón # 242, edif. Salina Of. 18 y 19

**COCHABAMBA:**  
Zona Parada Chapare, calle Litoral N° 0984, Esquina Benjamín Blanco Telf.: 44036206  
Fax: 4547372

**ORURO:**  
Calle Velasco Galvarro, Montesinos y Caro N° 5507

**SUCRE:**  
Calle Urriolagoitia N° 150 Oficinas de Elapas, Frente al Banco de Sangre  
Telf.: 67196021

**TARIJA:**  
Zona San Geronimo, Calle Dr. Adel Cortez - Ruben Suarez  
Telf.: 6113334  
6654464

**SANTA CRUZ:**  
Calle Tucumbá No. 25, Barrio Urbani Tel./fax:317011

DATOS GENERALES DEL ÁREA DE PROYECTO																																																								
<b>DERECHO PROPIETARIO</b>	Se cuenta con acta de cesión de terreno en calidad de donación para la construcción de alcantarillado y PTAR en la comunidad de Florida, firmada por las Autoridades del Ayllu Cora Cora en fecha enero, 2023, el mismo se observa en el siguiente link: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Lzawox2GCmUmILPbTWvPgGFDDuXiQg8t">https://drive.google.com/drive/folders/1Lzawox2GCmUmILPbTWvPgGFDDuXiQg8t</a>																																																							
<b>EQUIDAD DE GÉNERO</b>	<p>La participación en las actividades del trabajo agrícola se realiza entre los miembros de la familia, con la participación de hombre y mujer, jóvenes y niños de acuerdo a los roles de trabajo. Los padres de familia se encargan del roturado de las tierras y sembrado en colaboración de la mujer. Mientras que los hijos se dedican al deshierbe del terreno y otras actividades menores relacionados con los procesos productivos agrícolas (siembra o cosecha).</p> <p>En la crianza de ganado, la mujer se constituye en la especialista para la sanidad y reproducción de ganado. De acuerdo al Estatuto de la Autonomía Indígena Originario Campesina de Salinas, que ha recogido y revalorizado los usos y costumbres de la población, la mujer ocupa un lugar importante en la toma de decisiones, por tanto, fungen como autoridades originarias comunales conjuntamente los hombres en igualdad de oportunidades. Actualmente, se tienen representantes mujeres de las Unidades Territoriales Descentralizadas y el GAIOSCA está administrado por una mujer.</p> <p>La mujer, se dedica a su hogar, criando a los hijos, apoyando en las actividades de la agricultura y cría de ganado camélido. La unidad familiar está dirigida y administrada por el padre, complementado por la madre quienes son los que toman decisiones en la distribución del trabajo cotidiano. Según calendario agrícola las actividades agrícolas como la siembra, roturación, labores culturales y cosecha, están a cargo del padre y la madre.</p> <p>En lo respecta a la conformación de asociaciones de productores de quinua, la mujer desempeña un papel importante debido a que su participación es originada desde las políticas de desarrollo económico y social del municipio.</p>																																																							
<b>ACCESOS</b>	<p>Para llegar a la comunidad se debe tomar la carretera asfaltada Oruro – Quillacas, el tiempo de viaje desde la ciudad de Oruro hasta esta comunidad de Quillacas es de aproximadamente dos horas y media en vehículo liviano. La comunidad de Florida, se encuentra localizada a 54.489 km de la población de Salinas y a 62.673 [Km] de la comunidad de Santuario de Quillacas: a continuación se describe el ruteo desde la comunidad de Santuario de Quillacas hasta la comunidad de Florida y desde la población de Salinas hasta la comunidad de Florida.</p> <table border="1" data-bbox="418 869 1435 1415"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tipo de vía</th> <th colspan="3">Tramo</th> <th rowspan="2">Distancia acumulada (Km)</th> <th rowspan="2">Características principales</th> </tr> <tr> <th>Desde*</th> <th>Hasta*</th> <th>Distancia parcial (Km)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Carretera</td> <td>Oruro</td> <td>Santuario de Quillacas</td> <td>170.00</td> <td>170.00</td> <td>Carretera asfaltada en regular estado</td> </tr> <tr> <td>Carretera</td> <td>Santuario de Quillacas</td> <td>Cruce Carretera</td> <td>51.304</td> <td>221.304</td> <td>Carretera asfaltada en regular estado</td> </tr> <tr> <td>Camino de Tierra</td> <td>Cruce Carretera</td> <td>Choco Choco</td> <td>4.492</td> <td>225.796</td> <td>Camino de tierra en malas condiciones</td> </tr> <tr> <td>Camino de Tierra</td> <td>Choco Choco</td> <td>Florida</td> <td>6.877</td> <td>232.673</td> <td>Camino de tierra en malas condiciones</td> </tr> <tr> <td>Carretera</td> <td>Salinas</td> <td>Cruce Carretera</td> <td>43.120</td> <td>43.120</td> <td>Carretera asfaltada en regular estado</td> </tr> <tr> <td>Camino de Tierra</td> <td>Cruce Carretera</td> <td>Choco Choco</td> <td>4.492</td> <td>47.612</td> <td>Camino de tierra en malas condiciones</td> </tr> <tr> <td>Camino de Tierra</td> <td>Choco Choco</td> <td>Florida</td> <td>6.877</td> <td>54.489</td> <td>Camino de tierra en malas condiciones</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente: CONSTRUCTORA-CONSULTORA IN.TA.VE.</i></p>					Tipo de vía	Tramo			Distancia acumulada (Km)	Características principales	Desde*	Hasta*	Distancia parcial (Km)	Carretera	Oruro	Santuario de Quillacas	170.00	170.00	Carretera asfaltada en regular estado	Carretera	Santuario de Quillacas	Cruce Carretera	51.304	221.304	Carretera asfaltada en regular estado	Camino de Tierra	Cruce Carretera	Choco Choco	4.492	225.796	Camino de tierra en malas condiciones	Camino de Tierra	Choco Choco	Florida	6.877	232.673	Camino de tierra en malas condiciones	Carretera	Salinas	Cruce Carretera	43.120	43.120	Carretera asfaltada en regular estado	Camino de Tierra	Cruce Carretera	Choco Choco	4.492	47.612	Camino de tierra en malas condiciones	Camino de Tierra	Choco Choco	Florida	6.877	54.489	Camino de tierra en malas condiciones
Tipo de vía	Tramo			Distancia acumulada (Km)	Características principales																																																			
	Desde*	Hasta*	Distancia parcial (Km)																																																					
Carretera	Oruro	Santuario de Quillacas	170.00	170.00	Carretera asfaltada en regular estado																																																			
Carretera	Santuario de Quillacas	Cruce Carretera	51.304	221.304	Carretera asfaltada en regular estado																																																			
Camino de Tierra	Cruce Carretera	Choco Choco	4.492	225.796	Camino de tierra en malas condiciones																																																			
Camino de Tierra	Choco Choco	Florida	6.877	232.673	Camino de tierra en malas condiciones																																																			
Carretera	Salinas	Cruce Carretera	43.120	43.120	Carretera asfaltada en regular estado																																																			
Camino de Tierra	Cruce Carretera	Choco Choco	4.492	47.612	Camino de tierra en malas condiciones																																																			
Camino de Tierra	Choco Choco	Florida	6.877	54.489	Camino de tierra en malas condiciones																																																			
<b>CLIMA</b>	<p>Las condiciones climáticas de la comunidad son rigurosas, de clima seco y frío, haciendo que la insolación y la irradiación solar sean altas. La humedad es baja reduciendo la difusión del calor, la temperatura es alta expuesta al sol y baja a la sombra. Por las severas limitaciones impuestas por el frío y falta de humedad, la vegetación se ve reducida tanto su tasa de crecimiento como en su densidad, sumándose a estas limitaciones las condiciones de extrema aridez y poca humedad del suelo. Es importante destacar las variaciones de temperatura durante el año, seguidas de la marcada periodicidad de las precipitaciones pluviales.</p> <p>Según el SENAMHI, la temperatura media anual en la región para el año 2013 fue de 9°C, siendo la temperatura máxima media de 18,3 °C y la temperatura mínima media de -0,4°C. Los meses con mejores temperaturas medias son diciembre con 12,3°C y enero con 12,5°C.</p>																																																							
<b>PRECIPITACIÓN</b>	<p>El territorio del municipio de Salinas cuenta con un bajo nivel de humedad, el periodo con mayor incidencia se registra en los meses de enero con 61,51% y marzo con 64%, mientras que los meses más secos se presentan entre junio y noviembre.</p> <p>La precipitación media anual es de 278.90 mm, existiendo periodos con fuertes precipitaciones, que son los meses de enero (98.9 mm) y febrero con (55.2 mm), y periodo con pocas lluvias que son los meses de octubre (15.3 mm) y noviembre (12.60 mm).</p>																																																							

<b>VIENTOS</b>	Los vientos en el municipio son generalmente helados, teniendo la dirección de norte as. La velocidad más alta se registra en el mes de junio con un promedio de 8,1kilómetros por hora (Km/hr.), mismo que incide en la erosión de los suelos.																																			
<b>FISIOGRAFÍA</b>	La fisiografía del municipio Salinas presenta características muy variadas, se identificaron 20 unidades fisiográficas; montañas Bajas, con disección Moderada, Colinas Altas, con disección Moderada, Piedemonte, con disección Ligera, Llanura Aluvial, con disección Ligera, Serranías Bajas, con disección Moderada, Colinas Medias, con disección Moderada, Colinas Bajas, con disección Ligera, Llanura de Piedemonte, con disección moderada, Terrazas, con disección Fuerte, Llanura Fluvio Lacustre, con disección Ligera, Llanura Aluvial, con disección Ligera, Depresión Aluvial, con disección Nula, Agua, Colinas Bajas, con disección Fuerte, Colinas Medias, con disección Fuerte, Piedemonte, con disección Ligera, Llanura Fluvio Lacustre, con disección Ligera. El relieve topográfico en el área del proyecto es con poca variación de pendiente, sin embargo se tiene una zona accidentada cerca al área donde será implementada la PTAR.																																			
<b>HIDROGRAFÍA</b>	<p>El municipio Salinas está comprendido dentro de la cuenca cerrada del Altiplano, entrando por ello al Sistema del Desaguadero, Poopó, Salares de Coipasa y Uyuni. El río Lakajahuira es la principal fuente de agua del municipio y desemboca en el Lago Poopó. El río Marqués es uno de los principales afluentes; otro es el río Blanco en Quillacas, un poco más al este; esta parte de la cuenca tiene características similares a la del lago Poopó con caudales máximos en los meses de febrero, marzo y bajos en los meses de agosto y septiembre.</p> <p>Entre los principales ríos del municipio se encuentran:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Río</th> <th>Tipo</th> <th>Longitud (km)</th> <th>Confluencia</th> <th>Cauda (m<sup>2</sup>/s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jakajahuira</td> <td>Permanente</td> <td>135</td> <td>Coipasa</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Marqués</td> <td>Temporal</td> <td>49</td> <td>Lakajahuira</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Aroma</td> <td>Temporal</td> <td>12</td> <td>Auqui Khollu</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Khotkkuta</td> <td>Temporal</td> <td>10</td> <td>Se vuelve subterránea aroma</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Kollpa</td> <td>Temporal</td> <td>36</td> <td></td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Mayu</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: SENAMHI-Oruro (2013)</p> <p>La microcuenca Aroma se encuentra ubicada en la comunidad de Florida, no obstante no circula agua por el río sino hasta épocas de lluvia.</p>	Río	Tipo	Longitud (km)	Confluencia	Cauda (m <sup>2</sup> /s)	Jakajahuira	Permanente	135	Coipasa	12	Marqués	Temporal	49	Lakajahuira	10	Aroma	Temporal	12	Auqui Khollu	6	Khotkkuta	Temporal	10	Se vuelve subterránea aroma	3	Kollpa	Temporal	36		6	Mayu				
Río	Tipo	Longitud (km)	Confluencia	Cauda (m <sup>2</sup> /s)																																
Jakajahuira	Permanente	135	Coipasa	12																																
Marqués	Temporal	49	Lakajahuira	10																																
Aroma	Temporal	12	Auqui Khollu	6																																
Khotkkuta	Temporal	10	Se vuelve subterránea aroma	3																																
Kollpa	Temporal	36		6																																
Mayu																																				
<b>VEGETACIÓN</b>	<p>Municipio dispone de una rica diversidad vegetativa nativa, conabundantes bosques de thólares, bofedales y praderas, esenciales para la nutrición de los animales. Presenta de manera dominante especies xerofíticas característica importante de este piso altitudinal. En este sentido, predomina la flora baja (arbuscos a pastos muybajos), presentándose en un porcentaje muy reducido masas boscosas y árbolesaislados, entre estos podemos citar a la Ajara (<i>Chenopodiumpallidicaule</i>), Thola (<i>Parastrephialepidophylla</i>), Anu Thola (<i>Baccharisdracunifolia</i>), SupuThola (<i>Heterotalamusboliviensis</i>), ÑakaThola (<i>Baccharisincarum</i>), Lampaya (<i>Lampaya medicinalis</i>), Cola de Ratón (<i>Hordeumandicola</i>), Yareta(<i>Azorrellaglabarra</i>), Chuji (<i>Distichlishumilis</i>), Muña (<i>Saturejaparvifolia</i>), Paja brava (<i>Festucaorthophila</i>), Paja suave (<i>Stipa ichu</i>), Cebadilla(<i>Bromusunioloides</i>), Cauchi (<i>Suaedafructicosa</i>), Añahuaya (<i>Adesmiaspinosissima</i>), Sehuenca (<i>Cortaderiasp</i>), Kanlli (<i>Tetraglochinristatum</i>), Keña (<i>Polylepismsp</i>).</p> <p>En el municipio cuenta con una diversidad de plantas y arbustos de origen nativo que esaprovechada en múltiples actividades, como ser: en la medicina natural, para combustible y mayormente como forraje para el ganado que existe en la zona.</p>																																			
<b>POBLACIÓN BENEFICIARIA</b>	De acuerdo al EDTP, la comunidad cuenta con una población de 279 habitantes, con numero de 67 familias que 120 familias beneficiarias directas del proyecto.																																			
<b>ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS</b>	<p>La actividad económica predominante es la agricultura, seguida a la producción de camélidos.</p> <p>La comunidad cuenta con sistema de riego tecnificado para mejorar los rendimientos del cultivo de quinua, bajo normas de producción orgánica.</p> <p>En la comunidad Florida, la madre de familia es la encargada de recolectar la leña (para el consumo diario)durante el pastoreo, en la mañana y en la tarde, en ocasiones el padre realiza la tala de tholares en los meses de septiembre y octubre.</p> <p>La comunidad tiene como idioma originario el Aymará, el 36.96% aprendió a hablar en Aymara, el 100% en castellano y el 7.17% en quechua</p> <p>En la actualidad, no existe un núcleo educativo en la comunidad de Florida, por lo que la población infantil, debe de realizar sus estudios en la comunidad de Choco Choco o migrar a ciudades capitales para este fin, teniendo un mayor número de migración, de la población a la comunidad de Salinas o a la ciudad de Oruro.</p> <p>La comunidad, no cuenta con un centro de salud, no obstante, la comunidad recibe una atención de salud, mediante un centro de salud móvil dos veces por mes, por lo que la comunidad, en casos de emergencia debe de aproximarse al centro de salud más cercano, siendo este el de la población de Salinas.</p>																																			
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO</b>																																				
<b>TIPO DE PROYECTO</b>	Nuevo																																			
<b>PLAZO DE EJECUCIÓN DE OBRA</b>	150 días calendario (5 meses)																																			
<b>COMPONENTES DEL PROYECTO</b>																																				
<p>M01 - ACTIVIDADES GENERALES</p> <p>M02 - RED ALCANTARILLADO SANITARIO</p>																																				

M03 - ACOMETIDAS DOMICILIARIAS  
M04 - PTAR PRELIMINARES Y PRETRAMIENTO  
M05 - PTAR TANQUE SEPTICO  
M06 - PTAR FILTRO ANAEROBIO DE FLUJO ASCENDENTE  
M07 - PTAR ZANJAS DE INFILTRACIÓN  
M08 - PTAR CERCO PERIMETRAL  
M09 - MEDIDAS DE MITIGACION AMBIENTAL

**Descripción de Actividades Principales**

**A. SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO (POR GRAVEDAD)**

Redes de Colectores: Diámetros de 150 mm, longitud  
2.639,56 m  
Cámaras de Inspección: 34 cámaras  
Conexiones domiciliarias: 70 conexiones

**B. PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL**

Tratamiento preliminar : Rejas, Desarenador, Medidor Parshall  
y cámara desgrasadora  
Tratamiento primario: Tanque séptico  
Tratamiento secundario: Filtro Anaeróbico de Flujo Ascendente  
Tratamiento terciario: No cuenta  
Tratamiento complementario: Zanjaz de infiltración  
Obras complementarias: Cerco perimetral y caseta

**RIESGOS AMBIENTALES DEBIDO AL CAMBIO CLIMÁTICO**

De acuerdo a la ficha de validación realizada por CES, se ha identificado como riesgos a la helada, erosión y sequía, conllevando a considerar en el proyecto tubería de PVC enterrada, así mismo las obras de la PTAR serán de una infraestructura robusta (hormigón armado), no siendo necesario implementar medidas de mitigación o prevención para los componentes del proyecto.

Sin embargo la Empresa de Supervisión, realizara el replanteo considerando éste componente.

**IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES Y SOCIALES**

**IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES**

ETAPA	FACTOR	IMPACTOS NEGATIVOS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO AMBIENTAL
EJECUCIÓN	Aire	Partículas suspendidas	Usar carro rociador Usar mascarillas respiratorias	Realizar inspecciones
		Gases de compulsión	Mantenimiento de maquinaria (el contratista debiera presentar el procedimiento para la realizacion del mantenimiento de maquinaria, aprobado por la supervisión (en el libro de ordenes) el fiscal de obra de emagua mediante nota.	Realizar inspecciones
	Agua	Descarga de aguas residuales domesticas (necesidades fisiológicas de los obreros)	Se proporcionará baños y/o letrinas en el sitio de obra	Realizar inspecciones y muestreos periódicamente
		Grasas y aceites	Mantenimiento adecuado de maquinaria	Realizar inspecciones y muestreos periódicamente
	Suelo	Mala disposición de residuos sólidos	Utilizar parte del material excavado apto para el relleno y nivelación del terreno.	Realizar inspecciones
			Trasportar el excedente de material de excavaciones y restos de construcción a sitio autorizado por el municipio bajo la coordinación. El sitio debe estar definido según las características del proyecto y el entorno del predio, se deberá presentar respaldos de la autorización.	Realizar inspecciones
Ecología	Posible remoción de cobertura vegetal	En caso de remoción de cobertura vegetal el contratista realizara implementación de plantines sin costo adicional a la propuesta (tipo arbusto o arbóreos)	Realizar inspecciones y seguimiento del crecimiento positivo de las plantas.	

	<b>Ruido</b>	Contaminación sonora por la maquinaria	Minimizar al máximo los ruidos generados	Controlar que las maquinarias tengan silenciadores activa-dos, mantenimiento continuo, y se desplacen por donde corresponde.
			El personal deberá utilizar los equipos de protección personal según indica la ley. <i>(véase Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional)</i>	Realizar Inspecciones permanentes sobre el correcto funcionamiento de los EPP's
		Alteración en el comportamiento social de la población circundante por la generación de ruido durante la excavación, instalación de tuberías por la utilización de maquinaria y/o equipos.	Cumplimiento de horarios de trabajo: Cumplir con horarios de trabajo y cronograma o ruta crítica de las actividades, hasta la finalización del proyecto.	Medición de ruido <i>Socialización de resultados a los representantes comunales del sector a través del DESCOM.</i>
	<b>Socioeconómico</b>	Riesgos de accidentes	Realizar capacitaciones del correcto uso de EPP, Primeros auxilios, uso adecuado de extintores y escape. Colocar señalización de diferentes áreas y usos Colocar botiquín y extintores Dotar de equipos de protección personal <i>(véase Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional)</i>	Inspección y seguimiento a cumplimiento de aplicación de medidas.
		Pérdida de especies de flora y fauna nativas del lugar	En conjunto con la población realizar capacitaciones sobre la importancia de las especies de flora y fauna nativas del lugar, así mismo realizar plantaciones para recuperación de las especies de vegetales del lugar.	El contratista deberá reponer la cobertura vegetal retirada durante la implementación de los módulos de proyecto mediante la plantación de plantines (tipo arbusto o arbóreos según corresponda), sin costo adicional a la propuesta.
		Los residuos sólidos generados tanto como los comunitarios como de los trabajadores, deja ver un paisajismo no agradable para la vista y provoca enfermedades ya sea estomacales o respiratorias	En conjunto con la población realizar capacitaciones sobre la importancia de mantener limpio el lugar donde viven y afueras, para evitar enfermedades. Asimismo, lograr que tanto los trabajadores como los comunitarios aprendan a separar correctamente la basura; e incluso que aprendan a reciclar, rehusar o vender su basura. <i>(véase Plan de Manejo y Control de Residuos)</i>	La empresa contratista proveerá de basureros diferenciados a las Unidades educativas, centros de salud y el mercado de la comunidad, sin costo adicional a la propuesta
Los comunarios pueden ser afectados <b>económicamente si se pasa por las áreas agrícolas.</b>		El alcantarillado que pase por las áreas agrícolas, irá por los linderos para no afectar a los cultivos. El proyecto definirá trazos evitando afectar a las áreas productivas de la comunidad.	Inspección y aprobación Supervisor en lo referido a trazo para tendido de tuberías	
<b>EJECUCIÓN</b>	Alteración a las actividades de los habitantes por el movimiento de personal de trabajadores y maquinaria equipo	Socialización del Proyecto y sus actividades: Se mantendrá informada a la población mediante reuniones comunitarias, boletines informativos y anuncios de radio, de las actividades a realizarse para que puedan tomar previsiones al respecto.		
	Afectación producida por el cavado de zanja y la reposición de vías: ✓ Interrupción temporal en tránsito vehicular público y privado.	✓ Rutas alternas temporales ✓ Notificación previa mediante diferentes herramientas comunicacionales.	Realizar inspecciones  <i>Socialización de medidas de mitigación a los representantes comunales del sector a través del DESCOM y a la población afectada.-</i>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interrupción temporal de acceso a Unidades Educativas, Centros de Salud</li> <li>✓ Interrupción temporal de acceso a viviendas particulares.</li> <li>✓ Afectaciones temporales a ferias, mercados y otros existentes instalados temporalmente sobre las vías en los tramos del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilitación de accesos alternativos temporales. (máximo por una semana)</li> <li>✓ Reasentamiento temporal de puestos de venta y/o pequeños negocios móviles.</li> <li>✓ Colocado de señalización</li> <li>✓ Colocado de puentes peatonales temporales</li> </ul>	
	El emplazamiento de las infraestructuras del proyecto en áreas verdes y/o en propiedad privada (solo si se contara con un acuerdo de cesión previo y documentado), áreas de equipamiento que tengan terrenos saneados (como requisito previo). En caso de no contarse con el acuerdo de cesión de predios privados, se procederá a la compra de predios con recursos de contraparte (GADs, GAIIOC).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Regularización del derecho propietario del predio mediante el GAIIOC para su delegación a la EPSA.</li> <li>✓ Regularización del derecho propietario del predio afectado mediante el GAIIOC, en caso de ser una afectación parcial de terreno</li> </ul>	Comprobación previa sobre derechos de uso de terreno, validados mediante documentación legal.
	Riesgos desigualdad de genero	En las comunidades de origen andino, se ve más la participación de los hombres que de las mujeres, donde ellos son los que toman las decisiones, esta desigualdad, puede perjudicar al alcance social al que se pretende llegar en el que tanto hombres, mujeres, niños, adolescentes y jóvenes participen y sean conscientes de la parte operativa y de mantenimiento del proyecto para garantizar la sostenibilidad de los servicios.	El DESCOM debe socializar de manera equitativa mediante talleres, capacitaciones y concientizaciones.  Debe incidir en actores sociales clave y la EPSA para la réplica de acciones.
Social	Desinformación de partes interesadas en el proyecto podría ocasionar conflictos sociales, por desconocimiento de las características del proyecto (beneficios, impacto, riesgos y otros)	Plan de relacionamiento comunitario (código de conducta, mecanismo de quejas y reclamos, información y consulta del proyecto y gestión y resolución de conflictos)	Revisar el libro de quejas y reclamos en forma periódica.
Social	Conflictos sociales debido a la desinformación de partes interesadas en el proyecto - Por el lugar de emplazamiento de la PTAR (ratificación de actas de cesión de predios consensuada y avalada por el GAIOCSA)	Plan de relacionamiento comunitario (código de conducta, mecanismo de quejas y reclamos, información y consulta del proyecto y gestión y resolución de conflictos)	Generar espacios de información a la comunidad
Social	Reasentamiento	No aplica al proyecto	
Social	Condiciones de trabajo seguras y saludables para evitar accidentes y riesgos laborales	**PSST (Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo Norma NTS-009/18)	Inspecciones periódicas.
Social	Conflictos sociales por incumplimiento a código de conducta igualdad de género	Plan de relacionamiento comunitario (código de conducta, mecanismo de quejas y reclamos, información y consulta del proyecto y gestión y resolución de conflictos)	Seguimiento al cumplimiento al código de conducta
<p><b>**PSST, es un programa de cumplimiento obligatorio para las empresas constructoras de acuerdo a lo establecido en NTS-009/18 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. Este programa será elaborado por la empresa constructora una vez iniciada las obras.</b></p>			

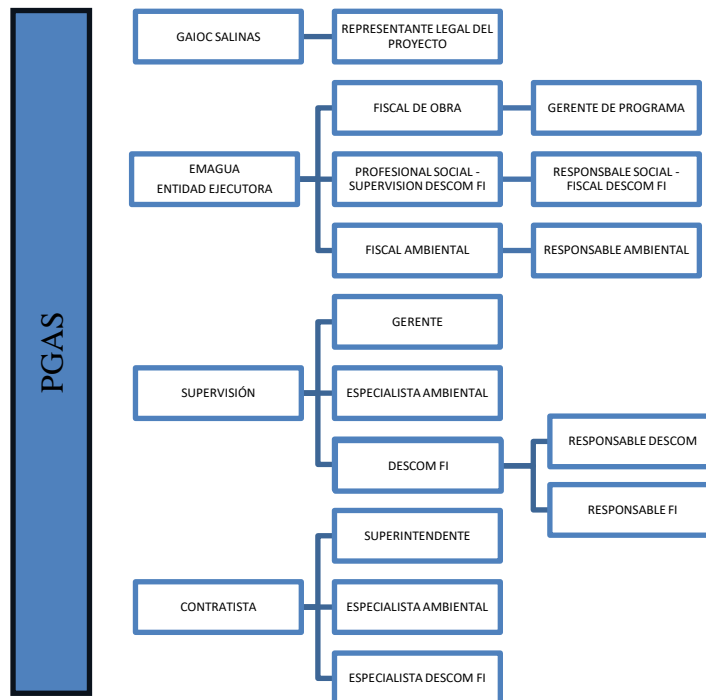


<b>OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO</b>	<b>Aire</b>	Gases de compulsión Olores	Mantenimiento de maquinaria Mantenimiento de las tuberías de alcantarillado	Realizar inspecciones Realizar inspecciones y controlar el alcantarillado																																													
	<b>Agua</b>	Posible contaminación hídrica por fugas o infiltración durante la operación	Realizar inspecciones y muestreos	Mantenimiento del alcantarillado																																													
	<b>Suelo</b>	Posible contaminación de suelo por fugas o infiltración durante la operación	Realizar inspecciones y muestreos	Mantenimiento del alcantarillado																																													
	<b>Ecología</b>	Disposición de lodos, residuos del tratamiento	Realizar el mantenimiento y el encargado de la O&M debe elaborar un Plan de Disposición de Lodos,	Mantenimiento de Planta de Tratamiento, Plan de Disposición de Lodos.																																													
	<b>Ruido</b>	No aplica	No aplica	No aplica																																													
	<b>Socioeconomico</b>	Posibles riesgos de accidentes durante el mantenimiento	Previsión contra gases tóxicos en lugares cerrados (cámaras, cárcamos)- Realizar capacitaciones del correcto uso de EPP, Primeros auxilios, uso adecuado de extintores y escape. Dotar equipos de detección de gases. Colocar señalización de diferentes áreas y usos. Colocar botiquín y extintores. Dotar de equipos de protección personal – EPP's.																																														
	Posibles muertes de las plantas reforestadas	EPSA como parte de su relacionamiento con la comunidad, puede motivar a la comunidad al cuidado de las especies nativas de flora y fauna, realizar algún taller.	La EPSA puede promover la donación de más plantines y colocar algunos letreros de cuidar la flora y fauna, si no es costumbre de la comunidad.																																														
	Riesgos desigualdad de genero	En las comunidades de origen andino, se ve más la participación de los hombres que de las mujeres, donde ellos son los que toman las decisiones, esta desigualdad, puede perjudicar al alcance social al que se pretende llegar en el que tanto hombres, mujeres, niños, adolescentes y jóvenes participen y sean conscientes de la parte operativa y de mantenimiento del proyecto para garantizar la sostenibilidad de los servicios.	La EPSA debe socializar de manera equitativa mediante talleres, capacitaciones y concientizaciones.																																														
<b>PRESUPUESTO MEDIDAS DE MITIGACIÓN AMBIENTAL</b>	Presupuesto de medidas de mitigación ambiental: Bs. 16.488,93 (Diseis mil cuatrocientos ochenta y ocho 93/100 Bolivianos).																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9ead3;">M09 - MEDIDAS DE MITIGACION AMBIENTAL</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">16,488.93</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CINTA PLASTICA DE SEGURIDAD</td> <td>m</td> <td>600,00</td> <td>1,25</td> <td>750,00</td> </tr> <tr> <td>PROVISION BASURERO(1/2 TURRIL PINTADO)</td> <td>pza</td> <td>2,00</td> <td>336,44</td> <td>672,88</td> </tr> <tr> <td>CONTENEDOR DE RESIDUOS SOLIDOS</td> <td>pza</td> <td>2,00</td> <td>561,33</td> <td>1.122,66</td> </tr> <tr> <td>PROVISION Y COLOCACION DE PASOS PEATONALES</td> <td>pza</td> <td>2,00</td> <td>854,61</td> <td>1.709,22</td> </tr> <tr> <td>LETREROS DE SEÑALIZACION AMBIENTAL</td> <td>pza</td> <td>2,00</td> <td>947,87</td> <td>1.895,74</td> </tr> <tr> <td>SEÑALIZACION MOVIL (TIPO CABALLETE)</td> <td>pza</td> <td>3,00</td> <td>187,03</td> <td>561,09</td> </tr> <tr> <td>SEÑALIZACION</td> <td>pza</td> <td>2,00</td> <td>947,87</td> <td>1.895,74</td> </tr> <tr> <td>REFORESTACIÓN</td> <td>pza</td> <td>75,00</td> <td>105,09</td> <td>7.881,60</td> </tr> </tbody> </table>				M09 - MEDIDAS DE MITIGACION AMBIENTAL				16,488.93	CINTA PLASTICA DE SEGURIDAD	m	600,00	1,25	750,00	PROVISION BASURERO(1/2 TURRIL PINTADO)	pza	2,00	336,44	672,88	CONTENEDOR DE RESIDUOS SOLIDOS	pza	2,00	561,33	1.122,66	PROVISION Y COLOCACION DE PASOS PEATONALES	pza	2,00	854,61	1.709,22	LETREROS DE SEÑALIZACION AMBIENTAL	pza	2,00	947,87	1.895,74	SEÑALIZACION MOVIL (TIPO CABALLETE)	pza	3,00	187,03	561,09	SEÑALIZACION	pza	2,00	947,87	1.895,74	REFORESTACIÓN	pza	75,00	105,09	7.881,60
M09 - MEDIDAS DE MITIGACION AMBIENTAL				16,488.93																																													
CINTA PLASTICA DE SEGURIDAD	m	600,00	1,25	750,00																																													
PROVISION BASURERO(1/2 TURRIL PINTADO)	pza	2,00	336,44	672,88																																													
CONTENEDOR DE RESIDUOS SOLIDOS	pza	2,00	561,33	1.122,66																																													
PROVISION Y COLOCACION DE PASOS PEATONALES	pza	2,00	854,61	1.709,22																																													
LETREROS DE SEÑALIZACION AMBIENTAL	pza	2,00	947,87	1.895,74																																													
SEÑALIZACION MOVIL (TIPO CABALLETE)	pza	3,00	187,03	561,09																																													
SEÑALIZACION	pza	2,00	947,87	1.895,74																																													
REFORESTACIÓN	pza	75,00	105,09	7.881,60																																													
<b>PRESUPUESTO MEDIDAS DE MITIGACIÓN SOCIAL</b>	A continuación, se detalla el presupuesto estimado para la ejecución de las medidas de mitigación social, cuyos recursos deberán preverse dentro de los Gastos Generales de la contratista que asciende a Bs. 23080.- (Son Veintitrés mil ochenta 00/100 Bolivianos):																																																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9ead3;">Descripción</th> <th style="background-color: #d9ead3;">Unidad</th> <th style="background-color: #d9ead3;">Cantidad</th> <th style="background-color: #d9ead3;">Precio Unitario</th> <th style="background-color: #d9ead3;">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Total																																								
Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Total																																													

<b>Mecanismo de Quejas y Reclamos</b>				
Alquiler de oficina	Mes	5	500	2500
Computadora	Pieza	1	7000	7000
Impresora	Pieza	1	1500	1500
Papelería	Global	1	2000	2000
Sillas	Pieza	10	250	2500
Letrero	Pieza	1	1500	1500
Libro de actas	Pieza	1	80	80
Servicio de telefonía móvil	Global	1	3000	3000
<b>Relacionamiento comunitario</b>				
Papelería	Global	1	2000	2000
<b>Plan de comunicación</b>				
Impresión de material de difusión	Global	1	1000	1000
	Total			23080

**ORGANIGRAMA DE PERSONAL**

A continuación, se detalla el Organigrama del Personal que interviene en el Proyecto,



\*El componente de Supervisión se ejecuta conjuntamente el DESCOM FI.

**FUNCIONES DEL PERSONAL**

**PERSONAL RESPONSABLE**

**DESARROLLO DE FUNCIONES**

**EMAGUA – ENTIDAD EJECUTORA**

**FISCAL DE OBRA EMAGUA**

Es el/la profesional, funcionario/a de la entidad contratante, o persona natural o jurídica contratada específicamente para representarla en la ejecución de una obra civil. Legalmente es la persona que en representación del Contratante toma las definiciones que fuesen necesarias en la ejecución de la obra y ejerce control sobre la Supervisión Técnica

**PROFESIONAL SOCIAL (SUPERVISOR DESCOM FI)**

Es el/la profesional, funcionario/a de la entidad contratante, o persona natural o jurídica contratada específicamente para representarla en la ejecución de una obra civil. Legalmente es la persona que en representación del Contratante realiza la Supervisión al cumplimiento del componente Social y competencias ligadas a la misma y ejerce control sobre la Consultoría que implementa el DESCOM-FI.  
Según el MGAS:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de supervisar la implementación de las medidas de mitigación social.</li> <li>- Coordinar estrechamente con el equipo de DESCOM-FI para realización de actividades conjuntas.</li> <li>- Coordinar estrechamente con la especialista social y ambiental de la empresa constructora.</li> <li>- Coordinar reuniones con actores sociales y autoridades locales en el caso de conflictos sociales u otros.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE SOCIAL (FISCAL DESCOM FI)</b>	<p>Es el/la profesional, funcionario/a de la entidad contratante, o persona natural o jurídica contratada específicamente para representarla en la ejecución de una obra civil. Legalmente es la persona que en representación del Contratante toma las definiciones que fuesen necesarias en la implementación del componente social y ejerce control sobre la Supervisión ejercida por el profesional social de la unidad departamental correspondiente.</p> <p>Según el MGAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar e Implementar el Plan DESCOM en la etapa constructiva del proyecto, promoviendo la participación de todos los involucrados y fortalecimiento de capacidades de los futuros beneficiarios.</li> <li>- Actualizar e Implementar el Plan Fortalecimiento Institucional en la etapa de operación del proyecto, dirigido principalmente a las entidades prestadoras del servicio de agua o saneamiento.</li> <li>- Durante la ejecución de las obras, la aplicación de las medidas de mitigación previstas en los instrumentos de gestión ambiental y social (PPM-PASA o PGAS), será responsabilidad del Contratista de Obra y de la supervisión, y deberán estar incluidas en los pliegos de licitación; asimismo, para los sistemas de agua potable y plantas de tratamiento de aguas residuales, será su responsabilidad el cumplimiento de los parámetros de acuerdo con la legislación en materia ambiental y de calidad del agua;</li> <li>- En zonas rurales la responsabilidad de la implementación de las medidas de mitigación durante el periodo de operación de los sistemas será de los operadores (EPSA, entre otros), los cuales serán fortalecidos para el efecto por el Programa a través del subcomponente de desarrollo comunitario (DESCOM)</li> </ul>
<b>FISCAL AMBIENTAL EMAGUA</b>	<p>Es el/la profesional, funcionario/a de la entidad contratante, o persona natural o jurídica contratada específicamente para representar a la entidad contratante durante la ejecución de las medidas de mitigación ambiental del proyecto. Legalmente es la persona que en representación del Contratante toma las definiciones que fuesen necesarias en el componente ambiental de la ejecución de la obra y ejerce control sobre la Supervisión Ambiental del Proyecto.</p> <p>Según el MGAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar las acciones, obras y demás medidas de mitigación contenidas en los documentos de gestión (PPM-PASA en caso de proyectos de Categoría III y/o PGAS en caso de proyectos de Categoría IV), durante la etapa de construcción de las obras.</li> <li>- Cumplir y hacer cumplir a los operarios y subcontratistas todas las disposiciones contenidas en dichos planes y medidas, la legislación ambiental nacional y las políticas de salvaguardias del BID, durante todas las etapas de la ejecución de las obras a su cargo.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE AMBIENTAL EMAGUA</b>	<p>Es el/la profesional, funcionario/a de la entidad contratante, o persona natural o jurídica contratada específicamente para representar a la entidad contratante durante la ejecución de las medidas de mitigación ambiental y resiliencia climática del proyecto. Legalmente es la persona que en representación del Contratante realiza el seguimiento a nivel Nacional del cumplimiento de la normativa y políticas ambiental del Financiador, así también informa mediante informes periódicos el avance del componente ambiental y posibles contingencias ambientales.</p>
<b>SUPERVISIÓN</b>	
<b>GERENTE DE SUPERVISIÓN Y DESCOM</b>	<p>Es la que representa a la empresa consultora, que realiza un servicio de consultoría de supervisión técnica de una obra a ser ejecutada. El Supervisor de Obra es corresponsable, con el Contratista, de la ejecución de la obra. Así también será responsable del servicio conexo DESCOM-FI.</p>
<b>ESPECIALISTA AMBIENTAL</b>	<p>Controlar y/o verificar que el contratista cumpla con el objeto y obligaciones ambientales, de acuerdo con las especificaciones técnicas ambientales y PGAS, establecidas en su contrato.</p> <p>Verificar permanentemente el nivel de cumplimiento de cada una de las obligaciones contractuales del componente ambiental del proyecto, la calidad y eficiencia de este, esta acción se realiza a través de la emisión de informes periódicos, tomando como base aspectos medibles como el presupuesto ambiental, porcentaje de avance, entre otros. Requerir de manera permanente y oportuna la realización de actividades en cumplimiento a las obligaciones del componente ambiental, estos requerimientos serán realizados por escrito o de forma verbal según la incidencia que se presente durante la ejecución del proyecto.</p> <p>Según el MGAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanecer durante todo el periodo de ejecución de las obras.</li> <li>- Garantizar el cumplimiento por parte de la contratista de disposiciones contenidas en los documentos de gestión (PPM-PASA en caso de proyectos de Categoría III y/o PGAS en caso de proyectos de Categoría IV), planes y medidas, la legislación ambiental nacional y las políticas de salvaguardias del BID, durante todas las etapas de la ejecución de las obras a su cargo.</li> <li>- Determinar e imponer medidas correctivas con base a las estipulaciones del pliego de licitación.</li> <li>- Apoyar al representante legal de la licencia ambiental en el cumplimiento de las obligaciones administrativas correspondientes en cada proyecto, si corresponde según la naturaleza de la obra y categorización (aplica para Categorías I, II y III).</li> <li>- Imponer sanciones en caso de detectarse incumplimiento contractual o con la normativa, comunicación que se realizará a través de Supervisión de Obra.</li> <li>- Elaborar informes mensuales y semestrales sobre el cumplimiento de implementación de las medidas de mitigación ambiental, en el que se certificará la aceptabilidad del trabajo realizado por el Contratista.</li> </ul>

	- Una vez concluida la obra y habiendo ejecutado el plan de cierre, abandono y restauración, la Supervisión deberá presentar un informe de final sobre el cumplimiento con los Planes establecidos en los documentos ambientales complementarios.
<b>DESCOM-FI</b>	
<b>RESPONSABLE DESCOM</b>	Implementación del Plan DESCOM según lo definido en el Pliego de Licitación Encargado de la implementación de las estrategias de comunicación y difusión. Encargado de la implementación de la educación Sanitaria Ambiental Prevención y gestión de conflictos.  Los informes, productos y actividades deberán ser presentados a la Unidad Departamental/Regional de EMAGUA, en coordinación con el Supervisor/a DESCOM-FI de EMAGUA, para su aprobación y posterior remisión al FISCAL DESCOM FI.
<b>RESPONSABLE FI</b>	Implementación del Plan Fortalecimiento Institucional (Estrategia de Sostenibilidad Social e Integralidad) según lo definido en el Pliego de Licitación. Planificar e implementar procesos de fortalecimiento institucional a EPSAS existentes o por conformar, en aspectos operativos, administrativos, comerciales, y otros de acuerdo con necesidades y requerimientos.  Los informes, productos y actividades deberán ser presentados a la Unidad Departamental/Regional de EMAGUA, en coordinación con el Supervisor/a DESCOM-FI de EMAGUA, para su aprobación y posterior remisión al FISCAL DESCOM FI.
<b>EMPRESA CONTRATISTA</b>	
<b>SUPERINTENDENTE DE OBRA</b>	Es la que representa a la empresa contratista, que realiza un servicio técnico de una obra a ser ejecutada. El Superintendente de Obra es corresponsable, con la supervisión y con la ejecución de la obra.
<b>ESPECIALISTA AMBIENTAL</b>	Ejecutar con apoyo de Superintendencia de Obra las medidas de mitigación ambiental, de acuerdo a las especificaciones técnicas ambientales y otros anexos, establecidas en su contrato. Presentar el cronograma de ejecución de los ítems ambientales, con objeto de mantener absoluta relación con el avance físico de las medidas de mitigación ambiental. Llenar la Matriz de Seguimiento a las Medidas de Mitigación, cumplir con la ejecución de las Buenas Prácticas Ambientales, durante la ejecución de las obras. Implementar todas las medidas de seguridad de los documentos de análisis de riesgo y plan de contingencias, así como del Plan de Higiene Seguridad Ocupacional y bienestar de acuerdo con las especificaciones técnicas correspondientes. Elaborar informes mensuales y semestrales sobre el cumplimiento de implementación de las medidas de mitigación ambiental, para presentarlos a supervisión de proyecto. Responsable del cumplimiento del Programa de Prevención y Mitigación y del Plan de Aplicación y Seguimiento Ambiental (PPM – PASA) contempladas en el proyecto.
<b>ESPECIALISTA SOCIAL</b>	A fin de lograr el enfoque de integralidad en la ejecución del proyecto, el CONTRATISTA deberá: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el ejecutor y supervisor DESCOM-FI las actividades referidas a reuniones de coordinación para compatibilizar cronogramas de ejecución entre obras y DESCOM-FI y otros.</li> <li>• Definición del número de beneficiarios de conexiones y ubicación de acometidas domiciliarias (el levantamiento de la lista de beneficiarios en base a lo ya definidos en el proyecto o en su rediseño, debe ser entregados por el DESCOM-FI, así como la realización de la demarcación de las acometidas domiciliarias, por cuanto cualquier modificación debe coordinar y comunicar al componente DESCOM-FI).</li> <li>• Disposición de áreas para la construcción de los diferentes componentes de la obra (a fin de evitar conflictos sociales con los propietarios), participación en el taller de arranque, organización e involucramiento al componente social en las inspecciones a la obra, en las recepciones provisional y definitiva de la obra, elaboración del manual de operación y mantenimiento.</li> <li>• Entrega a la conclusión del proyecto el Plan de Operación y Mantenimiento, Análisis de calidad de agua final, y Planos Asbuil, a los beneficiarios y/o entidad promotora del proyecto.</li> <li>• En caso de que el CONTRATISTA no lograra ubicar a los responsables del componente DESCOM-FI deberá dejar los comunicados escritos en el libro de la comunidad, material que estará disponible en la comunidad bajo la responsabilidad del CRP (Comité Responsable del Proyecto).</li> </ul>

## PLAN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL

### I. Objetivo

El Manual de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente tiene como objetivo mantener un ambiente laboral seguro mediante el control de factores de riesgo tanto personales como trabajo que pueda generar daño a la integridad física del trabajador o de los recursos de la empresa con la finalidad de poder regirse a lo establecido por las normas y reglamentos nacionales en vigencia, específicamente con la Ley N°16998 -Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

### II. Alcance del Plan

PLAN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL				
<b>ENFOQUE Y ALCANCE SEGÚN LEY 16998</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación del personal en Seguridad industrial y Salud ocupacional.</li> <li>▪ Dotación de Elementos de protección personal y ergonomía</li> </ul> Instalación de señalización para la Prevención de accidentes y riesgos laborales.		
SEÑALIZACIÓN	EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	MANUAL DE PRIMEROS AUXILIOS Y EXTINTOR	PLAN DE ESCAPE ANTE CUALQUIER DESASTRE	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA
Áreas de trabajo (almacén, parqueo, oficinas, comedor, baños)	Dotar de: Casco, Audífonos, Lentes, Botas, Arnés, Trajes de protección	Dotar de: Botiquines bien equipados. Extintores vigentes	Señalizar planes de escape y colocar letreros con números de emergencias.	Dotar de: Maquinarias nuevas, de buen estado. Herramientas para mantenimiento rutinario.
Salidas de emergencia	Capacitación de uso de EPP	Capacitaciones de primeros auxilios y uso de extintores para cualquier tipo de emergencia a todo el personal.	Capacitaciones para planes de escape.	Capacitaciones.
Extintores y botiquines				

## ANÁLISIS DE RIESGOS Y PLAN DE CONTINGENCIAS

### I. Objetivo

El análisis de riesgos y plan de contingencias se aplica en la fase de ejecución del proyecto con la finalidad de identificar, jerarquizar problemas y riesgos potenciales sugiriendo acciones correctivas y preventivas para profundizar el diagnóstico de la situación para mejorar las probabilidades de éxito del proyecto. En general, el análisis de riesgo se enfoca en dos factores: Internos y Externos; y sobre esa base plantea medidas o un plan de contingencias que contempla los siguientes aspectos:

- Capacitación en manejo defensivo para prevenir Accidentes vehiculares.
- Capacitación en primeros auxilios para atender Accidentes y/o lesiones personales.
- Campaña de control médico para minimizar y/o controlar Enfermedades e Infecciones.

### II. Alcance del Plan

ANÁLISIS DE RIESGOS Y PLAN DE CONTINGENCIAS FACTORES INTERNOS					
ENFOQUE Y ALCANCE	Son aquellos que están bajo control del personal responsable del proyecto de construcción de obras civiles, y se han identificado los siguientes:				
Nº	RIESGO IDENTIFICADO	CAUSA	EFEECTO	MEDIDAS O PLAN DE CONTINGENCIA	MATERIAL
1	Accidentes laborales	Falta de EPP	Mala manipulación de herramientas y maquinarias	Capacitaciones de uso de maquinarias y EPP	Casco, Audífonos, Lentes, Botas, Arnés, Trajes de protección, Manuales de herramientas y maquinarias
2	Accidentes a personas o a terceros por la maquinaria	Falta de mantenimiento	No hacer mantenimiento a las maquinarias y vehículos utilizados	Mantenimiento rutinario y una vez al mes completo de las máquinas y vehículos	Herramientas para mantenimiento, maquinaria y vehículos e buen estado Manual de Plan de Contingencia
3	Cáidas de altura	Falta medidas de seguridad y señalización	No avisar o poner señalización en un área de excavación	Dotar al personal de arnés, señalizar y en caso del accidente seguir el manual de contingencias	Botiquín, Manual de Primeros auxilios y de contingencias.
4	Accidentes eléctricos	Cortes circuito por subida y bajada de energía	Mala utilización de los equipos eléctricos	Manuales de maquinaria.	Botiquín, Manual de Primeros auxilios y de contingencias
5	Accidentes laborales	Falta de aviso, advertencia	No colocar señalización	Dotar al personal de arnés, señalizar y en caso del accidente seguir el manual de contingencias	Botiquín, Manual de Primeros auxilios y de contingencias.
6	Mantenimiento inadecuado de extintor y botiquín	Accidentes menores pasen a ser accidentes mayores	Falta de mantenimiento a los botiquines y extintores	Capacitaciones de uso de extintores, botiquín, plan de contingencias y primeros auxilios	Manuales Botiquines EPP Extintores
7	Enfermedades y Cáidas	Mala disposición de residuos (orgánicos,	Disposición inadecuada de material de excavaciones en las	Capacitación tanto al personal de trabajo como a la comunidad del uso adecuado de	Basureros diferenciados Manual de Residuos Sólidos

		inorgánicos y escombros).	vías públicas, son potenciales fuentes de accidentes generando daños materiales y personales	la basura, como separarla y saber reciclar o reutilizar, si es un campamento enseñar a utilizar compost	
ANÁLISIS DE RIESGOS Y PLAN DE CONTINGENCIAS FACTORES EXTERNOS					
<b>ENFOQUE Y ALCANCE</b>	Son de naturaleza externa al proceso constructivo de la obra, pero pueden generar problemas en el desarrollo del proyecto. Los factores externos considerados son:				
Nº	RIESGO IDENTIFICADO	CAUSA	EFEECTO	MEDIDAS O PLAN DE CONTINGENCIA	MATERIAL
1	Fatiga a los obreros	Temperatura.	La presencia de temperaturas extremas alimentada con la poca incidencia de vientos puede provocar fatiga a los obreros y problemas de salud.	El tipo de Equipo de Protección Personal debe estar de acuerdo al tipo y lugar de trabajo a desarrollarse.	EPP Refrigerios Descansos
2	Inundaciones con potenciales riesgos para la planta de tratamiento de la batería de baños por colmatación o daños a la infraestructura.	Precipitación.	Precipitaciones extremas pueden generar problemas de inundaciones de potenciales riesgos para PTAR de la batería de baños por colmatación o daños a la infraestructura	Los factores de protección a la planta de tratamiento deben ser considerados prioritarios y no descuidar detalles civiles en su construcción.	Letrinas bien colocadas. Herramientas
3	Posibles derrumbes durante las excavaciones	Precipitación.	Precipitaciones extremas pueden generar problemas de inundaciones con potenciales riesgos de derrumbes	En caso de que la precipitación sea persistente, se debe parar el trabajo	EPP y Refugios que puede ser el mismo campamento
4	Conflictos sociales pueden parar la obra	Convulsiones sociales	Los conflictos sociales pueden alterar el cronograma de ejecución de obras o paralizarlo, pobladores.	Se debe procurar cumplir en tiempo y calidad las normas de cada municipio y respetar la cultura de sus pobladores, así mismo no interrumpir el tráfico, costumbres o comercio de los	Breve charlas sobre el lugar donde van a trabajar, el respeto tolerancia y buena actitud conjunto la comunidad para que pueda trabajar juntos.

## PLAN DE MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS SÓLIDOS

### I. Objetivo

El Plan de Manejo y Control de Residuos Sólidos tiene como objetivo el manejo adecuado de los residuos generales durante las actividades del proyecto y los requerimientos técnicos claves para el cumplimiento de La Ley de Medio Ambiente N° 1333 y el Reglamento de Gestión de Residuos Sólidos.

### II. Alcance del Plan

PLAN DE MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS				
ENFOQUE Y ALCANCE	Tipo de basura que se genera: Principalmente tierra y escombros Plan de recolección: Se incluye un plan de recolección que aplica Contratista Ubicación de vertederos, el GAIOS/ comunidad debe indicar dónde para cada proyecto			
RESIDUOS	TIPOS	FORMA DE ALMACENAR	DISPOSICIÓN FINAL	MANEJO Y CONTROL
RESIDUOS LÍQUIDOS	GRASAS Y ACEITES DE COCINA	Botellas de plástico las grasas o aceites residuales de cocina	El contratista deberá identificar un sitio en el campamento para el resguardo de los residuos de aceites, grasas de la maquinaria, este sitio deberá estar aprobado por el fiscal de EMAGUA en el libro de órdenes. El contratista deberá gestionar la disposición final de estos residuos (por ej. Larecolección en botellas Pet, acopio en campamento, venta o transferencia de los residuos a recicladores, YPFB u otros)	Puede haber un basurero grande donde almacenar en botellas los aceites y grasas
	GRASAS Y ACEITES DE MAQUINARIA	Utilizar paños industriales especiales en caso de derrame o ponerlos en botellas de plástico.	El contratista deberá identificar un sitio en el campamento para el resguardo de los residuos de paños con grasas y aceites de la maquinaria, este sitio deberá estar aprobado por el fiscal de EMAGUA en el libro de órdenes. El contratista deberá gestionar la disposición final de estos residuos (por ej. La recolección de botellas Pet o contenedores de mayor volumen, acopio en campamento, venta o transferencia de los residuos a recicladores, u otras actividades).	Puede haber un basurero grande donde almacenar en botellas los aceites y grasas
	RESIDUOS LÍQUIDOS POR LIXIVIACIÓN	El uso adecuado de los contenedores y el manejo para retirarlos evitará la lixiviación	El contratista deberá trasladar los lixiviados al botadero o relleno sanitario del municipio, previa autorización del municipio.	La basura debe ser levantada pasando un día
RESIDUOS SÓLIDOS	ESCOMBROS	Los escombros deben ser reutilizados o llevados inmediatamente al lugar autorizado.	Lugar de reutilización o un botadero autorizado por el municipio. El sitio de disposición final para los escombros y residuos de construcción, deberá ser aprobado por la fiscalización de EMAGUA en el libro de órdenes.	Recoger los escombros por lo menos pasando un día para evitar daños a ecosistemas, Y REALIZAR EL SEGUIMIENTO
	BASURA GENERADA POR LOS OBREROS	Contenedor para papel y cartón	El contratista deberá gestionar el sitio de disposición final o transferencia de los residuos a terceros (lugar donde reciclan o reutilizan).	El material de papel y cartón se debe almacenar de forma ordenada
		Contenedor plástico, vidrio y metal	El contratista deberá gestionar el sitio de disposición final o transferencia de los	Las botellas deben ser aplastadas para reducir



		residuos a terceros (lugar donde reciclan o reutilizan).	espacio antes de botarlas, tener mucho cuidado con los de vidrio y metal
	Contenedor para materia orgánica	El contratista deberá gestionarel sitios de disposición final o transferencia de los residuos a terceros.	Se puede utilizar alternativas como el compost.
	Contenedor para tóxicos	El contratista deberá gestionarel sitios de disposición final para estos residuos (por ejemplo a botadero o relleno sanitario autorizado por el municipio).	Acopiarlos en bolsas resistentes, etiquetarlos como residuos peligrosos, y tener mucho cuidado de su resguardo.

## PRESUPUESTO PARA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE MITIGACIÓN AMBIENTAL

El presupuesto ambiental del proyecto es el siguiente:

M09 - MEDIDAS DE MITIGACION AMBIENTAL					16,488.93
CINTA PLASTICA DE SEGURIDAD	m	600,00	1,25	750,00	
PROVISION BASURERO(1/2 TURRIL PINTADO)	pza	2,00	336,44	672,88	
CONTENEDOR DE RESIDUOS SOLIDOS	pza	2,00	561,33	1.122,66	
PROVISION Y COLOCACION DE PASOS PEATONALES	pza	2,00	854,61	1.709,22	
LETREROS DE SEÑALIZACION AMBIENTAL	pza	2,00	947,87	1.895,74	
SEÑALIZACION MOVIL (TIPO CABALLETE)	pza	3,00	187,03	561,09	
SEÑALIZACION	pza	2,00	947,87	1.895,74	
REFORESTACIÓN	pza	75,00	105,09	7.881,60	

## PRESUPUESTO PARA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE MITIGACIÓN SOCIAL

A continuación, se detalla el presupuesto estimado para la ejecución de las medidas de mitigación social, cuyos recursos deberán preverse dentro de los Gastos Generales de la contratista

Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Total
<b>Mecanismo de Quejas y Reclamos</b>				
Alquiler de oficina	Mes	5	500	2500
Computadora	Pieza	1	7000	7000
Impresora	Pieza	1	1500	1500
Papelería	Global	1	2000	2000
Sillas	Pieza	10	250	2500
Letrero	Pieza	1	1500	1500
Libro de actas	Pieza	1	80	80
Servicio de telefonía móvil	Global	1	3000	3000
<b>Relacionamiento comunitario</b>				
Papelería	Global	1	2000	2000
<b>Plan de comunicación</b>				
Impresión de material de difusión	Global	1	1000	1000
	Total			23080

## MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

### 1. INTRODUCCIÓN

La construcción del sistema de alcantarillado sanitario y la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) en la comunidad generaran dificultades o modificaciones en el cotidiano vivir de la población circundante, teniendo una alta probabilidad que, por la interrelación del proyecto con los actores locales, pueda generarse quejas y reclamos (Q y R), para el cual el mecanismo de atención de QyR planteado permitirá captar de forma adecuada y ágil, con el objetivo de reducir las y/o transformarlas en percepciones positivas para la viabilización en la ejecución del proyecto.

En esa línea fue elaborado el presente documento que contiene no solo un procedimiento para la “Resolución” de quejas y reclamos, sino la gestión social de atención al beneficiario circundante a la ejecución de las obras, que parte desde la atención a dicho beneficiario, la solución de la queja o reclamo, si corresponde, y del seguimiento hacia la solución. Donde EMAGUA en el marco de sus atribuciones como ejecutor técnico social, intervenga en la supervisión del proceso de la solución de las quejas y/o reclamos.

### 2. ANTECEDENTES

El Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado de Bolivia, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones (...). Asimismo, el Parágrafo II del citado Artículo, establece como responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

El Contrato de Préstamo N°4710/BL-B0 establece como objetivo general del Programa, “mejorar las condiciones de vida en términos ambientales y de salud de la población que habita en ciudades intermedias y menores en Bolivia por medio del incremento de la cobertura de agua potable y saneamiento (AyS)”.

El MGAS define los principales aspectos ambientales y sociales a considerar para su debida incorporación durante las fases de identificación, la preparación, análisis-evaluación, ejecución (pre inversión /inversión), seguimiento y finalización (conclusión) de los proyectos que conformen el Programa (ciclo de proyecto), como así también define las responsabilidades ambientales y sociales de los actores vinculados y presenta los instrumentos y procedimientos a aplicar en la evaluación ambiental y social, así como planes de manejo de los mismos.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo general

Implementar el mecanismo de atención a quejas y reclamos, vía procedimientos adecuados y ágiles, a fin de dar una respuesta inmediata a los beneficiarios del área de intervención, hacia un avance eficiente en la implementación del proyecto y sus respectivos componentes.

#### 3.2 Objetivos Específicos

- Descripción del procedimiento a seguir para la atención a quejas y reclamos.
- Describir las responsabilidades del seguimiento y consecución del procedimiento a las respuestas y/o soluciones, a las quejas y reclamos.
- Definir los niveles de gestión en la atención y resolución de las quejas y reclamos.
- Contar con personal de oficinas de atención de quejas y reclamos capacitado, en torno a una atención cordial, a los beneficiarios circundantes del proyecto en ejecución.
- Informar oportunamente sobre las actividades del proyecto, variaciones o cambios que se den en las obras de ejecución y socio ambientales, de manera de reducir las quejas, reclamos y denuncias que surjan.

### 4. POLÍTICAS

Las políticas establecidas en el presente mecanismo consideran la viabilidad de una respuesta oportuna e inmediata a los beneficiarios, para lo cual se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a. Otorgar una información oportuna y clara a los beneficiarios, sobre el proyecto en ejecución para adelantarse a las QyR.
- b. Atención de las QyR deberá ser con calidez y amabilidad, mismas que podrán hacerse de manera personalizada o de manera anónima.
- c. Registrar las QyR en un “libro de acta”, de acuerdo a los usos y costumbres de las localidades donde se ejecuta el proyecto.

- d. Contar con un libro de quejas y reclamos en la oficina destinada para tal efecto.
- e. Acceso al libro de QyR y abierto para la verificación ágil y oportuna por las autoridades respectivas y de los beneficiarios que así lo requieran.
- f. Registro de Quejas y reclamos por escrito directamente en el libro, con nombre y apellidos, número de cédula de identidad, número de teléfono y dirección o referencia del domicilio, a efectos de notificar la resolución.
- g. Beneficiarios que acudan a la oficina de QyR, serán orientados por el responsable de la oficina, quien llenará el libro de actas.
- h. Cualquier QyR, enviado por algún otro medio alternativo (Whatsapp, correo electrónico, libro de actas de las reuniones de la comunidad, notificación de las instituciones públicas, etc), deberán también ser registrados en el libro y seguir la gestión correspondiente.
- i. Atención con calidad y calidez en oficinas de QyR, para ello se contará con recursos humanos capacitados.
- j. Mantener con la mayor discreción o reserva la QyR que llegue en relación directa a un servidor o al personal del DESCOM o Institución. Para tal efecto se deberá solicitar las pruebas correspondientes y en caso de existir las mismas, se remitirá a la autoridad correspondiente, para que se proceda de acuerdo al caso.
- k. Atención con prontitud toda QyR, de manera de establecer las acciones correctivas o soluciones respectivas, para lo cual se inscribirá en el libro de actas informando al demandante, emitiendo una respuesta escrita <sup>1</sup> de la gestión realizada y las medidas de proceso tomadas al respecto.
- l. Cualquier QyR que afecte directamente a un personal de la obra, se deberán tomar las medidas necesarias para el mejoramiento del aspecto planteado y reportarlo en el libro, en caso de que fuera una denuncia por corrupción o mala praxis y que afecte su fuente de trabajo.
- m. En caso de que la QyR se relacione con la obra, la respuesta al reclamo deberá ser siempre objetiva y viable técnica y económicamente, sin perjuicio al proyecto. Las respuestas deben estar en satisfacción con el proyecto a desarrollar y su viabilidad.
- n. Para la atención de la oficina de QyR se designará a un responsable que será parte del Contratista, el cual tendrá como función específica llevar el control del libro, visitas al proyecto en ejecución, así como detectar dificultades, en coordinación con el contratista de obra y supervisión.
- o. En el marco de las condiciones socioculturales de la región, el responsable de QyR contará con las habilidades de dialogo y comprensión de los idiomas predominantes en el área del proyecto.
- p. La ubicación de la oficina de QyR será en un lugar estratégico, espacio que será ampliamente socializado y visibilizado en el área de cobertura.

## 5. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS.

### a. Información y seguimiento oportuno.

La oficina de atención a personas debe establecer un procedimiento adecuado, en cuanto al manejo de la atención de QyR a beneficiarios del proyecto y en el seguimiento a los compromisos asumidos, a continuación, en detalle cada proceso:

- **Información adecuada.** Trabajar con la información al beneficiario es uno de los pilares fundamentales para reducir las quejas y reclamos. Una población bien informada tiene la capacidad de prever y es lo que debemos lograr. El responsable de QyR en coordinación con la supervisión y la empresa contratista deberá informar: actividades que se realizarán en las comunidades, actividades que generaran algún perjuicio a la población por las obras, actividades que son modificadas de acuerdo a obra y no indicadas, actividades suspendidas, actividades con alto grado de contaminación acústica, ambiental y de olores; así como sobre las actividades a desarrollar a partir del Plan de Atención y Respuesta Inmediata (PARI) de QyR, pero sobre todo, sobre los resultados obtenidos una vez concluidos los pasos del PARI.
- **Atención personalizada.** El responsable de QyR debe tomar en cuenta que las personas que vienen a exponer una queja y reclamo, es porque ha sido afectado directamente en su entorno cotidiano, por lo que su atención deberá ser con mucha calidez y comprensión, para lo cual antes de escribir la queja deberá comprender y entender la misma. Una vez se comprendida la inquietud será transcrita en el libro la queja y reclamo.
- **Seguimiento al Plan de Atención y Respuesta Inmediata (PARI).** Esta es una de las acciones más importantes del proceso de atención de QyR, hacer el seguimiento de los compromisos asumidos en el Plan de Atención y Respuesta

<sup>1</sup> Dado el caso de que algún beneficiario no sepa escribir el responsable de la oficina de quejas y reclamos transcribirá en el formulario correspondiente ver anexo 1.

Inmediata<sup>2</sup>, porque del cumplimiento supondrá la reducción de QyR o el incremento de la molestia generando un mayor conflicto.

#### **b. Actitud Proactiva**

La actitud del responsable de QyR, deberá ser propositiva y objetiva, que permita reducir el problema y ayudar a que el proyecto se desarrolle con el menor inconveniente posible.

Para tal efecto se tomará en cuenta las Reglas de Oro de Miguel Manríquez Ortiz<sup>3</sup>, que ayudarán a una relación interdisciplinaria y pertinente hacia una interacción con los beneficiarios del proyecto:

1. **Mostrar interés.** Es importante que el responsable de QyR sepa escuchar, comprender, atender y mostrar interés de la persona que le está hablando, sin prejuicios, sin complejos y con “todo oído”. Solo escuchar, entender lo que el otro le viene a contar en forma de QyR por más complejo y repetitivo que parezca, solo escuchar.
2. **Preguntar.** Luego que los beneficiarios del proyecto han manifestado y expresado todo lo que tenían que decir (se ha quejado, reclamado o sugerido), el responsable de QyR debe preguntar, incluso si ya conoce la respuesta, o simplemente repetir en otras palabras y en forma de pregunta lo que la otra persona ha expresado; preguntar lo que no ha entendido o si ha entendido mal. Una pregunta a veces baja la tensión (midiendo el momento en que se lo hace). Preguntar dándole la importancia respectiva a la otra persona y en forma pedagógica.
3. **Explicar.** Una vez se tenga la atención respectiva y la empatía, agradecer por la QyR y explicar las acciones a seguir, las respuestas a asumir o los trabajos técnicos a realizar o que se vienen realizando. Las QyR son la mejor forma de saber que estamos trabajando, que se están realizando actividades o que nos estamos equivocando. No es malo equivocarse, lo malo es seguir en la equivocación y para ello es necesario entender el problema.
4. **Agradecer.** Reconocer el problema es aprender y por ello se debe estar agradecido; incluso una sugerencia es fundamental para el aprendizaje, lo que implica ser agradecido. Es importante entender que el responsable de QyR u obrero de la empresa representa a la institución o al proyecto y el beneficiario es el “cliente”, por lo que nuestro trabajo depende de ellos, es para ellos. Un “gracias” enaltece a uno y le da importancia al otro y cuanto más alta es la posición de quien agradece más satisfacción siente el que lo recibe.
5. **Aceptar.** Aceptar la QyR de forma clara y enfática, sin lugar a duda, reconociendo o dando lugar a la razón del beneficiario. Plantear que la equivocación ha surgido de las actividades mal ejecutadas o mal planteadas, pero nunca indicar que son infundadas, porque una queja y reclamo surge por un temor, duda o razón fundamentada. Entrar a la dinámica de “el cliente tiene la razón”, sin el error de juzgar la queja y reclamo como “equivoco” o “no importante” y entrando a la explicación de que “todo tiene una solución”.
6. **Dar una respuesta.** El objetivo de contar con oficina de QyR es para dar una respuesta, dar una solución, encontrar la forma de que se puede mejorar y para ello es fundamental dar una respuesta. La persona beneficiaria que se queja, reclama o sugiere busca una respuesta a su inquietud y nuestro trabajo es satisfacer dicha inquietud, y la respuesta debe ser eficiente y rápida, con el cumplimiento de lo comprometido, y para ello el seguimiento es fundamental, las acciones directas, ya sean derivadas o por cuenta propia, tiene que tener el objetivo de una “respuesta eficaz y rápida”.
7. **Satisfacción.** Lograr cumplir con el “*plan de acción y respuesta inmediata*” que surgió de la QyR es una satisfacción propia y del beneficiario. Llegar a este punto es fundamental y para ello el seguimiento al plan de acciones y respuestas es tarea más que importante, mucho más que la de escuchar la QyR, porque en el cumplimiento de lo comprometido está nuestra capacidad, profesionalismo y honor, y ello conlleva a la satisfacción.

## **6. ÁREA GEOGRÁFICA DE INTERVENCIÓN**

### **Ubicación de oficinas**

El mecanismo propuesto establece un trabajo articulado entre beneficiarios del área de cobertura y dirigencia representativa de la comunidad, razón por la que se ha priorizado abrir una oficina en directa relación con el responsable de QyR, teniendo en cuenta que esta instancia tiene previsto, en la fase de inversión y post inversión, abrir una oficina en un lugar visible, accesible y estratégico, para el trabajo con los beneficiarios del proyecto.

<sup>2</sup>El Plan de Atención y Respuestas Inmediata, entendido como un conjunto de acciones coordinadas, con el fin de dar atención directa, satisfactoria e inmediata de la recepción de las quejas y reclamos, que los beneficiarios realizar sobre la ejecución del proyecto.

<sup>3</sup> Miguel Manríquez Ortiz autor de las diapositivas de atención de quejas y reclamos. Información recabada de la página internet <https://es.slideshare.net/migueljavier/7-reglas-de-oro-para-el-manejo-de-quejas-13142413> “7reglas de oro” para la atención al cliente en quejas y reclamos.

Por lo tanto, dentro de sus acciones estratégicas se integrará la gestión del presente mecanismo abriendo oficinas de atención de QyR en la comunidad de Florida.

La ubicación de las oficinas en el área de influencia, tiene el propósito de dar una respuesta inmediata a las QyR que surjan de parte de los beneficiarios durante la implementación de los proyectos.

El perfil del responsable de QyR deberá ser:

Con formación a nivel egreso o licenciatura de las carreras de ciencias sociales o de agronomía o ciencias de la educación u otras relacionadas a desarrollo social.

Persona proactiva con experiencia en proyectos de saneamiento o agua potable.

Experiencia con el relacionamiento con personas, organizaciones, líderes e instancias del Gobiernos Autónomos Municipales.

Habilidad de análisis, comprensión y expresión con claridad, en los idiomas aimara y castellano.

Manejo práctico del Microsoft Windows en sus herramientas básicas.

Con conocimiento la gestión social, mediación, negociación y resolución de conflictos.

## 7. PROCEDIMIENTO DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El procedimiento para la atención de QyR nace a partir de la ejecución de las obras de un proyecto de inversión pública, en este caso, a partir de la ejecución de las obras del sistema de alcantarillado sanitario en la población de Florida.

### 7.1 Recepción de quejas y reclamos

Para tal efecto, el supervisor de Obra será quien coordinará y realizará el seguimiento y funcionamiento de las oficinas de QyR con el responsable designado, la oficina que contará con el mobiliario básico y la inauguración será prevista al inicio de la obra.

La recepción de la QyR deberá estar difundido y visibilizado, a ser realizado por el responsable de QyR. En cuanto a la atención será con calidad y calidez, el responsable tendrá que comprender claramente la QyR, transcribir en el libro de actas en detalle de los datos personales y dirección de las personas involucradas, de acuerdo al contenido mínimo del anexo 1 y, posteriormente, gestionar el procedimiento a llevarse adelante de acuerdo al nivel y tiempos corresponda.

### 7.2 Modo de realizar las quejas y reclamos

El procedimiento para la atención de la QyR realizada por el responsable en oficina partirá de la identificación y/o selección en las siguientes formas:

#### De manera directa

- Durante la ejecución de las obras, las autoridades locales o dirigentes, líderes la QyR u otros beneficiarios afectados que no pudieron acudir a la oficina, podrán plantear su QyR, siendo recibida y derivada al responsable, para que lo verifique de manera inmediata y registre en el libro correspondiente
- Cada QyR recibida en esta forma, será gestionada, para la resolución de manera escrita y con explicación correspondiente.

#### De manera personalizada:

- a. Por medio escrito, indicando el número de cédula de identidad y debidamente firmado por el reclamante.
- b. Personalmente, llenándose el Libro de quejas y reclamos.
- c. Por whatsApp, con todos los datos personales necesarios. La habilitación y manejo de este medio será verificado por el responsable que atiende la oficina de QyR.
- d. Vía llamada por celular, donde el responsable reciba y verifique en coordinación con el beneficiario del proyecto que reclama, se queja o sugiere.
- e. Por correo electrónico, la habilitación y el manejo de este medio será verificado por el responsable que atiende la oficina de quejas y reclamos, es probable que este medio sea utilizado por los residentes<sup>4</sup>.

#### De manera anónima:

- a. Las QyR pueden ser anónimas. En tal caso se la recibirá, atenderá y se asumirá las acciones necesarias que corresponda, siempre y cuando la denuncia esté fundamentada, con una referencia como ser: fotografía, descripción de los datos exactos de la afectación, documentación de respaldo, testigos, etc.
- b. Se colocarán buzones en lugares estratégicos (Centro de Salud, unidad educativa, Sede social y otros a ser priorizados), que serán coordinados con la directiva de la organización social y el GAIOSCA de manera que

<sup>4</sup> Se entiende a los beneficiarios residentes, quienes cuenta con un predio de su propiedad (con vivienda - alquilado o en anticrético, amurallado o sin muralla, en el área de cobertura del proyecto.

coadyuven en la difusión de su ubicación, para que los beneficiarios puedan colocar las QyR de forma anónima o personalizada.

- c. Una QyR específicamente anónima, conlleva el riesgo de que no se pueda brindar una respuesta directa a la persona que la interpone; si se diera el caso, se realizará el seguimiento correspondiente de acuerdo al análisis y acciones correctivas que correspondan. Teniendo que ser informadas de las gestiones y/o su resolución en las reuniones informativas del avance del proyecto que realice el comité de obra<sup>5</sup> a la población beneficiaria, que generalmente recaen en asamblea general o reuniones de emergencia que se realicen en el área de cobertura.

## 8. INSTANCIAS RESPONSABLES DEL PROCESO

### 8.1 Responsable de Programa

El responsable del Programa es el Sub Gerente Nacional del PASCIM de EMAGUA, quien velará para el buen funcionamiento del mecanismo de QyR, de acuerdo a lo planteado en el presente documento. Su intervención dependerá del alcance del mismo.

El o la responsable de la supervisión de las gestiones en las oficinas de QyR será el Supervisor de Obras, quien verificará:

- Una respuesta inmediata y efectiva, se exigirá, a través de la contratista el Plan de Atención y Respuesta Inmediata (PARI) el cual debe contener las acciones inmediatas (de acuerdo al nivel de intervención) de respuesta a las quejas y reclamos. Este plan acorde al nivel que corresponda debe ser instruido por el equipo técnico a través del supervisor a ser de cumplimiento estricto.

### 8.2 Contratista

Estará a cargo de la ejecución de obras del proyecto, por tanto, es la que debe ejecutar el Plan de Gestión Ambiental y Social que incluye el Mecanismo de quejas y reclamos.

Le corresponderá realizar las acciones:

- Nombrará un responsable de QyR e instalará la oficina.
- Ante cualquier situación Qy R, debe plantear el Plan de Acción PARI.
- En coordinación con el responsable de QyR, el contratista del proyecto en ejecución, serán encargados de realizar las gestiones internas correspondiente a las soluciones planteadas, una vez se tenga el PARI<sup>6</sup> para su implementación de la QyR.
- Dara cumplimiento a la solución reflexionada y planteada en el PARI en coordinación con el Responsable de QyR.
- Coordinará de manera permanente con la supervisión, a fin de tomar decisiones y soluciones sobre las QyR que corresponde a la implementación de obra.
- Junto al responsable de QyR consolidaran la información sistematizada de las atenciones de QyR mensualmente.
- Otras acciones que se prioricen en el proceso, para el buen funcionamiento del Mecanismo.

### 8.3 Responsable de la oficina de QyR

A nivel local el responsable de QyR será parte del equipo de la empresa contratista que implementa las obras, las gestiones realizadas se harán en coordinación con las instancias involucradas a nivel local, quien contara con una oficina a nivel de cada localidad.

El responsable de QyR tendrá las siguientes tareas:

Toda queja y/o reclamo estará plasmado en el libro, con las firmas de las personas involucradas.

- El responsable de QyR en coordinación con el supervisor de Obra programará las inspecciones necesarias para realizar seguimiento a los trabajos que se ejecutan, para subsanar las observaciones o de acuerdo a la solicitud realizada por la población en relación a las QyR.
- El responsable de QyR, realizará reportes al supervisor de Obra y al responsable del programa, sobre las gestiones realizadas en el libro de actas de QyR mensualmente o cuando se solicite por las instancias superiores y/o el equipo técnico de EMAGUA, así como las respuestas y plazos establecidos.

<sup>5</sup> Los miembros del Comité de Obra, son instancias que se constituyen indefectiblemente en la fase de inversión hasta la post inversión que surge del conjunto de los representantes de las organizaciones sociales del área de cobertura del proyecto. Por ello son una instancia representativa que coadyuvará a estas gestiones, establecidas en el plan de intervención social del componente DESCOM

<sup>6</sup> El PARI es elaborado por el responsable de QyR. Sin embargo, en los casos del componente social y/o fortalecimiento institucional con instancias que corresponda de la firma adjudicada (Coordinador/a) y, en casos que involucre obras, en coordinación con el supervisor de obra y fiscal del GAIOSCA.

- Será el responsable directo de hacer el seguimiento a las tareas definidas por el equipo técnico de la solución, subsanación o respuesta técnica a la QyR plasmada en el libro de quejas.
- El responsable del programa, solo participará en la resolución de la QyR en casos de alta complejidad en coordinación con el supervisor del Obra y responsable de la oficina de QyR, y si es necesario Fiscal de Obras y el GAIOWSA.
- Será el encargado de difundir a la población beneficiaria del proyecto el rol que cumplirá la oficina de QyR durante la implementación del proyecto, para ello elaborará los medios de difusión necesarios (cartilla o tríptico u otro material).
- Tendrá la responsabilidad de entregar la información sistematizada de las QyR atendidas durante en los informes mensuales a EMAGUA.
- Visibilizará en la oficina un cuadro resumen de la atención de QyR que son gestionadas mensualmente.
- Otras acciones que se prioricen en el proceso, para el buen funcionamiento del Mecanismo.

#### 8.4 Instancias Locales

Las Autoridades Locales y Originarias estarán a cargo de la vigilancia por el buen funcionamiento de la oficina de QyR, las respuestas a las mismas y su mediación –si fuera necesario- con la/las personas que realizan la QyR, que permita viabilizar la ejecución de la obra.

De acuerdo a los roles de la Ley N°347 de Participación y Control Social se asignan a los miembros de las organizaciones comunitarias y de Control Social del GAIOWSA, como actores de control social, lo cual será tomado en cuenta durante la ejecución del mecanismo, para facilitar y viabilizar la buena ejecución del proyecto en coordinación con el responsable de QyR.

#### 8.5 Supervisión

La supervisión será ejercida por EMAGUA, a través de los responsables regionales, instancia que coordinará de manera directa con el responsable de QyR.

Le corresponderá realizar el seguimiento al:

- Funcionamiento del mecanismo de QyR
- Verificar la información sistematizada de la atención QyR mensual.
- Otras acciones que se prioricen en el proceso, para el buen funcionamiento del Mecanismo.

#### 8.6 Monitoreo y evaluación

Estará a cargo del responsable social regional del proyecto en coordinación con la Supervisión de Obra.

Le corresponderá realizar las acciones:

- Capacitar al responsable de QyR en torno al procedimiento para la atención y seguimiento, según lo establecido en el presente mecanismo.
- Contar con un cronograma de monitoreo y evaluación, que verifique el funcionamiento del mecanismo de QyR en el proyecto.
- Consolidar y sistematizar los alcances de la información de atención de QyR, de manera trimestral, semestral y anualmente, en base a los informes mensuales del responsable de QyR.
- Planificar, organizar y llevar adelante las visitas programadas y no programadas de las instancias del BID, VAPSB y otros acorde a requerimiento, en coordinación con el responsable de QyR.
- Coordinar de manera mensual y/o a requerimiento con la supervisión de manera de conocer la existencia de alertas y acciones de contingencia a realizarse en el proyecto.
- Otras acciones que se prioricen en el proceso, para el buen funcionamiento del Mecanismo.

### 9. ACCIÓN DE CONTINGENCIA

El procedimiento en caso de que existiera ausencia temporal o definitiva del responsable del libro de QyR, el contratista en coordinación con el supervisor de obra designará a un responsable de QyR transitorio.

En caso de no poder nombrar al responsable transitorio, se preverá designar temporalmente al encargado de la oficina en coordinación con las siguientes instancias: Ejecutor de DESCOM y Supervisor de Obra.

## 10. NIVELES DE RESOLUCIÓN DE QUEJA Y RECLAMO

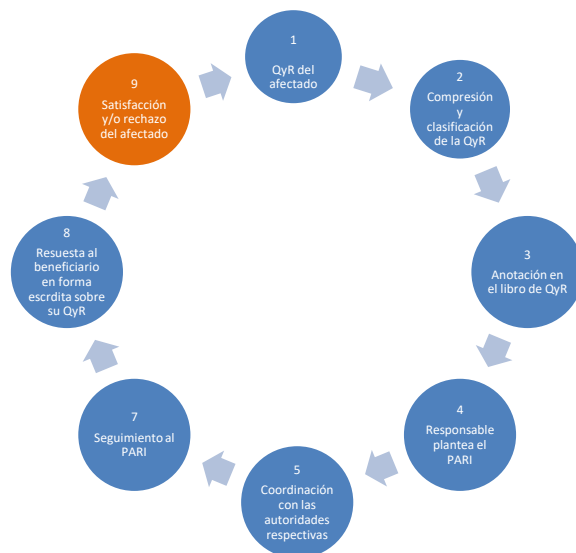
Los niveles de intervención a la solución de la QyR, dependerá de su alcance y/o complicación, definida en el Plan de Acción y Respuesta Inmediata. Dependiendo de la QyR los niveles a ser atendidos pueden ser reflejados de la siguiente manera:

### 10.1 Primer Nivel

Corresponderá identificar si tiene que ver con la mala praxis en o de la misma obra (ejecución de actividades de construcción, DESCOM y FI), para considerarlo en este nivel. Para ello el responsable de QyR verificará el producto de la actividad en ejecución y asumirá las medidas que correspondan, para ésto deberá presentar un Plan de Acción y Respuesta Inmediata, el cual será entregado en fotocopia a la Supervisión de obra para su seguimiento.

Cuando el responsable presente el Plan de Acción y Respuesta Inmediata - PARI en un lapso no mayor a 1 día, para gestionar la QyR, la supervisión deberá informar al equipo técnico de EMAGUA, con el fin de mantenerlo informado. El responsable de QyR deberá ser quien se encargue de la ejecución que todo lo que se plantee en el PARI, para lo cual deberá verificar y gestionar hasta la resolución de la misma. Una vez se cuente con la resolución se informará al y los beneficiarios de las acciones a seguir y concluida con dichas acciones se pondrá por escrito en el libro y se realizará la devolución al beneficiario de forma directa para dar la explicación al usuario que formuló la QyR, quien deberá firmar su aceptación o rechazo a la solución arribada.

El flujograma siguiente representa gráficamente las acciones a seguir, estableciendo que toda acción del PARI restablece la actividad normal de la obra:



### 10.2 Segundo Nivel

Corresponderá identificar al responsable, si la QyR junto al contratista implica la modificación en las obras (cambio en cronogramas de ejecución de actividades de construcción, DESCOM y FI), para tenerlo en cuenta en este nivel, porque las modificaciones no están contempladas en los trabajos de la contratista y sus actividades, ésta deberá ser informada inmediatamente al supervisor y a través de éste al equipo técnico de EMAGUA para su análisis técnico. Si el equipo técnico considera que no afecta sustancialmente al proyecto y está dentro de la viabilidad técnica y económica se coordinará con el supervisor, quien deberá elaborar el PARI en un plazo no mayor a 5 días calendario.

Una vez se tenga el PARI para subsanar la QyR, ésta debe ser coordinada con EMAGUA, quienes darán la instrucción a la supervisión para ejecutar dicho plan. Para la verificación del cumplimiento del PARI, se informará al beneficiario las acciones a seguir y concluidas las acciones se pondrá por escrito en el libro, haciendo llegar una nota al beneficiario con la explicación correspondiente.

De todas las acciones a seguir se informará a las autoridades originarias de la comunidad para el seguimiento respectivo.





### 10.3 Tercer Nivel

Corresponderá al responsable QyR y contratista si implica una modificación **sustancial** al proyecto para priorizarlo en este nivel, teniendo en cuenta si corresponde a: una modificación en obra, costo y/o personal, ésta deberá ser informada a EMAGUA, para su análisis técnico y económico y a través del equipo a las autoridades respectivas, quienes tomarán las decisiones y acciones necesarias. Una vez se tenga una respuesta o decisión a seguir, se informará a la supervisión y al responsable de la oficina de QyR. El supervisor deberá solicitar al contratista el respectivo PARI el cual deberá ser ejecutado en el tiempo establecido en cronograma. La notificación tendrá los respaldos correspondientes de las autoridades que intervinieron en la decisión.

Una vez se tenga el PARI para subsanar la QyR, esta debe ser coordinada con EMAGUA, quienes darán la instrucción de ejecutar el plan a la contratista. El responsable de QyR es el directo responsable de la ejecución del PARI, en coordinación con el supervisor. Una vez se dé la instrucción se informará al beneficiario las acciones a seguir y concluida con dichas acciones se pondrá por escrito en el libro y, si corresponde, se hará llegar una nota al beneficiario.

De todas las acciones a seguir se informará a las autoridades originarias de la comunidad para el seguimiento respectivo. Para una mejor comprensión del proceso acorde al siguiente flujo:



## 11. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE OFICINAS DE QUEJAS Y RECLAMOS

### 11.1. Seguimiento

- El encargado del seguimiento es el Supervisor Técnico, realizará el seguimiento y verificará las gestiones realizadas de las QyR, así como del cumplimiento del PARI, realizando visitas programadas e intempestivas. A partir de este seguimiento se podrá verificar los registros como el grado de avance de la resolución de las QyR, el cumplimiento de los tiempos definidos acorde a lo establecido en el presente mecanismo y por ende dará referencia de la frecuencia de atenciones en la oficina de QyR.
- El supervisor en coordinación con el responsable de QyR contarán con información clasificada de las atenciones de las QyR más recurrentes (evaluarán las QyR), de manera de consolidar la información, así mismo dará referencias de acciones correctivas para prevenir a que sucedan las Qy/oR, como del funcionamiento del mecanismo a nivel del proyecto.

### 11.2 Monitoreo y Evaluación

Estará a cargo del supervisor de Obra, para realizar los recorridos periódicamente y poder verificar in situ el debido proceso y/o la solución de las QyR. Las visitas periódicas serán programadas y comunicadas al responsable de QyR.

El monitoreo será realizado por el supervisor de obra en base a un cronograma de periodicidad mensual o bimensual, según se vaya priorizando la implementación de los proyectos, realizará el relevamiento de información de los siguientes indicadores:

- Número de quejas recibidas en relación al número de quejas admitidas.
- Número de quejas gestionadas en el periodo de tiempo estipulado para cada instancia.
- Número de quejas resueltas en el tiempo estipulado.
- Número de quejas que han sido comunicado al afectado.
- Número de quejas con fueron gestionadas relacionados con las resueltas
- Número de quejas con satisfacción del reclamante.
- Número de quejas gestionadas y resueltas en el primer nivel, segundo nivel y tercer nivel con conformidad del reclamante.
- Número de quejas con PARI.

## 12. ATENCIÓN DEL DESACUERDO A LA SOLUCIÓN DE UNA QyR

El desacuerdo<sup>7</sup> será recibido de forma directa por el afectado/os, para ello el responsable de QyR coordinará con el supervisor y autoridades locales para:

- Explicar de manera extensa las ventajas de la solución tomada, desde el punto de vista social y técnico. Muchas veces los desacuerdos se deben por estar desinformados sobre las implicaciones hacia otros.
- En caso de mantenerse la posición, el responsable de QyR coordinará con el supervisor de obra, y una instancia Legal local y contando con toda la información sobre el caso, para analizar y reflexionar la priorización de una solución al caso, preservando el avance del proyecto. La decisión priorizada tiene que ser registrada en el libro de actas de la oficina de QyR.

## 13. OTROS QYR

Como consecuencia de la ejecución de obras, es posible que se pudieran presentar QyR relacionados a violencia de género, los mismos que deberán tener otro tratamiento en coordinación con las autoridades comunales y locales, quienes deberán determinar la complejidad del problema e involucrar a las instancias competentes.

## 14. CRONOGRAMA

N°	ACCIONES PRINCIPALES	Meses							
		M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8
1	Propuesta del mecanismo de quejas y reclamos. Ajustes al plan y su puesta en marcha								
2	Reuniones de coordinación con las instancias representativas.								
3	Selección de responsable y apertura de oficina de QyR								
4	Capacitación tanto al responsable como a los beneficiarios sobre el mecanismo de quejas y reclamos								
5	Coordinación con las autoridades originarias de las comunidades seleccionadas								

## 15. ANEXOS

Las plantillas definidas en los anexos son referenciales, puesto que se colocará un libro de quejas y reclamos notariado en la oficina, el cual estará bajo custodia del responsable técnico de la oficina de quejas y reclamos, en tanto se ejecuten las obras.

### ANEXO 1

#### PARA EL LLENADO EN EL LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Esta ficha es una referencia para el llenado en el libro de quejas y reclamos por parte del encargado de la oficina, el cual debe realizar la transcripción directamente al libro con las firmas respectivas de quienes realizan la queja y reclamo. Si la ficha es llenada en otro lugar y por otra persona, esta debe ser transcrita al libro por parte del responsable.

#### INFORMACIÓN BÁSICA

N° de atención: \_\_\_\_\_  
 Responsable de recepcionar la queja: \_\_\_\_\_  
 Nombre de quien interpone la queja y reclamos: \_\_\_\_\_  
 Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Comunidad y referencia de vivienda: \_\_\_\_\_  
 Nombre de la Autoridad Originaria: \_\_\_\_\_

#### DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA Y RECLAMO:

<sup>7</sup> Entendido como la falta de aceptación de una solución propuesta

**DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑAN LA QUEJA Y RECLAMO:**

---



---

**AUTORIDADES O PERSONAS QUE ACOMPAÑAN A LA PERSONA(S) QUE REALIZA LA QUEJA Y RECLAMO:**

---



---

**FIRMAS RESPECTIVAS:**

**MUCHAS GRACIAS**

**ANEXO 2**

**PLAN DE ACCIÓN Y RESPUESTA INMEDIATA A LA QUEJA Y RECLAMO**

La presente ficha es una referencia a tomar en cuenta por la empresa o persona responsable de las acciones a seguir para subsanar la queja y reclamo.

**DATOS GENERALES:**

Fecha de recepción de la solicitud: \_\_\_\_\_

N° de atención del libro de quejas y reclamo: \_\_\_\_\_

Responsable del plan de acciones y respuesta: \_\_\_\_\_

**ACCIONES A DESARROLLAR:**

**CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES:**

N°	ACCIONES	DIAS											
		L	M	M	J	V	S						
1													
2													
3													
4													
5													

**DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS (RESPUESTA) A LOGRAR**

Firma del responsable: \_\_\_\_\_

**CONFORMIDAD DEL AFECTADO**

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES:**

---

## PLAN DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

### 1. JUSTIFICACIÓN

El diálogo constante con las comunidades y el desarrollo de procesos de consulta durante las fases de pre-inversión, inversión y operación del proyecto es una condición necesaria para que los pobladores tengan una adecuada información y comprendan los potenciales impactos sociales y ambientales que se generen con la implementación y operación del proyecto.

En este contexto, el Plan de Relacionamiento Comunitario (PRC) establece procedimientos que deben ser implementados para que exista una adecuada relación, comunicación e interacción durante la etapa de construcción y operación entre el personal de la obra (Empresa Contratista, empresa Supervisora/DESCOM - FI y operador del sistema) y la población del área de influencia en general representada por las Juntas Vecinales CAPyS y otros actores locales.

Este plan promueve las comunicaciones efectivas a nivel interno y con los grupos externos interesados y posiblemente afectados, para asegurar una respuesta apropiada y oportuna a los temas de mayor preocupación, logrando de esta manera relaciones estables, sólidas y de confianza mutua que permitan alcanzar los objetivos del proyecto.

Igualmente, este plan es diseñado para mantener un flujo de información continuo entre todos los involucrados con relación a la ejecución de los trabajos, evaluando los posibles problemas que se presentarán durante el desarrollo de las actividades, así como las sugerencias y las soluciones a conflictos sociales que puedan surgir.

### 2. OBJETIVOS

#### a. Objetivo general

Establecer una adecuada relación entre las autoridades municipales, organizaciones comunitarias, autoridades locales y pobladores que se encuentran dentro del área de influencia y la Empresa Contratista, la empresa Supervisora/DESCOM – FI y la Fiscalización del proyecto, durante y después de la etapa de construcción y atender sus inquietudes, sugerencias y reclamos buscando soluciones en forma conjunta para disminuir o eliminar probables situaciones de índole social.

#### b. Objetivos específicos

- Dar a conocer a las comunidades y actores sociales del área de influencia información oportuna y pertinente sobre el avance en la ejecución del proyecto.
- Establecer comunicación interactiva con todos los actores sociales involucrados de una manera culturalmente apropiada, que permita desarrollar relaciones de confianza con credibilidad y transparencia.
- Acompañar a las comunidades en su participación en las diversas actividades del proyecto según de ámbito de competencia para facilitar la interrelación y evitar conflictos, mitigar conflictos y orientar hacia su solución.
- Determinar canales de comunicación que permitan el involucramiento de la población en las diversas actividades de seguimiento, control y apoyo en todas las etapas de construcción y operación del proyecto.
- Prevenir conflictos con los beneficiarios y beneficiarias del proyecto.

### 3. ÁREA DE INFLUENCIA Y GRUPOS DE INTERÉS

<https://emagua.gob.bo>

**LA PAZ:**  
Calle Capitán Castrillo N° 434, entre 20 de Octubre y Héroes del Acre, Zona San Pedro, Central: 2150362  
Telfs.: 2150363-2150365-  
Programa Multipropósito Telf.: 77521562

**POTOSÍ:**  
Av. Villazón # 242, edif. Salina Of. 18 y 19

**COCHABAMBA:**  
Zona Parada Chapare, calle Litoral N° 0984, Esquina Benjamín Blanco Telf.: 44036206  
Fax: 4547372

**ORURO:**  
Calle Velasco Galvarro, Montesinos y Caro N° 5507

**SUCRE:**  
Calle Urriagoitia N° 150 Oficinas de Elapas, Frente al Banco de Sangre  
Telf.: 67196021

**TARIJA:**  
Zona San Geronimo, Calle Dr. Adel Cortez – Ruben Suarez  
Telf.: 6113334  
6654464

**SANTA CRUZ:**  
Calle Tucumbá No. 25, Barrio Urbani Tel./fax:3117011

El área del proyecto abarca el área urbana de la comunidad de Florida del municipio de Salinas del departamento de Oruro. El grupo de interés está compuesto por los beneficiarios del proyecto, otro grupo son las autoridades comunales y municipales.

#### 4. FASE INVERSIÓN.

El Plan de Relacionamiento Comunitario en la fase de inversión del proyecto CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO SANITARIO FLORIDA Y PTAR en la comunidad de Florida del municipio de Salinas, tiene por objetivo asegurar que existan canales de comunicación fluida y proactiva entre el personal de la obra (Contratista, Supervisión/ DESCOM - FI y Fiscalización) y la comunidad en general, autoridades locales e institucionales, para ello se debe implementar un conjunto de actividades que permita contribuir con este relacionamiento.

Las actividades que se realizarán durante la fase de ejecución del proyecto están dirigidas a generar espacios de participación social y vinculación interinstitucional para mantener informadas a las autoridades municipales, organizaciones de base y población sobre los beneficios del proyecto, así como atender las sugerencias de las personas que se sientan afectadas con algunos aspectos constructivos del proyecto de los componentes del proyecto.

Para este efecto deberá efectuarse las siguientes acciones.

#### 5. LÍNEAS DE ACCIÓN.

##### a. Línea 1. Oficina relacionamiento comunitario

El área del proyecto se extiende el área de la comunidad de Florida por lo que esta oficina debe ser instalada donde se concentra la mayor cantidad de beneficiarios.

La oficina de relacionamiento comunitario, deberá contar con una copia del proyecto con sus respectivas medidas de mitigación, a fin de que cualquier persona pueda ir a requerir información. La oficina será la encargada de recibir cualquier queja y/o sugerencia que la población pueda tener con relación a los trabajos constructivos del proyecto (ver plan de quejas y reclamos). La Oficina de Relacionamiento, debe contar con su respectiva visibilidad, (letrero de identificación, horarios de atención y números telefónicos de información). La oficina atenderá por lo menos dos días a la semana en horarios de oficina.

Eventualmente y de acuerdo a los requerimientos de la población, el encargado de la Oficina de Relacionamiento coordinará visitas conjuntas, entre pobladores, Contratista y Supervisión/DESCOM - FI.

Asimismo, se instalará en la oficina de relacionamiento un “Buzón”, con el fin de conocer las sugerencias, quejas o reclamos de la gente hacia el proyecto.

Por otro lado, deberá habilitar un libro de actas destinado a registrar las sugerencias que la población pueda tener con relación a la ejecución del proyecto.

##### b. Actividades programadas

ACTIVIDADES	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Instalación de oficina	Una oficina instalada de dependiente de la contratista, abierta para brindar información a la población de Florida.	Equipamiento Planos de Proyecto.

Identificación de la oficina	1 oficina debidamente identificada	Letrero de identificación Línea de celular habilitada
Atención de la oficina de relacionamiento comunitario	2 días de la semana está abierta la oficina para realizar procesos de coordinación.	Reporte Fotográfico
Registro de quejas, sugerencias o reclamos (ver plan de quejas y reclamos)	No. de quejas, sugerencias o reclamos. Matriz de sistematización	Libro de Actas Actas de Reuniones
Implementación de buzón de quejas y sugerencias.	No. de demandas resueltas	Formulario de Quejas y Reclamos

### c. Cronograma de ejecución oficina de relacionamiento comunitario

ACTIVIDADES	MESES						
	1	2	3	4	5	6	7
Instalación de oficina	X						
Identificación de la oficina	X						
Atención de la oficina de relacionamiento comunitario	X	X	X	X	X	X	X
Registro de quejas, sugerencias o reclamos (ver plan de quejas y reclamos)	X	X	X	X	X	X	X
Implementación de buzón de quejas y sugerencias.	X	X	X	X	X	X	X

### d. Línea 2. Realización reuniones informativas

El mecanismo de coordinación entre las empresas Contratista, Supervisor/DESCOM - FI, instituciones locales, autoridades locales y la comunidad, se basará en la ejecución de reuniones de coordinación, estas reuniones tendrán como fin de concertar y acordar temas que estén directamente relacionados con las acciones que desarrollo en el marco del proyecto.

Las reuniones serán programadas preferentemente tomando en cuenta los tiempos y espacios propios de cada organización y/o comunidad, se aprovechará las Asambleas, Ampliados o Reuniones que se programen en el área de intervención, que las fechas para la ejecución de Reuniones Informativas para mantener informada a la población con relación a los alcances y avances del proyecto.

Estas jornadas se adecuarán a los tiempos y espacios propios de la comunidad, Centrales Agrarias, Sub Centrales y la población en general, respetando sus usos y costumbres en cuanto a organización. El responsable coordinará con las autoridades para insertar en las agendas de las reuniones de la comunidad.

El Personal de Supervisión/DESCOM - FI, planificará y participará en estas reuniones informativas, destinadas a las autoridades comunales y población en general, para mantener informada a la población respecto a la ejecución de los trabajos constructivos y cumplimiento de convenios y acuerdos.

Las Reuniones Informativas deberán ser planificadas de acuerdo al avance de los trabajos de construcción, en coordinación con las autoridades municipales, comunitarias de preferencia en la Oficina de relacionamiento o donde las autoridades dispongan, deberán informar principalmente sobre los siguientes aspectos:

- Objetivos de la construcción del proyecto.
- Fecha de Inicio de Obras.

- Cronograma general de ejecución del proyecto
- Características de los trabajos a desarrollarse durante la ejecución de las obras.
- Principales medidas para evitar accidentes.
- Funciones de la Supervisión/DESCOM – FI y empresa Contratista.
- Funciones de la Oficina de Relacionamiento.
- Procedimientos para la formulación de quejas y/o sugerencia.

### e. Actividades programadas

ACTIVIDADES	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Asistencia a Ampliados 1 vez al mes, para coordinar acciones que permitan prevenir posibles conflictos	No. de Reuniones Acuerdos Firmados	Actas y lista
Programación de reuniones con los beneficiarios, con las que se debe concertar acciones concretas que influyen al avance de obras	No. de Reuniones Acuerdos Firmados	Actas y lista
Programación de reuniones con entidades públicas que forman parte del convenio, para realizar seguimiento de compromisos EMAGUA, VAPSB y GAIOSCA	No. de Reuniones Acuerdos Firmados	Actas y lista
Realización de reuniones periódicas con Supervisión/DESCOM - FI y Empresa Constructora para coordinar acciones.	No. de Reuniones Acuerdos Firmados	Actas y lista

### f. Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	Meses							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Asistencia a Ampliados 1 vez al mes, para coordinar acciones que permitan prevenir posibles conflictos	X	X	X	X	X	X	X	X
Programación de reuniones con los beneficiarios, con las que se debe concertar acciones concretas que influyen al avance de obras	X	X	X	X	X	X	X	X
Programación de reuniones con entidades públicas que forman parte del convenio, para realizar seguimiento de compromisos EMAGUA, VAPSB y GAIOSCA	X		X		X		X	X
Realización de reuniones periódicas con Supervisión/DESCOM - FI y Empresa Constructora para coordinar acciones.	X	X	X	X	X	X	X	X



## PLAN DE COMUNICACIÓN

### 1. JUSTIFICACIÓN

Implementar una estrategia comunicacional para el proyecto CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO SANITARIO FLORIDA Y PTAR, constituye la herramienta que coadyuva, apoya y facilita al ejecutor llegar a los actores meta (autoridades municipales, EPSA y la comunidad) con la información y formación en los temas pertinentes, por ejemplo, la adopción de prácticas saludables.

Como se sabe, a lo largo de la ejecución del proyecto, en sus distintas fases, se configura un conjunto de relaciones e interacciones donde aparecen grupos sociales que necesariamente deben interactuar a través de procesos comunicativos. De esa manera, se analiza como algo absolutamente trascendental, la planificación, organización y articulación de una estrategia de comunicación, que contemple a todos los actores involucrados (autoridades, organizaciones civiles, líderes tradicionales y población en general), los cuales, sin lugar a dudas, forman parte de la implementación del proyecto.

En este entendido, la estrategia de comunicación debe cumplir con los requisitos de oportunidad, pertinencia e integralidad.

Este plan fue elaborado, de acuerdo al tamaño de la población y las audiencias a quienes está dirigido: madres, padres de familia, niñas, niños en edad escolar, capacitadores, educadores del sistema de educación regular y facilitadores locales.

De esta manera y como resultado de un análisis de medios de comunicación más escuchados y horarios de mayor audiencia en la zona del proyecto (comunidad), se deberá utilizar los medios pertinentes para llegar con la información a toda la población y los actores involucrados, con la finalidad de elevar la credibilidad y confianza.

Deberá considerar los conocimientos de la población existentes sobre los temas a ser desarrollados, tomando en cuenta un diagnóstico específico, las acciones concretas que utilice, mensajes, palabras e imágenes y el control periódico del alcance de la información/comunicación.

Este Plan deberá ser elaborado por un profesional especialista en la materia, en coordinación con el equipo ejecutor del DESCOM/FI e infraestructura.

El Plan de Comunicación deberá ser evaluado en su proceso y sus resultados.

### 2. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICAS

En la etapa preparatoria para la inversión, se debe realizar una evaluación diagnóstica que permita evidenciar lo siguiente:

- Nivel de conocimiento de la población de los alcances, propósitos y naturaleza del proyecto.
- Nivel de conocimiento de la población del proceso de diseño, construcción, e implementación del proyecto.
- Nivel de conocimiento de la población de quiénes son los aliados estratégicos.
- Nivel de conocimiento de la población de los aspectos medio ambientales y su relevancia.
- Presencia institucional pública respecto a las actividades y acciones ejecutadas por el proyecto.
- Medios con los que se cuenta para emitir los mensajes masivos.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo general

Diseñar e implementar una estrategia de comunicación institucional, presente en el proceso de capacitación y adopción de prácticas adecuadas que apoyen al logro de sentar bases de sostenibilidad, la cual deberá promover en los beneficiarios el buen uso del sistema de Alcantarillado sanitario.

#### 3.2. Objetivos específicos

- a. Difundir y sensibilizar sobre la opción técnica, el nivel de servicio, los costos, formas de prestación del servicio y formas de participación de la comunidad.
- b. Promover el pago de tarifa ajustada y actualizada, de manera informada.
- c. Impulsar y efectivizar conexiones al sistema de instalaciones sanitarias domiciliarias.
- d. Coadyuvar en el uso efectivo de instalaciones sanitarias domiciliarias (baños familiares).
- e. Informar y sensibilizar sobre la importancia de una adecuada operación mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario.
- f. Sensibilizar y concientizar sobre el tratamiento de agua.
- g. Informar y sensibilizar a la población sobre los efectos negativos del uso de aguas residuales no tratadas.

#### 3.3. Objetivos estratégicos

- a. El Plan debe contemplar en los mensajes comunicativos elaborados-, la articulación de los ejes: informativo/divulgativo; comunicativo/sensibilizador y educativo/concientizador, a través de la difusión masiva, colectiva e interactiva de las diversas actividades y operaciones llevadas a cabo por el proyecto: CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO SANITARIO FLORIDA Y PTAR posicionando –de esta manera- la imagen corporativa del proyecto, buscando un impacto positivo y duradero (tanto en los medios masivos, como en los minimedios).
- b. Identificar y generar alianzas con instituciones y actores estratégicos que faciliten la difusión de los mensajes comunicacionales, la articulación de los ejes clave y el posicionamiento de la imagen del proyecto.
- c. Diseñar mensajes comunicacionales de naturaleza sensibilizadora (spots, jingles, cuñas, etc.), que puedan establecer nexos vivenciales con la población, haciendo énfasis en los distintos frentes y áreas de trabajo del proyecto.
- d. Producir mensajes comunicativos/educativos, para difundirlos posteriormente en los medios de comunicación, que puedan generar conciencia en la población, divulgando y sensibilizando que la tarea de cuidar y preservar el medio ambiente.

## 4. PÚBLICO META

Los públicos metan a los cuales va dirigida la estrategia comunicacional, debe articularse de la siguiente manera:

- a. Población concentrada y semi dispersa donde se inicia el proceso de construcción de la obra (población beneficiaria)
- b. Población concentrada y semi dispersa donde se encuentra la zona de intervención del proyecto.

- c. Población en general (niños, jóvenes, personas adultas, porque el cuidado del medio ambiente y agua, es una tarea de todos y de todas).

## 5. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

La metodología deberá adecuarse al público al que estará dirigido y ser participativa, la cual busca la participación activa de la población local durante la ejecución del proyecto. En estas metodologías, el protagonismo corresponde a la población y los facilitadores externos aportan herramientas metodológicas, por lo cual es necesaria la utilización de diversas técnicas visuales (diagramas, dibujos, fichas) elementos que la población entiende fácilmente.

**5.1. Enfoque metodológico:** Cualitativo/instructivo (integral, transversal)

**5.2. Métodos de aplicación:** Participación/acción; intervención/diálogo (prácticas comunicativas horizontales); métodos alternos: SARAR.

**5.3. Técnicas comunicativas**

- ✓ **Minimedios:** Mini medios (periódicos murales, afiches, trípticos, dípticos, rota folios, banners, boletines, foto montajes, etc.) medios masivos (jingles, spots publicitarios)
- ✓ **Medio Masivos:** Spots televisivos, jingles, cuñas radiales, capsulas audiovisuales.

**5.4. Instrumentos:**

Cuali/cuantitativos: Evaluativos, de control, de supervisión, de fiscalización, de seguimiento, actas de conformidad, de reunión, de certificación, etc.

**5.5. Herramientas técnicas:**

Computadora, impresora, grabadora, filmadora, data show, cámara fotográfica, material de escritorio.

**5.6. Técnicas y recursos**

El siguiente cuadro expresa las técnicas y recursos utilizados en función de las actividades previstas.

### MATRIZ ESQUEMÁTICA DE UTILIZACIÓN DE RECURSOS ESTRATÉGICOS (MINI MEDIOS)

PRODUCTOS	PUBLICO META	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MINI MEDIO A UTILIZAR
Familias beneficiarias conocen el alcance del proyecto	Beneficiarios del proyecto		Elaboración de tríptico de sobre el alcance del proyecto	Tríptico
Población conoce las medidas de mitigación ambiental y social	Población en general	Difusión del PGAS Cuidado del medio ambiente Mapeo de actores sociales	Entrevistas Reuniones con autoridades comunales	Bíptico
Familias beneficiarias y autoridades comunales conocen el avance del proyecto	Población en general	Liberación de frentes de trabajo en coordinación con el DESCOM FI	Sensibilizar a la población sobre los trabajos que realiza la contratista	Volantes
Apoyo en el acto de recepción provisional organizado en coordinación con el DESCOM FI	Actores involucrados del proyecto		Apoyar en la organización del acto de recepción provisional conjuntamente con la entidad contratante y empresas adjudicadas	Tríptico

Las técnicas utilizadas emanadas de las metodologías descritas se completarán con la elaboración y utilización de recursos didácticos como banners, rotafolios, afiches, todos estos elementos se complementarán mutuamente para fortalecer el trabajo en el componente social.

Cada proyecto de acuerdo con las características de la población beneficiaria, económicas y sociales, deberá actualizar en base a estos lineamientos las estrategias comunicacionales.

También se prevé la utilización de medios alternativos, para la difusión de los mensajes y contenidos didácticos y educativos, como el WhatsApp.