

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (PGAS)

PROYECTO: “CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE AGUA POTABLE SAN MIGUEL DE MUCHANE (PALOS BLANCOS)”

Si bien se considera que el Plan de Prevención y Mitigación y el Plan de Aplicación y Seguimiento Ambiental (PPM-PASA) es un instrumento suficiente para los proyectos de Categoría III, sin embargo, para los proyectos de Categoría IV, que no presentan impactos negativos significativos, es necesario desarrollar un Plan de Gestión Ambiental y social (PGAS) complementario y más simplificado en reemplazo del PPM-PASA, este documento servirá de orientación a las entidades/unidades ejecutoras para realizar el seguimiento del componente ambiental, bajo la supervisión de la empresa consultora de Supervisión y la implementación de la empresa contratista.

La legislación boliviana ha emitido el Decreto Supremo N°1641 de fecha 10 de julio de 2013, establece el procedimiento para la obtención del Certificado de Dispensación (sin la presentación del PPM-PASA) para los proyectos de agua potable y saneamiento básico.

**SECTOR SANEAMIENTO BÁSICO:
SUBSECTOR AGUA POTABLE:**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD, OBRA O PROYECTO	ASPECTOS A CONSIDERAR	CATEGORÍA
CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE AGUA POTABLE (NUEVO) COMPONENTES: OBRA DE TOMAADUCCIÓN Y/O IMPULSIÓN TANQUE DE ALMACENAMIENTO RED DE DISTRIBUCIÓN Y/O OBRAS DE ARTE	<ul style="list-style-type: none"> • LA OBRA DE TOMA NO DEBE CONTEMPLAR PRESAS NI MICROPRESAS NI TRASVASE • PARA POBLACIÓN HASTA 500000 HAB 	IV
MEJORAMIENTO Y/O AMPLIACIÓN DE SISTEMA DE AGUA POTABLE COMPONENTES: OBRA DE TOMA ADUCCIÓN Y/O IMPULSIÓN TANQUE DE ALMACENAMIENTO RED DE DISTRIBUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • LA OBRA DE TOMA NO DEBE CONTEMPLAR PRESAS NI MICRO PRESAS NI TRASVASE 	IV
CAPTACIÓN DE AGUA A TRAVÉS DE PERFORACIÓN MANUAL Y MAQUINARIA	<ul style="list-style-type: none"> • NINGUNO 	IV
CAPTACIÓN DE AGUA DE LLUVIA PARA CONSUMO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • NINGUNO 	IV
CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE CAPTACIÓN TANQUE DE ALMACENAMIENTO MENOR A 30 M3 Y/O DISTRIBUCIÓN DE AGUA MEDIANTE PILETAS PÚBLICAS.	<ul style="list-style-type: none"> • NINGUNO 	IV

De acuerdo al artículo 3, del mencionado Decreto Supremo, el Representante Legal del proyecto, mediante nota deberá solicitar ante la Autoridad Ambiental Competente – AAC la emisión del Certificado de Dispensación del proyecto, adjuntando a la misma una información relevante que tendrá carácter de Declaración Jurada.

A continuación, se presenta el Plan de Gestión ambiental y Social del proyecto:

RESUMEN EJECUTIVO

Datos del Proyecto		
Nombre del proyecto	CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE AGUA POTABLE SAN MIGUEL DE MUCHANE (PALOS BLANCOS)	
Nombre Del Representante Legal	H. Berman Arancibia Huacanchi (Alcalde)	
Ubicación (No se encuentra dentro ni cerca de un área protegida)		
Departamento	La Paz	Distrito / Comunidad: San Miguel de Muchane
Provincia	Sud Yungas	Coordenadas: X: 8320553,163 Norte
Sección	-	Y: 651565,686 Este
Municipio	Palos Blancos	Altitud: 352,659 msnm
Tipo de Comunidad y forma de organización:	<p>La comunidad pertenece a la nación, Moseten, están organizados a través de la OPIM (Organización de pueblos Indígenas Mosetenes) y la OMIM (Organización de Mujeres Indígenas Mosetenes).</p> <p>Quienes tienen emprendimientos productivos a partir de la OMIM elaborando trabajos en; cestería, tallados en madera, esterados, sombrerería y otros con materia prima del lugar como el palo balso, paraíso, jipijapa, mitimora entre otros.</p> <p>Las costumbres que hacen de las diferentes culturas, manifestándose a través de danzas diversas, entre las originarias mosetenes se conservan: El Mono, Venado, Lagarto, Garza Solitaria, Tigre Viejo y las danzas originarias El Toro y el Sarao. Entre las no tradicionales que se han introducido con la presencia de otras culturas están la morenada, thinku, y kullawada.</p> <p>La forma de vida en la comunidad es producto de más de 200 años de experiencias y aspectos culturales. Con valiosas formas de trato y respeto a los mayores, respecto a las autoridades, también a las visitas. En síntesis, esta sociedad es de altísimo nivel social.</p>	
Tipo de Población	Población rural concentrada, sin una población flotante significativa.	

UBICACIÓN DEL PROYECTO



DATOS GENERALES DEL ÁREA DE PROYECTO

Derecho Propietario	En fecha 16/09/2019 el Alcalde de Palos Blancos, Sub Alcalde y Cacique firman un acta de aprobación y certificación de cesión de terrenos para emplazar los componentes del proyecto: https://drive.google.com/drive/folders/16dQO5_sTQ9-HMZBjpl0nXL_BGQIP7a0?usp=sharing
---------------------	---

<https://emagua.gob.bo>

Equidad de género	<p>En la comunidad se pudo observar que en algunas familias las mujeres asumieron el rol del hombre, siendo jefas de hogar ya que estas son viudas o el esposo está lejos por diferentes motivos. Así mismo otro aspecto que llamo la atención es que en las reuniones hombres dan ese espacio a las mujeres que sean dirigentes.</p> <p>El rol del hombre es el jefe del hogar, que está a cargo de los quehaceres más "fuertes" de la familia, es el sustento del hogar en términos económicos y dentro de la cultura Mosesten es el que toma decisiones por el resto de la familia, asume cargos por tener capacidad en la comunidad, su horario de trabajo es de 16 horas empieza desde las 4:00 de la mañana y termina a las 8:00 de la noche.</p> <p>Según un análisis poblacional las mujeres alcanzan un porcentaje de 45,54% de la población en la comunidad y la presencia del hombre es de 54,46%.</p>
Accesos	<p>La carretera que une los departamentos de La Paz y Beni atraviesa el municipio de norte a sur. Esta carretera permite la vinculación con diferentes comunidades a través de una serie de caminos vecinales conectados a la carretera interdepartamental. El municipio no cuenta con aeropuerto ni otro tipo de infraestructura para el tráfico aéreo.</p> <p>Existen otras rutas que según la clasificación de la Administradora Boliviana de Caminos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Red Fundamental interdepartamental, que vincula desde La Paz, Unduavi, Caranavi, Sapecho, Inicua, Quiquibey, con destino al departamento del Beni, con un tránsito vehicular constante. • La Red municipal de primer orden, carreteras que vinculan Palos Blanco y otras comunidades (Covendo, Sapecho, Santa Ana de Mosestenes y Popoy). • Redes de segundo y de tercer orden, que vinculan principalmente a comunidades más pequeñas, a áreas de cultivo u otras actividades económicas con reducido tránsito de vehículos. • La mayor parte de los caminos son de tierra y en épocas de lluvia presentan problemas de acceso.
Clima	<p>El clima de la comunidad es cálido y húmedo, ya que forma parte de dos eco regiones: Yungas y Trópico que presentan un clima que va de cálido a templado, como ser en las áreas de Inicua Bajo, Pojponendo y Muchane.</p> <p>De acuerdo a los datos meteorológicos correspondientes a la Estación de SENAMHI, los registros del área presentan una temperatura promedio de 26° C, donde la temperatura máxima promedio es de 33°C y la temperatura mínima promedio es de 19°C. Los meses que presentan bajas temperaturas son entre junio y julio que llegan a valores menores de 13°C.</p>
Precipitación	<p>Las precipitaciones pluviales promedio del municipio de Palos Blancos son de 1181 mm al año. Los rangos de descarga del periodo de tiempo estudiado (2002-2008) son de 672 mm. Los meses con mayor presencia de lluvias son entre noviembre a febrero, tiempo donde los cultivos se benefician por la mayor presencia de humedad.</p> <p>Las precipitaciones en el área del proyecto se mantienen en los parámetros determinados entre 1181mm al año.</p>
Vientos	<p>En la región de Inicua Bajo según datos del boletín Meteorológico de la Región Beni los vientos predominantes son de dirección Nor-noroeste con intensidades de 12 a 24 km/h.</p>
Fisiografía	<p>De las provincias fisiográficas consideradas para Bolivia, y en base a las características geomorfológicas y geológicas del Municipio de Palos Blancos, toda la extensión de su territorio es parte de la provincia fisiográfica del Sub Andino.</p> <p>La provincia fisiográfica conocida como "Serranías del Subandino" que se distribuye entre la cordillera oriental y el pie demonte de la llanura aluvial amazónica. Se caracteriza por plegamientos que forman serranías paralelas con pendientes empinadas a muy empinadas.</p>
Hidrografía	<p>El Municipio de Palos Blancos, se encuentra ubicado dentro de las Cuencas Cotacajes de Alto Beni, Inicua y el Quiquibey que colinda con el Departamento de Beni, las que proporcionan varias fuentes de agua al Municipio.</p> <p>La cuenca del Río Cotacajes, nace en el departamento de Cochabamba y los ríos afluentes con Colorado y Santa Elena de la provincia de Ayopaya, los cuales se unen con los ríos Covendo, Hijini, Cocochi en el Municipio de Palos Blancos, también se unen a los arroyos de Tucupi, Mototov, Simay, Convento, Chijchiwuyay, Remolinos, Sai y Sui.</p> <p>La cuenca del río Boopi, tiene como afluentes al río La Paz que desciende por las provincias Murillo y colinda con las provincias Loayza, SudYungas e Inquisivi pasando por los municipios de Irupana y La Asunta, donde recibe el nombre de Boopi hasta unirse al Río Cotajes a la altura del Municipio de Palos Blancos.</p> <p>La cuenca del Río Alto Beni, surge en la cuenca del Río Cotacaje y el río Boopi, naciendo del Río Alto Beni, sus afluentes son el río Inicua Bajo y los arroyos de Playa Verde, Chiliypy, Guineal, Popoy y otros arroyos del Municipio.</p> <p>La cuenca del Río Quiquibey, es el límite natural con el Departamento del Beni, sus principales afluentes en el territorio son los ríos agua Clara, San Luis, Quiquibey Chico y los arroyos de Agua Negra y Cascada en el territorio de la Reserva de la Biosfera Piñón Lajas.</p>
Vegetación	<p>Para la caracterización de la vegetación en el municipio de Palos Blancos, se ha considerado el mapa de Vegetación de Navarro 2007. Los bosques húmedos tropicales, pertenecen a los ecosistemas terrestres más diversos (Barthlott et al, 1996). Los Yungas de Bolivia se definen como la región de bosques mayormente húmedos de la cordillera oriental y el Sub Andino. En el transcurso de los últimos años la presión humana se ha incrementado, afectando gradualmente las características de la cobertura vegetal.</p> <p>El 41.75 % del Municipio de Palos Blancos está cubierto por bosque amazónico (sitio del área del estudio SAP INICUA BAJO) pluvistacional del subandino norte, al contrario, solamente el 0.16 % del territorio está cubierto por Palmar yungueño pluvial, vegetación ribereña y sucesional yungueña. En tanto que se identifica series de vegetación relacionadas con Varzeas y abanicos aluviales del piedemonte con 6.11 %.</p>
Población beneficiaria	<p>Habitantes (2019): 156 (31 familias) Crecimiento anual 3,5%</p>

	<p>* La comunidad indígena Mosenen de San Miguel Muchane, no figura específicamente en el Censo del año 2012, por lo tanto, se elaboró un censo inicial en base a las familias presentes, considerando que las familias que habitan en la comunidad frecuentemente se desplazan por áreas de cultivo, donde permanecen hasta 3 días sin retornar a sus viviendas, también se desplazan a sitios alejados para efectuar la pesca del río Alto Beni.</p>
Aspectos socioeconómicos	<p>El grupo étnico originario Mosenén está presente en el Municipio Palos Blancos, cuyo origen data de la época pre incaica, diversas investigaciones arqueológicas y antropológicas dan fe de lo señalado, las diferentes comunidades del pueblo Mosenén dominaron las tierras de Alto Beni, teniendo como vecinos al norte al pueblo Tacana, al este al Pueblo Tsimane y el Oeste al Pueblo Leco, estando la parte sur limitada por la cordillera oriental, este pueblo indígena perdura hasta nuestros tiempos.</p> <p>Los actuales Mosenén habitantes de la comunidad Muchane, conservan aún rasgos religiosos y creencias originarias, que se manifiestan en una percepción ambivalente del bien y el mal, lo viejo y lo nuevo, lo tradicional y lo moderno. Dentro de sus creencias más arraigadas expresan respeto y temor a los hechizos (brujerías). En la comunidad principalmente se habla el idioma moseten con un porcentaje del 79.46%, el aymara en un 3.57%, el quechua un 15.18% y mojeño un 1.79%.</p> <p>En la comunidad por el tipo de cultivo fundamentalmente, papaya, cacao, plátano y otras frutas, destina los meses de mayo hasta octubre para siembra y cosecha, considerando que, entre los meses de noviembre hasta abril, se presenta una época de lluvias muy intensa donde los habitantes de la comunidad se dedican a otras labores, como ser tejidos, mejoramiento de viviendas y artesanías.</p>

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Tipo de Proyecto	Nuevo
Plazo de revisión de EDTP (supervisión)	1 mes
Plazo de Ejecución de Obra (contratista supervisión y descom fi)	6 meses
Plazo Puesta en Marcha (supervisión contratista y descom fi)	1 mes
Plazo Estrategia de Sostenibilidad e Integralidad (descom fi)	4 meses

Componentes del Proyecto

Obra de Toma	X: 655839,86 m Este Y: 8327048,57 m Norte	Z: 1.024,93 m.s.n.m			
Área del proyecto	Nº	PUNTO	COORDENADAS UTM		ALTURA EL IPSIDAL
			ESTE	NORTE	
	1	CM-389	651542,813	8320568,682	352,991
	2	BM-01	651647,722	8320713,721	357,781
	3	BM-02	651646,917	8320829,004	360,460
	4	BM-03	651794,564	8322399,099	472,581
	5	BM-04	651820,091	8322413,077	470,248
	6	BM-05	654373,552	8324232,379	738,152
	7	BM-06	653071,861	8323470,136	647,988
8	BM-07	653069,684	8323464,089	648,100	

Descripción de Actividades Principales

Etapas	Descripción de Actividades Principales
EJECUCIÓN	<p>Modulo 1 – Obras preliminares Modulo 2 – Obra de Toma Modulo 3 – Cámara rompe presión Aducción compuesta por 1 cámara rompe presión en Aducción 1, 2 cámaras rompe presión en Aducción 2 y 1 válvula reductora de Presión Aducción. Modulo 4 – Aducción San Miguel de Muchane con tubería HDPE DN 32 MM SDR 13,6 PN 12,5 L=8.317,03 M. Modulo 5 – Tanque de almacenamiento de 10 M3 San Miguel de Muchane de HºAº con tratamiento FIME Modulo 6 – Pasos de Quebrada (19) longitudes de 25m=2pzas, 15m=1pza, 6m=16pzas. Modulo 7 – Cerco Perimetral Tanque Modulo 8 – Red de Distribución San Miguel de Muchane Tubería HDPE L=1988,12 M, Tubería HDPE DN 32MMSDR17PN10 L=975,06 M, Tubería HDPE DN 50MMSDR26PN6 L=1013,06 M. Modulo 9 – Instalaciones Domiciliarias (31 viviendas, 3 conexiones públicas) Modulo 10 – Medidas de Mitigación Ambiental</p>
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	<p>Puesta en Marcha que incluye: Mantenimiento de la Obra de Toma Verificación de las tuberías en los tramos de Aducción Verificación y limpieza del Tanque de Almacenamiento y otras obras de infraestructura Verificación y limpieza de las tuberías de distribución El DESCOM FI socializará con el Comité de Agua el Manual de Operación y Mantenimiento.</p>
FUTURO INDUCIDO	<p>✓ Elaboración de Estudio Técnico de Preinversión de Alcantarillado Sanitario para la construcción del proyecto en la comunidad. ✓ Funcionamiento del Sistema de Agua Potable de acuerdo al Manual de Operación y Mantenimiento para que sea sostenible en el tiempo de</p>

- acuerdo a su vida útil.
- ✓ Reducción de enfermedades de origen hídrico por la calidad de agua.
 - ✓ Promueve mejora n la calidad de vida – impacto positivo socioeconómico.

Riesgos ambientales debido al Cambio Climático

El análisis de riesgo realizado al proyecto CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE AGUA POTABLE SAN MIGUEL DE MUCHANE (PALOS BLANCOS), concluye lo siguiente:

- Se ha determinado que los componentes del proyecto se encuentran expuestos principalmente a las siguientes amenazas:
 1. inundaciones en época de lluvia
- Se han identificado que los siguientes componentes se encuentran en riesgo producto de su exposición y sensibilidad a las amenazas mencionadas, en orden de prioridad:
 1. Obras de toma
 2. Línea de aducción
 3. Red de distribución y conexiones domiciliarias
- Se ha determinado que con la finalidad de reducir el riesgo en el proyecto y elevar su nivel de resiliencia, es necesario complementar el mismo con la adición de las siguientes medidas complementarias:
 1. La población gestionara el financiamiento para la construcción de los muros de encauzamiento
 2. Se considerará una profundidad adicional de seguridad que garantice que el sistema no sufra daño.
 3. Adquirir los materiales de lugar y marcas reconocidas y de ser posible con garantía

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	Humedecimiento del suelo Usar mascarillas respiratorias	Realizar inspecciones
		Emisión de gases	Mantenimiento de maquinaria Dotación de EPPs	Realizar inspecciones
	Agua	Descarga de aguas residuales domesticas (necesidades fisiológicas de los obreros)	Se proporcionará baños y/o letrinas en el sitio de obra Evitar la contaminación de cuerpos de agua y/o minimizar el deterioro de la calidad del agua.	Realizar inspecciones periódicamente
		Grasas y aceites	Mantenimiento adecuado de maquinaria Para evitar la contaminación del agua con lubricantes o combustibles, el mantenimiento de los equipos y maquinarias se lo realizara en talleres especializados.	Realizar inspecciones periódicamente
	Suelo	Mala disposición de residuos sólidos	Utilización de contenedores Utilizar parte del material excavado apto para el relleno y nivelación del terreno. No usar maquinaria cuando el suelo esté muy húmedo para evitar su deterioro	Realizar inspecciones
		Compactación, erosión	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	Reforestación con especies nativas del lugar	Realizar inspecciones y seguimiento del crecimiento positivo de las plantas.
	Ruido	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. Dotación de EPPs. (véase Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional)	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 Socialización de resultados a los representantes comunales del sector a través del DESCOM.
Socioeco-	Riesgos de accidentes	Realizar capacitaciones del correcto uso de	Inspección y seguimiento a cumplimiento	

	nómico		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 (véase Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional)g	de aplicación de medidas.
		Perdida 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.	En caso de retirar la cobertura vegetal por la realización de las actividades de proyecto el Contratista deberá dotar a la comunidad de plantines (arbóreos o arbustivos) para la reposición de las especies afectadas, así mismo realizar capacitaciones y taller con la población, para el cuidado de los nuevos plantines.
		Los residuos sólidos generados tanto por los comunitarios como por 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, reusar o vender su basura. (véase Plan de Manejo y Control de Residuos)	Dotar a la comunidad (Unidades educativas, mercados y otros) de basureros diferenciados. Controlar los resultados de las capacitaciones por observación.
		Los comunitarios pueden ser afectados económicamente si se pasa por las áreas agrícolas.	El componente del proyecto 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 por el Supervisor de obra el trazo para tendido de tuberías.
Ejecución		Alteración de las actividades de los habitantes por el movimiento de personal de trabajadores, maquinaria y equipo.	Socialización del Proyecto y sus actividades: Se mantendrá informada a la población mediante reuniones sociales, 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. ✓ Interrupción temporal de acceso a Unidades Educativas, Centros de Salud ✓ Interrupción temporal de acceso a viviendas particulares. ✓ Afectaciones temporales a ferias, mercados y otros existentes instalados temporalmente sobre las vías en los tramos del proyecto.	✓ Rutas alternas temporales. ✓ Notificación previa mediante diferentes herramientas comunicacionales. ✓ Habilitación de accesos alternativos temporales. (máximo por una semana) ✓ Reasentamiento temporal de puestos de venta y/o pequeños negocios móviles. ✓ Colocado de señalización. ✓ Colocado de puentes peatonales temporales.	Realizar inspecciones Socialización de medidas de mitigación a los representantes comunales del sector a través del DESCOM.
		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, GAMs).	✓ Regularización del derecho propietario del predio mediante el GAM para su transferencia a la EPSA. ✓ Regularización del derecho propietario del predio afectado mediante el GAM, en caso de ser una afectación parcial de terreno	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 varones que de las	El DESCOM debe socializar de manera equitativa mediante talleres.

			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.	capacitaciones y concientizaciones. Debe incidir en actores sociales clave y la EPSA para la réplica de acciones.		
Operación y Mantenimiento	Aire	Gases de compulsión	Mantenimiento de maquinaria	Realizar inspecciones		
		Olores	Mantenimiento de las tuberías del sistema de agua potable	Realizar inspecciones y controlar las tuberías de aducción		
	Agua	Posible contaminación hídrica por fugas o infiltración durante la operación	Realizar inspecciones y muestreos	Mantenimiento del sistema		
		Suelo	Posible contaminación de suelo por fugas o infiltración durante la operación	Realizar inspecciones y muestreos	Mantenimiento del sistema	
	Ruido	No aplica	No aplica	No aplica		
	Socioeco-nómico	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 varones 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.			
PRESUPUESTO MEDIDAS DE MITIGACIÓN AMBIENTAL	El presupuesto de medidas de mitigación ambiental asciende a Bs. 20.678,59 (Veinte mil seiscientos setenta y ocho 59/100 bolivianos), desglosado en los siguiente ítems: difiere al del proyecto.					
	>	M10 - MEDIDAS DE MITIGACION AMBIENTAL	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
	96	LIMPIEZA Y RETIRO DE ESCOMBROS	glb	1,00	2.940,12	2.940,12
	97	LIMPIEZA GENERAL DE LA OBRA	glb	1,00	4.392,87	4.392,87
	98	SEÑALIZACION PREVENTIVA Y RESTRICTIVA	glb	2,00	5.737,26	11.474,52
	99	CONTENEDORES DE ACOPIO	pza	1,00	1.871,08	1.871,08
					20.678,59	

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS SOCIALES

Medio	Factor	Riesgo e impactos sociales	Posibles efectos	Medidas de mitigación social
Social	Participación de partes interesadas y divulgación de información	Desinformación de partes interesadas en el proyecto - Por desconocimiento de las características del proyecto (beneficios, impacto, riegos y otros)	Conflictos sociales	*Plan de relacionamiento comunitario (código de conducta, mecanismo de quejas y reclamos, información y consulta del proyecto y gestión y resolución de conflictos)
Social		Desinformación de partes interesadas en el proyecto - Por el lugar de emplazamiento de la Planta (ratificación de actas de sesión de predios)	Conflictos sociales	*Plan de relacionamiento comunitario (código de conducta, mecanismo de quejas y reclamos, información y consulta del proyecto y gestión y resolución de conflictos)

<https://emagua.gob.bo>

		consensuada y avalada por el GAM Palos Blancos)		
Social	Reasentamiento	No aplica al proyecto		
Social	Condiciones laborales	Condiciones de trabajo seguras y saludables	Accidentes y riesgos laborales	**PSST (Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo Norma NTS-009/18)
Social	Igualdad de género	Por incumplimiento a código de conducta	Conflictos sociales	*Plan de relacionamiento comunitario (código de conducta, mecanismo de quejas y reclamos, información y consulta del proyecto y gestión y resolución de conflictos)

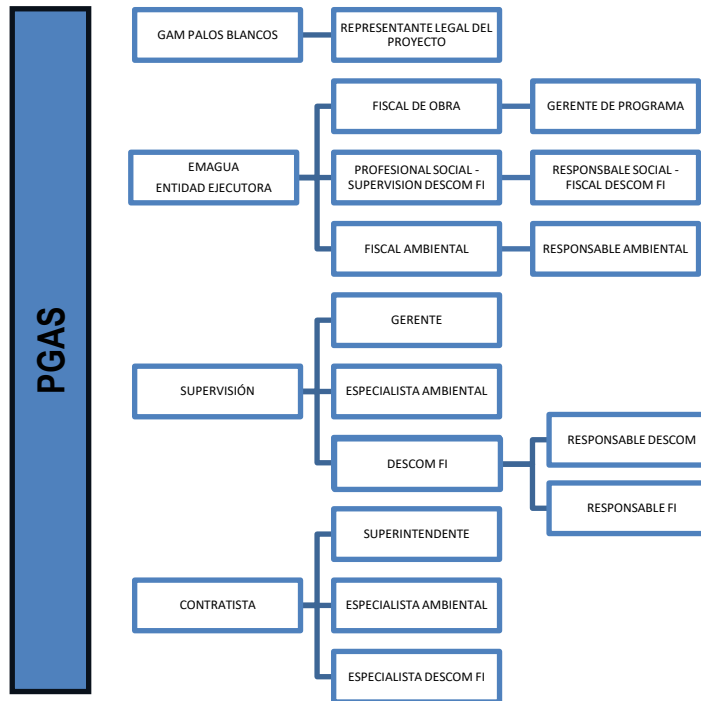
* Plan de relacionamiento comunitario, forma parte de la estrategia de comunicación contemplada en los alcances del DESCOM-FI

**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.

PRESUPUESTO MEDIDAS DE MITIGACIÓN SOCIAL DE Deberán preverse recursos dentro los Gastos Generales de la contratista

ORGANIGRAMA DE PERSONAL

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



*En la ejecución del proyecto se está ejecutando el componente de Supervisión juntamente con la implementación del 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:

- Responsable de la implementación de las medidas de mitigación social.
- Coordinar estrechamente con el equipo de DESCOM-FI para realización de actividades conjuntas.
- Coordinar estrechamente con la especialista social y ambiental de la empresa constructora.
- Coordinar reuniones con actores sociales y autoridades locales en el caso de conflictos sociales u otros.

RESPONSABLE SOCIAL (FISCAL DESCOM FI)	<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"> - 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. - 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. - 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; - 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)
FISCAL AMBIENTAL EMAGUA	<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"> - 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. - 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.
RESPONSABLE AMBIENTAL EMAGUA	<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>
SUPERVISIÓN	
GERENTE DE SUPERVISIÓN Y DESCOM	<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 responsable, con el Contratista, de la ejecución de la obra. Así también será responsable del servicio conexo DESCOM-FI.</p>
ESPECIALISTA AMBIENTAL	<p>El especialista controlará y/o verificará 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.</p> <p>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, deberá :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permanecer durante todo el periodo de ejecución de las obras. - 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. - Determinar e imponer medidas correctivas con base a las estipulaciones del pliego de licitación. - 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). - Imponer sanciones en caso de detectarse incumplimiento contractual o con la normativa, comunicación que se realizará a través de Supervisión de Obra. - 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. - 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.
DESCOM-FI	
RESPONSABLE DESCOM	<p>Implementación del Plan DESCOM según lo definido en el Pliego de Licitación Encargado de la implementación de las estrategias de comunicación y difusión.</p>

	<p>Encargado de la implementación de la educación Sanitaria Ambiental Prevención y gestión de conflictos.</p> <p>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.</p>
RESPONSABLE FI	<p>Implementación del Plan Fortalecimiento Institucional (Estrategia de Sostenibilidad Social e Integralidad) según lo definido en el Pliego de Licitación.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
EMPRESA CONTRATISTA	
SUPERINTENDENTE DE OBRA	<p>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.</p>
ESPECIALISTA AMBIENTAL	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Elaborar informes mensuales y semestrales sobre el cumplimiento de implementación de las medidas de mitigación ambiental, para presentarlos a supervisión de proyecto.</p> <p>Responsable del cumplimiento del Programa de Prevención y Mitigación y del Plan de Aplicación y Seguimiento Ambiental (PPM – PASA) contempladas en el proyecto.</p>
ESPECIALISTA SOCIAL	<p>A fin de lograr el enfoque de integralidad en la ejecución del proyecto, el CONTRATISTA deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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). • 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. • 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. • 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).

PLAN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL

1. 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.

2. ALCANCE DEL PLAN

Plan de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional				
Enfoque y alcance según Ley 16998 (Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación del personal en Seguridad industrial y Salud ocupacional. ▪ Dotación de Elementos de Protección Personal (EPP) y ergonomía. Instalación de señalización para la Prevención de accidentes y riesgos laborales. 		
Señalización	Equipos de Protección Personal (EPP)	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, protector auditivo, ocular, bucal; Botas, Arnés, Trajes de protección (overol)	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

1. 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.

2. ALCANCE DEL PLAN

A continuación se describe el alcance del Plan de Contingencias:

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:				
N°	Riesgo Identificado	Causa	Efecto	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 en buen estado Manual de Plan de Contingencia
3	Caídas 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 Caídas	Mala disposición de residuos (orgánicos, inorgánicos y escombros).	Disposición inadecuada de material de excavaciones en las vías públicas, son potenciales fuentes de accidentes generando daños materiales y personales	Capacitación tanto al personal de trabajo como a la comunidad del uso adecuado de la basura, como separarla y saber reciclar o reutilizar, si es un campamento enseñar a utilizar compost	Basureros diferenciados Manual de Residuos Sólidos
Análisis de Riesgos y Plan de Contingencias Factores Externos					
Enfoque y Alcance	Son de naturaleza externa al proceso constructivo de la obra, pero pueden generar problemas en el desarrollo del proyecto. Los factores externos considerados son:				
N°	Riesgo Identificado	Causa	Efecto	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	Precipitación.	Precipitaciones extremas pueden generar problemas de	Los factores de protección a la planta de tratamiento deben ser considerados prioritarios y no descuidar detalles civiles	Letrinas bien colocadas. Herramientas

<https://emagua.gob.bo>

	batería de baños por colmatación o daños a la infraestructura.		inundaciones de potenciales riesgos para la planta ocasionando daños a la infraestructura	en su construcción.	
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 la población.	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

1. 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.

2. ALCANCE DEL PLAN

A continuación se describe el Plan de Manejo y Control de Residuos Sólidos:

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 GAM/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 grase o aceites residuales de cocina	Llevarlo en la botella, se puede vender para reutilizar y hacer velas	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.	Llevarlo en la botella, se puede vender para reutilizar	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	Llevarlos a un botadero autorizado por el 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	Recoger los escombros por lo menos pasando un día para evitar daños a ecosistemas
	Basura generada por los obreros	Contenedor para papel y cartón	Lugar donde reciclan o reutilizan	El material de papel y cartón se debe almacenar de forma ordenada
		Contenedor plástico, vidrio y metal	Lugar donde reciclan o reutilizan	Las botellas deben ser aplastadas para reducir espacio antes de botarlas, tener mucho cuidado con los de vidrio y metal
		Contenedor para materia orgánica	Se puede hacer compost o llevar a un botadero autorizado por el municipio	Se puede utilizar alternativas como el compost.
Contenedor para tóxicos		Botadero autorizado por el municipio	Embolsarlos y tener mucho cuidado.	

PRESUPUESTO PARA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE MITIGACIÓN AMBIENTAL

El presupuesto de medidas de mitigación ambiental asciende a Bs. 20.678,59 (Veinte mil seiscientos setenta y ocho 59/100 bolivianos), desglosado en los siguiente ítems: difiere al del proyecto.

>	M10 - MEDIDAS DE MITIGACION AMBIENTAL	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
96	LIMPIEZA Y RETIRO DE ESCOMBROS	glb	1,00	2.940,12	2.940,12
97	LIMPIEZA GENERAL DE LA OBRA	glb	1,00	4.392,87	4.392,87
98	SEÑALIZACION PREVENTIVA Y RESTRICTIVA	glb	2,00	5.737,26	11.474,52
99	CONTENEDORES DE ACOPIO	pza	1,00	1.871,08	1.871,08
Total					20.678,59

PRESUPUESTO PARA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE MITIGACIÓN SOCIAL

Presupuesto MQR

	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Alquiler de oficina	Mes	12	500,00	6.000,00
Escritorio	Pieza	2	500,00	1.000,00
Computadora	Pieza	1	7.000,00	7.000,00
Impresora	Pieza	1	1.500,00	1.500,00
Papeleria	Glb	1	2.000,00	2.000,00
Sillas	Pieza	15	250,00	3.750,00
Letrero	Pieza	1	1.500,00	1.500,00
Libro de actas	Pieza	1	80,00	80,00
Servicio de telefonía móvil	Glb	1	3.000,00	3.000,00
TOTAL				25.830,00

Presupuesto Relacionamiento Comunitario

	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Alquiler de oficina	Mes	0	500,00	-
Escritorio	Pieza	0	500,00	-
Computadora	Pieza	0	7.000,00	-
Impresora	Pieza	0	1.500,00	-
Papeleria	Glb	1	2.000,00	2.000,00
Sillas	Pieza	0	250,00	-
Letrero	Pieza	1	1.500,00	1.500,00
Libro de actas	Pieza	1	80,00	80,00
Servicio de telefonía móvil	Glb	1	3.000,00	3.000,00
TOTAL				6.580,00

MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS "CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE AGUA POTABLE SAN MIGUEL DE MUCHANE (PALOS BLANCOS)"

1. INTRODUCCIÓN

Las obras de saneamiento a implementar 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 planteado permitirá captar de forma adecuada y ágil las mismas, con el objetivo de reducir las mismas 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.

El mecanismo se articula a los objetivos del Reglamento Social de Desarrollo Comunitario del Sector de Agua Potable y Saneamiento¹, de manera complementaria, reforzará la consolidación e implementación como una herramienta para la atención de quejas y reclamos en la ejecución de proyectos de inversión pública.

¹Con el objetivo de regular el diseño y la ejecución del componente social del desarrollo comunitario de los proyectos de agua y saneamiento en poblaciones rurales, urbanas y periurbanas, proporcionando a todos los actores del sector lineamientos, contenidos mínimos y resultados a ser obtenidos, que permitan uniformar y facilitar la presentación y ejecución del componente social, coadyuvando a la sostenibilidad de los servicios.

3. OBJETIVO GENERAL

Implementar el mecanismo de gestión social 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.

4. 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.

5. POLÍTICAS

Las políticas establecidas en el presente mecanismo 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", este de acuerdo a los usos y costumbres de las localidades donde se ejecute el proyecto.
- d) Contar con un libro de quejas y reclamos se ubicará en la oficina destinada para tal efecto (oficina del DESCOM-FI)
- e) Acceso al libro de QyR y abierto para su verificación ágil y oportuna por las autoridades respectivas y de los beneficiarios que así lo requieran.
- f) 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, si bien llegan por algún otro medio que no sea de forma personal o es anónima (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 su 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 la denuncia directo a un servidor o vía el 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, es

decir, a la Unidad de Transparencia de EMAGUA, para que se proceda de acuerdo a reglamento, así como al Banco Interamericano de Desarrollo para su conocimiento y fines consiguientes.

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 escrita² 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. Si 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 equipo DESCOM, 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 quechua y castellano.

p) La ubicación de la oficina de QyR será en un lugar estratégico (Oficina DESCOM-FI), espacio que será ampliamente socializado y visibilizado en el área de cobertura.

6. 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 del equipo DESCOM 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, deberá informar sobre las actividades a desarrollar a partir del Plan de Atención y Respuesta QyR, pero sobre todo, deberá informar sobre los resultados obtenidos en dicho Plan.

- **Atención personalizada.** El responsable de QyR en el DESCOM 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

² 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.

asumidos en el Plan de Atención y Respuesta Inmediata³, 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 del equipo DESCOM, 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 Ortiz⁴, 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 tenía 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 distensiona (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. Sí, las QyR son la mejor forma de saber que estamos trabajando, que se está 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 planteado, 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 QyRes 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”.

³El 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.

⁴Miguel 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.

7) **Satisfacción.** Lograr cumplir con el “*plan de acciones 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.

7. ÁREAGEOGRÁFICA DE INTERVENCIÓN

Ubicación de oficinas

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

Por lo tanto, dentro de sus acciones estratégicas se integrará la gestión del presente mecanismo aperturando oficinas de atención de QyR acorde al siguiente detalle:

- En San Miguel de Muchane: la oficina estará ubicada en el área urbana de la localidad del mismo nombre.

La ubicación de las oficinas en el área de influencia, tienen 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 de oficinas 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 DESCOM con preferencia 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.

8. 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 de Agua Potable del Municipio Palos Blancos.

8.1 Recepción de quejas y reclamos

Para tal efecto, el supervisor de EMAGUA será quien coordinará y realizará el seguimiento y funcionamiento de las oficinas de QyR con el responsable designado por el DESCOM, la oficina que contará con el mobiliario básico y la apertura será prevista antes del inicio de obra.

La recepción de la QyR deberá estar difundido y visibilizado, a ser realizado por el responsable de QyR junto al equipo DESCOM, porque son quienes están en constante interrelación con el o los beneficiarios del proyecto. 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.

8.2 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:

a. De manera directa vía el equipo DESCOM

- Durante el recorrido de campo del equipo DESCOM las autoridades locales o dirigentes de la Junta de Vecinos, líderes la QyR u otros beneficiarios afectados que no pudieron acudir a las oficinas, podrán también acudir a plantear su QyR, siendo recepcionada y lo derivará al responsable, para que lo verifique de manera inmediata y registre en el libro correspondiente

- Cada QyR recepcionada en esta forma, será gestionada, para la resolución de manera escrita y con explicación correspondiente.

b. 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. El manejo de este medio será verificado por el responsable DESCOM que atiende la oficina de QyR, de manera de habilitar esta forma personalizada.

d. Vía llamada por celular, donde el responsable recepcione y verifique en coordinación con el beneficiario del proyecto que reclama, se queja o sugiere.

e. Por correo electrónico, el manejo de este medio será verificado por el responsable DESCOM que atiende la oficina de quejas y reclamos, de manera de habilitar esta forma personalizada, que es probable a ser utilizada por los residentes⁵.

c. 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, Alcaldía, Sede social de la Junta de Vecinos y otros a ser priorizados), que serán coordinados con la directiva de la Junta de Vecinos y el GAM de manera que 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 obra⁶ a la población beneficiaria, que generalmente recaen en asamblea general o reuniones de emergencia que se realicen en los diferentes barrios o zonas de cobertura.

⁵ 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.

⁶ 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 la junta de vecinos de los barrios de cobertura del proyecto. Por ello son una instancia representativa que coadyuvara a estas gestiones, establecidas en el plan de intervención social del componente DESCOM

9. INSTANCIAS RESPONSABLES DEL PROCESO

9.1 Equipo Técnico EMAGUA

Responsable de programa

El responsable del Programa es el Responsable (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.

Equipó técnico

A nivel local el responsable de QyR será parte del equipo de la ejecutora que implemente la fase de inversión y post inversión del componente de desarrollo comunitario, las gestiones realizadas serán amplias en coordinación con las instancias involucradas a nivel local, la empresa ejecutora de obras e instancia de EMAGUA.

El o la responsable de la supervisión de las gestiones en las oficinas de QyR será el supervisor del DESCOM de EMAGUA, 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 de EMAGUA a través del supervisor a ser de cumplimiento estricto.

9.2 Responsable de la oficina de QyR

El responsable de QyR es parte del equipo DESCOM, quienes contarán con una oficina a nivel de cada localidad.

El responsable de QyR tendrá las siguientes tareas:

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

- El responsable de QyR en coordinación con el supervisor de DESCOM programará las inspecciones necesarias para realizar seguimiento a los trabajos que se ejecutan, para subsanar las observaciones o de acuerdo con la solicitud realizada por la población en relación a las QyR.
- El responsable de QyR, realizará reportes al supervisor de DESCOM 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 EMAGUA, así como las respuestas y plazos establecidos.
- 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 DESCOM y responsable DESCOM de la oficina de QyR, como con el supervisor de obra y si es necesario Fiscal de Obras y el GAM.
- Será el encargado de difundir a la población beneficiaria del proyecto el rol que cumplirá la oficina de QyR durante la implementación del proyecto fase de inversión y post inversión, para ello elaborará los medios de difusiones necesarias (cartilla o tríptico u otro material de difusión) del proceso de atención de QyR, para informar a la población beneficiaria.
- Tendrá la responsabilidad de entregar la información sistematizada de las QyR atendidas durante en los informes mensuales a EMAGUA.
- Visibilizará en la oficina del DESCOM un cuadro resumen de la atención de QyR que están siendo gestionadas mensualmente.
- En los casos que corresponda la QyR del componente del DESCOM y FI será coordinada con el DESCOM, en casos de alta complejidad será coordinadas también con las instancias responsables de EMAGUA.
- Otras acciones que se prioricen en el proceso, para el buen funcionamiento del Mecanismo.

9.3 Instancias Locales

Autoridades Locales y Originarias

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 asignan a los miembros de las Juntas Vecinales y miembros de Control Social del GAM, como actores de control social, la 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.

9.4 Supervisión

La supervisión será ejercida por EMAGUA, instancia que coordinará de manera directa con el responsable de QyR.

Le corresponderá realizar el seguimiento a:

- Funcionamiento del mecanismo de QyR en coordinación con el responsable de QyR en la oficina del DESCOM, en cada proyecto a ser implementado por el Programa.
- Estará encargado de la capacitación al responsable de QyR, al equipo de la oficina del DESCOM, así como al contratista de la obra en las localidades donde está previsto la implementación de los proyectos del Programa.
- Verificará en coordinación con el responsable de QyR en cada localidad de manera periódica la información sistematizada de la atención QyR mensual.
- Será quien realice el seguimiento in situ de la atención, proceso y resolución del PARI en coordinación con el responsable de QyR y contratista.
- Otras acciones que se prioricen en el proceso, para el buen funcionamiento del Mecanismo.

9.5. Contratista

Estará a cargo del contratista de la empresa responsable de la ejecución de obras del proyecto, por tanto, es la que tiene que ejecutar si corresponde, las tareas establecidas en el PARI y de acuerdo las instrucciones emitidas por la Supervisión y si compete también por EMAGUA.

Le corresponderá realizar las acciones:

- 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 PARI⁷ para su implementación de la QyR.
- Dará cumplimiento a la solución reflexionada y planteada en el PARI en coordinación con el Responsable de QyR de la oficina DESCOM.
- 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 consolidarán la información sistematizada de las atenciones de QyR mensualmente.
- Otras acciones que se prioricen en el proceso, para el buen funcionamiento del Mecanismo.

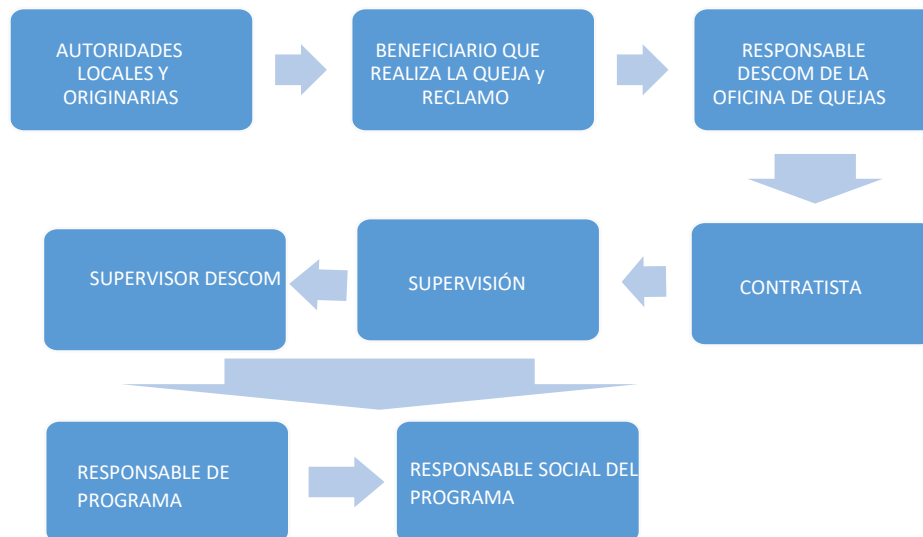
9.6 Monitoreo y evaluación

Estará a cargo del responsable social del programa en coordinación con el supervisor del DESCOM y el equipo contratado del DESCOM.

Le corresponderá realizar las acciones:

⁷El PARI es elaborado entre el responsable de QyR de la oficina del DESCOM. 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 GAM.

- Capacitar al supervisor en torno al procedimiento para la atención y seguimiento de la QyR, 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.
- De acuerdo a lo descrito con anterioridad la responsabilidad planteada se plasma el siguiente flujograma:



10. ACCIÓN DE CONTINGENCIA

El procedimiento en caso de que existiera ausencia temporal o definitiva del responsable de QyR en la oficina del DESCOM del libro de QyR, será a través del contratista en coordinación con el supervisor y en estrecha coordinación con la firma adjudicada del DESCOM quien 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: - Coordinación del ejecutor del DESCOM - E instancia de Supervisor de Obra.

11. NIVELES DE RESOLUCIÓN DE QUEJA Y RECLAMO

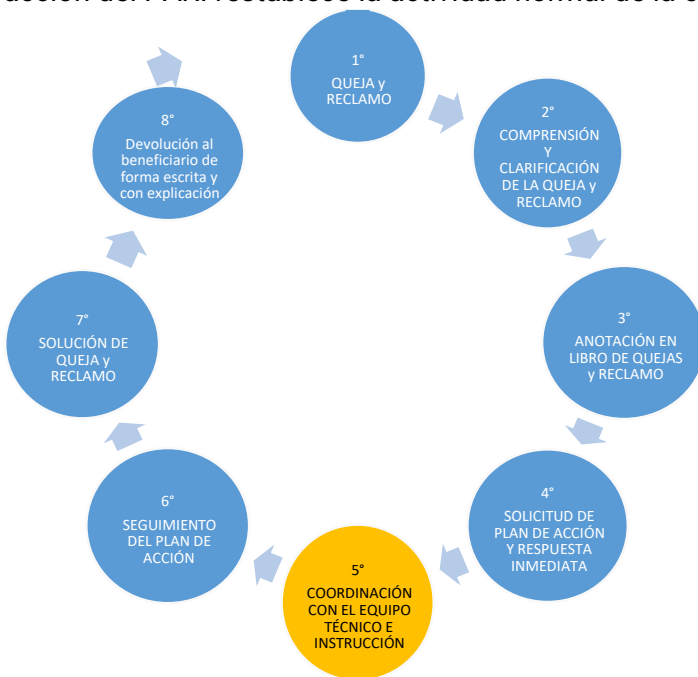
Los niveles de intervención a la solución de la QyR, dependerá de su alcance y/o complicación, para lo cual el supervisor de DESCOM será el directo responsable de que se ejecute la instrucción definida en el Plan de Acción y Respuesta Inmediata, trasladándose a obra. Dependiendo de la QyR los niveles a ser atendidos pueden ser reflejados de la siguiente manera:

11.1 Primer Nivel

Corresponderá identificar al responsable de QyR y contratista 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 o por parte de su personal y asumirá las medidas que correspondan. Una vez se dé la instrucción a la contratista a través de la supervisión, ésta deberá presentar un Plan de Acción y Respuesta Inmediata, el cual será entregado en fotocopia al responsable de la oficina de quejas para su seguimiento y adjuntarlo al libro.

Cuando el contratista 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 de manera de tener conocimiento sobre las decisiones acorde a los casos ejecutados con los planes. El responsable de QyR de la oficina DESCOM 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 formulo la QyR.

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



11.2 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. El supervisor de DESCOM se trasladará

a campo para la verificación del cumplimiento del PARI, 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 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 su seguimiento respectivo.

Para una mejor comprensión del proceso a continuación se presenta el flujo de relacionamiento



11.3 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 su seguimiento respectivo. Para una mejor comprensión del proceso acorde al siguiente flujo:



12. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE OFICINAS DE QUEJAS Y RECLAMOS

12.1. SEGUIMIENTO

a) El encargado del seguimiento es el supervisor de DESCOM de EMAGUA, realizará el seguimiento y verificará las gestiones realizadas de las QyR, así como del cumplimiento del PARI, realizando visitas programadas e imprevistas. 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.

b) 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.

12.2. MONITOREO Y EVALUACIÓN

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

El monitoreo será realizado por el supervisor de DESCOM 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:

1. Número de quejas recibidas en relación al número de quejas admitidas.
2. Número de quejas gestionadas en el periodo de tiempo estipulado para cada instancia.
3. Número de quejas resueltas en el tiempo estipulado.
4. Número de quejas que han sido comunicado al afectado.
5. Número de quejas que fueron gestionadas relacionados con las resueltas

6. Número de quejas con satisfacción del reclamante.
7. Número de quejas gestionadas y resueltas en el primer nivel, segundo nivel y tercer nivel con conformidad del reclamante.
8. Número de quejas con PARI.

13. ATENCIÓN DEL DESACUERDO A LA SOLUCIÓN DE UNA QR

El desacuerdo⁸ será recibido de forma directa por el afectado/os, para ello el responsable de QyR de la oficina del DESCOM 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, supervisor de DESCOM de EMAGUA 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.

14. CRONOGRAMA

N°	ACCIONES PRINCIPALES	Gestión 2023											
		Me 1	Me 2	Me 3	Me 4	Me 5	Me 6	Me 7	Me 8	Me 9	Me 10	Me 11	Me 12
1	Propuesta del mecanismo de quejas y reclamos. Ajustes a plan y su puesta en marcha												
2	Reuniones de coordinación con las instancias representativas aledañas al proyecto.												
3	Selección de responsable y apertura de oficina de reclamos												
4	Capacitación tanto al responsable como a los beneficiarios sobre el mecanismo de quejas y reclamos												
5	Definición de comunidades donde se ejecutarán las obras de acuerdo al programa de saneamiento del lago												
6	Coordinación con las autoridades originarias de las comunidades seleccionadas												
7	Acompañamiento en la												

⁸ Entendido como la falta de aceptación de una solución propuesta

puesta en marcha de la oficina																			
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

15. ANEXOS

Las plantillas definidas en los anexos son referenciales, puesto que se colocará un libro de quejas y reclamos notariado en cada oficina apertura para el mismo, el cual estará bajo custodia del responsable técnico de la oficina de quejas y reclamos.

ANEXOS

<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
Urriolagoita N° 150
Oficinas de Elapas,
Frente al Banco de
Sangre
Telf.: 67196021

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

SANTA CRUZ:
Calle Tucuraba No. 25, Barrio
Urbarí Tel./fax:3117011

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:

DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑAN LA QUEJA Y RECLAMO:

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

<https://emagua.gob.bo>

FIRMAS RESPECTIVAS:

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 2

PLAN DE ACCIONES Y RESPUESTAS INMEDIATAS 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												
6												
7												

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS (RESPUESTA) A LOGRAR

<https://emagua.gob.bo>

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. 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.

3. 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.

4. ÁREA DE INFLUENCIA Y GRUPOS DE INTERÉS

El área del proyecto abarca en el área urbana el municipio de la Población de San Miguel de Muchane del Municipio de Palos Blancos del Departamento de La Paz.

5. FASE INVERSIÓN.

El Plan de Relacionamiento Comunitario en la fase de inversión del Proyecto de Sistema de Agua Potable en el municipio de San Miguel de Muchane en el municipio de Palos Blancos, 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.

6. LÍNEAS DE ACCIÓN.

7. LINEA 1. OFICINA RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

El área del proyecto se extiende en el área de San Miguel de Muchane por lo que esta oficina debe ser instalada en la comunidad de San Miguel de Muchane.

Desde la Supervisión/DESCOM - FI, se instalará una "Oficina de Relacionamiento", en el área del proyecto, que aglutine la mayor concentración de población.

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, deben 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 Relacionamento 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.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Instalación de oficina	Una oficina instalada de dependiente de SUPERVISION/DESCOM – FI y abierta para brindar información a la población de San Miguel de Muchane	Equipamiento Planos de Proyecto Personal Apoyo Comunitario.
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
Contratación de Apoyo comunitarios.	2 apoyos Comunitarios de la comunidad, contratados: 1 apoyo comunitario (Plomero) contratado, para atender al Sistema de Agua Potable 1 apoyo Comunitario para apoyar el proceso de acompañamiento y coordinación con Junta de Vecinos de la comunidad.	Informes Actas de reuniones Reporte fotográfico
Registro de quejas, sugerencias o reclamos (ver plan de quejas y reclamos)	Nro de quejas, sugerencias o reclamos. Matriz de sistematización	Libro de Actas Actas de Reuniones
Implementación de buzón de quejas y sugerencias.	Nro de Demandas resueltas	Formulario de Quejas y Reclamos

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN OFICINA DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	MESES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Instalación de oficina	DESCOM - FI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de la oficina	DESCOM - FI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención de la oficina de	DESCOM - FI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

<https://emagua.gob.bo>

relacionamiento comunitario														
Contratación de Apoyo comunitarios.	DESCOM - FI		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Registro de quejas, sugerencias o reclamos (ver plan de quejas y reclamos)	DESCOM - FI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Implementación de buzón de quejas y sugerencias.	DESCOM - FI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

8. LINEA 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.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS

ACTIVIDADES	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Asistencia Ampliados de las Central Agraria 1 vez al mes, para coordinar acciones que permitan prevenir posibles conflictos	Nro. de Reuniones Acuerdos Firmados	Actas y lista
Programación de reuniones con los beneficiarios, con	Nro. de Reuniones	Actas y lista

<https://emagua.gob.bo>

las que se debe concertar acciones concretas que influyen al avance de obras	Acuerdos Firmados	
Programación de reuniones con entidades públicas que forman parte del convenio, para realizar seguimiento de compromisos EMAGUA, VAPSB y GAMP	Nro. de Reuniones Acuerdos Firmados	Actas y lista
Realización de reuniones periódicas con Supervisión/DESCOM - FI y Empresa Constructora para coordinar acciones.	Nro. de Reuniones Acuerdos Firmados	Actas y lista

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	MESES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Asistencia Ampliados de las Central Agraria 1 vez al mes, para coordinar acciones que permitan prevenir posibles conflictos	DESCOM - FI	X	X	X	X	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	DESCOM - FI	X	X	X	X	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 GAMP	DESCOM - FI	X		X		X		X		X		X	
Realización de reuniones periódicas con Supervisión/DESCOM - FI y Empresa Constructora para coordinar acciones.	DESCOM - FI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

PLAN DE COMUNICACIÓN

1. JUSTIFICACIÓN

Implementar una estrategia comunicacional para el proyecto "CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE AGUA POTABLE SAN MIGUEL DE MUCHANE (PALOS BLANCOS)", constituye la herramienta estratégica que coadyuva, apoya y facilita al ejecutor del DESCOM – FI a 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

<https://emagua.gob.bo>

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 o representantes vecinales, 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 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. 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 Agua Potable.

3.1. 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 Agua potable.
- 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.

3.2. 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 SISTEMA DE AGUA POTABLE SAN MIGUEL DE MUCHANE (PALOS BLANCOS)" 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 en todo el proceso del ciclo 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 sensibilizadas en el manejo adecuado del sistema de agua potable	Beneficiarios del proyecto	Introducir el concepto de agua potable	Elaboración de cartilla o tríptico de uso de adecuado del sistema de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla • Tríptico
EPSA con competencias desarrolladas en manejo adecuado del sistema de agua potable.	EPSA		Desarrollar actividades para fortalecer a la EPSA, a través talleres de capacitación teórico y prácticos de acuerdo un cronograma consensuado	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla • Tríptico • Programa de taller
Acto de recepción provisional organizado en coordinación con los actores involucrados del proyecto.			Organizar el acto de recepción provisional conjuntamente con la entidad contratante y empresas adjudicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla • Programa
Recepción definitiva de obras organizada, previa coordinación con los actores involucrados			Organización de inspección de obras conjuntamente con supervisión de obras, EPSA y CAAO.	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla • Programa
Catastro de usuarios realizado.			Levantamiento de catastro actualizado de las zonas beneficiarias (levantamiento de datos; viviendas, ubicación y uso del servicio, datos de usuarios) del proyecto, en coordinación y aprobación del supervisor(A) DESCOM FI, EPSA, líderes y autoridades locales	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla • Boletín informativo • Boletas de encuesta
EPSA cuenta con un Manuales de Administración, Operación y Mantenimiento del sistema de agua potable			Elaboración de manual de operación y mantenimiento, plan de operación y mantenimiento, cartillas para uso de herramientas para la administración del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla • Manual de operación y mantenimiento
Población sensibilizada para el pago de tarifa			Desarrollar talleres informativos y explicativos, eventos de motivación para sensibilizar a la población para el pago de tarifas	<ul style="list-style-type: none"> • Volante • Programa de taller

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.