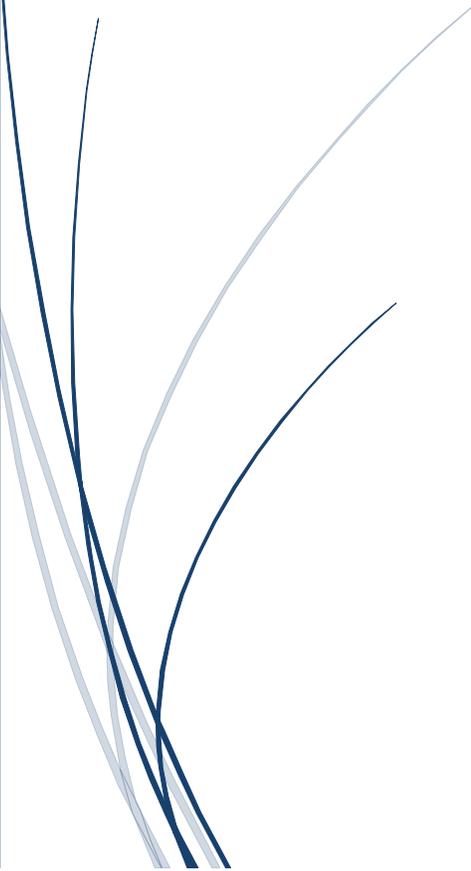
A thick dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A blue arrow-shaped graphic points to the right, overlapping the bar, with the text 'Junio-2020' inside it.

Junio-2020

Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)

Proyecto de Mejoramiento de Agua Potable y Aguas Residuales en los Municipios de Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat

Several thin, curved lines in shades of blue and grey originate from the bottom left corner and sweep upwards and to the right, creating a decorative graphic element.

Patricia Marrero

INSTITUTO NACIONAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (INAPA)

Tabla de Contenido

ACRÓNIMOS	5
1. Introducción del Plan de Participación de Partes Interesadas.....	6
2. Objetivos	9
2.1. Objetivo General	9
2.2 Objetivos Específicos.....	9
3. Descripción del Proyecto.....	10
3.1 Componente 1: <i>Infraestructura de suministro de agua y eficiencia (US \$ 7,000,000 a ser financiado por el BIRF).</i>	10
3.1.1 Subcomponente 1.1	10
3.1.2 Subcomponente 1.2	11
3.1.3 Subcomponente 1.3:	11
3.2 Componente 2:.....	11
3.2.1 Subcomponente 2.1:	11
3.2.2 Subcomponente 2.2:	12
3.3 Componente 3:.....	12
3.3.1 Subcomponente 3.1:	12
3.3.2 Subcomponente 3.2:	13
3.3.3 Subcomponente 3.3:	13
3.4 Componente 4:.....	14
3.5 Componente 5:.....	14
4. Principales Riesgos y Oportunidades Asociadas al Proyecto	14
5. Marco Legal de la Republica Dominicana y Análisis de Brechas con el Estándar 10 del MAS	18
6. Identificación y Análisis de Partes Interesadas.	26
6.1 Partes Afectadas.....	26
6.2. Otras Partes Interesadas	26
6.3. Individuos o Grupos Menos Favorecidos/Vulnerables	27
6.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto.	28
7. Plan de Participación de Partes Interesadas.	36
7.1 Propuesta y Cronograma del Plan de Participación de las Partes Interesadas.....	36
7.2 Estrategia propuesta para la divulgación de información.	37
7.3 Consultas	37
7.3 Estrategia propuesta para la realización de consultas virtuales	38

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

7.4 Estrategias de comunicación durante la etapa de implementación.....	43
7.5. Cronograma.....	55
7.6. Análisis de los Comentarios.....	57
7.7. Etapas futuras del Proyecto	57
8. Recursos Y Responsabilidades Vinculados A La Implementación De Actividades De Participación De Las Partes Interesadas	58
8.1. Recursos	58
8.2. Funciones y responsabilidades de gestión.....	60
8.3. Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	60
8.3.1 Mecanismos de Participación en la Ley 176-07 sobre la Participación Ciudadana en la Gestión Municipal.	61
8.4 Recepción de quejas, reclamos, comentarios o sugerencias.....	61
a) Buzones Comunitarios.....	62
b) Atención Presencial.....	62
c) Llamadas Telefónicas.....	63
d) Correo Electrónico	64
e) SMS y WhatsApp.....	64
8.5 Registro del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos	64
a) Formato de presentación de casos.	64
b) Formato de constancia de recepción de QRS.	64
c) Formato de respuesta formal a casos (cuando amerite).	65
8.6 Violencia de Genero y el Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias	65
8.7 Clasificación y caracterización de las quejas, reclamos y sugerencias.....	66
a) No Admisibles:.....	66
b) Nivel de complejidad baja:.....	67
c) Nivel de complejidad media:	67
d) Nivel de complejidad alta:.....	67
8.8 Seguimiento, respuesta y apelación	67
8.9 Monitoreo y evaluación	69
8.10 Homogenización del registro de casos.....	69
8.11 Personal requerido para el funcionamiento operacional del SAQRS.....	71
Violencia de Genero y el Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias	71
9. Seguimiento y presentación de informes	72

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

9.1. Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento	72
9.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas	72
ANEXO I - Anexos del SAQRS.....	73
a) Formato presentación de casos	73
b) Formato constancia de recepción de quejas, reclamos o sugerencia	74
c) Formato respuesta formal a casos (cuando amerite)	75
d) Matriz de control de solicitudes y reclamos	76
ANEXO II. Modelo de invitaciones enviadas.	77
ANEXO III. Agenda de reuniones con Instituciones Centrales y Cabildo Abierto.....	79
ANEXO IV. Preguntas que se realizaron durante las consultas del 20 de abril al 6 de mayo, 2020..	80
Anexo V- Resultados preliminares de la primera consulta virtual.	87
Anexo VI- Pacto social, componente 3, subcomponente 3.2 del proyecto.	115

ACRÓNIMOS

ANC: Agua No Contabilizada

API: Análisis de Partes Interesadas

ArcGIS: Conjuntos de productos de software en el campo de los Sistemas de Información Geográfica.

BM: Banco Mundial.

CORAAMOCA: Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Moca.

DMA: Área de Medición de Distrito.

El Proyecto: Agua Potable y Saneamiento en Moca Y Gaspar Hernández.

END: Estrategia Nacional de Desarrollo.

GIS: Sistema de Información Geográfica.

INAPA: Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillado.

MAC: Mapa de Actores Claves.

MEPyD: Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

MRI: Marco de Reasentamiento Involuntario.

ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

O&M: Operación y Mantenimiento.

PCAS: Plan de Compromiso Ambiental y Social.

PGAS: Plan de Gestión Ambiental y Social

PGMO: Plan de Gestión de Mano de Obra.

PPPI: Plan de Participación de Partes Interesadas

PTAR: Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

QRS: Quejas, Reclamos y sugerencias.

SAQRS: Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

UEP: Unidad Ejecutora de Proyecto.

VdG: Violencia de Género.

1. Introducción del Plan de Participación de Partes Interesadas

El Proyecto “*Mejoramiento del Suministro de Agua Y Saneamiento en Moca y Gaspar Hernández*” (El Proyecto) se inscribe bajo un conjunto de acciones que ha venido realizando el Gobierno de la República Dominicana, para proporcionar acceso a los servicios de agua apta para el consumo humano y saneamiento, y mejorar así, la calidad, cantidad de cobertura y continuidad de estos servicios en Moca y Gaspar Hernández. Además de aumentar las capacidades institucionales de CORAAMOCA para que sea más eficiente y sostenible en términos financieros, de operación, mantenimiento y comercialización.

Los objetivos específicos de este Proyecto son: a) mejorar la calidad y ampliar el acceso a los servicios de agua y saneamiento, incluido el tratamiento de aguas residuales en los municipios de Moca, y Gaspar Hernández; b) tener un impacto local en la capacidad institucional de CORAAMOCA para gestionar mejor los servicios de agua y saneamiento y ser más resiliente ante el cambio climático; c) generar nuevas capacidades para la adecuada gestión del servicio.

El proyecto tiene (5) componentes: 1) Infraestructura del suministro de agua y eficiencia; 2) Infraestructura de recolección y tratamiento de aguas residuales; 3) Fortalecimiento de la capacidad institucional; 4) Gestión y seguimiento del proyecto; 5) Componente de respuesta de emergencia para contingencias, CERC.

El Proyecto se ejecutará en los municipios de Moca, San Víctor, Gaspar Hernández y Jamao al Norte, el cual colinda al norte con los municipios Licey al Medio, Juan López, al sur con los municipios Río Verde de la Vega, al oeste con Puñal y Guayabal, al este con San Luis y Cayetano Germosén, en la provincia Espaillat.



El Proyecto será de beneficio para los habitantes de los municipios señalados. Un estimado preliminar indica que 118,000 personas obtendrán acceso a un tratamiento mejorado de las aguas residuales en el agregado de los dos municipios y un subconjunto importante obtendrá acceso al alcantarillado sanitario rehabilitado, expandido o nuevo en Moca y Gaspar Hernández. Se estima que aproximadamente 95,000 personas obtendrán acceso a los servicios mejorados de suministro de agua en varios municipios de Espaillat.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

El Instituto Nacional de Agua Potable y Alcantarillado (INAPA), ha sido designado por su experiencia en gestión de proyectos del Banco Mundial, por la MEPyD y Hacienda como Unidad Ejecutora de Proyecto (UEP), para que pueda administrar y asegurar el cumplimiento de las normativas y reglas fiduciarias y ambientales/sociales del Banco Mundial, junto con los procesos de monitoreo y evaluación. INAPA tendrá un UEP en Santo Domingo y una oficina en Moca para supervisar la implementación del Proyecto. La oficina en Moca involucrará 4 empleados de CORAAMOCA, Michael Hiciano (Mantenimiento y Operaciones), Luis Emilio Cruz (Aguas Residuales), Carlos José Ramírez (Agua Potable y Fredy Rodríguez (Planificación y Desarrollo) para asistir en la supervisión.

El Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), constituye una herramienta fundamental, para las personas o grupos que forman las partes interesadas¹ y quienes son los que pueden verse afectados de forma negativa o positiva durante todo el Proyecto. Además, propone las estrategias y mecanismos de participación ciudadana, con la intención de generar una real y significativa participación de las partes afectadas en las diferentes etapas del Proyecto. Es una herramienta que respalda el desarrollo de relaciones sólidas, constructivas y receptivas entre la UEP como implementadora del Proyecto, CORAAMOCA como el proveedor de los servicios y las partes interesadas.

En esta misma línea se reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el Proveedor de los servicios de agua potable y saneamiento (CORAAMOCA) y las partes afectadas por el Proyecto, como elemento esencial de las buenas prácticas.

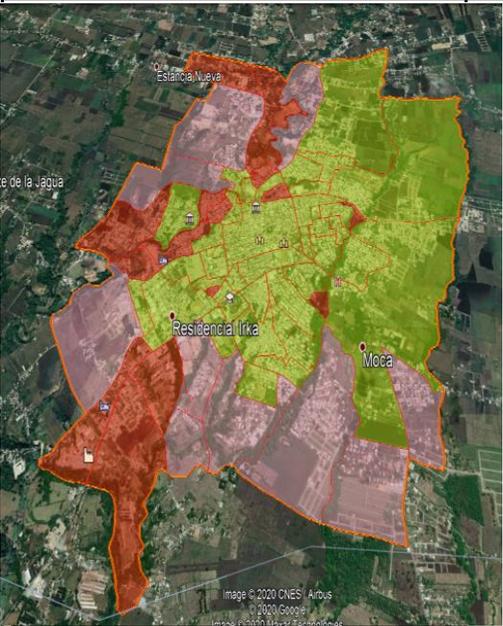
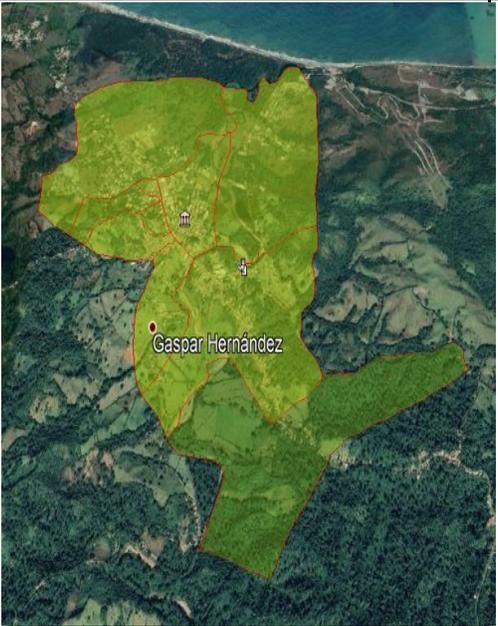
La participación de las partes interesadas es mucho más eficaz cuando estas se apropian del Proyecto y se involucran en cada etapa del mismo. Este Plan promueve la participación activa, eficaz e inclusiva, de todos los actores afectados e interesados, desde las etapas iniciales del Proyecto. Con esto se pretende mejorar la sostenibilidad ambiental y social del Proyecto, incrementar su aceptación, y contribuir significativamente al éxito del diseño y la ejecución del mismo.

Hasta el momento no se han definido las áreas sensibles, zonas de almacenamiento, campamentos para trabajadores, donde se harán los pedidos de almacenamiento. Esta información solo se podrá definir, durante la fase de implementación del Proyecto, el cual está previsto empezar a inicios del 2021, por lo que se espera tener las informaciones en los meses de noviembre y diciembre del 2020.

Los lugares de tratamiento de aguas residuales y otras instalaciones (por ejemplo, estaciones de bombeo) para Moca y Gaspar Hernández se determinarán, asimismo, durante la fase de implementación, en función de estudios de viabilidad y diseños de ingeniería, que tendrán debidamente en cuenta la potencial vulnerabilidad de las áreas de intervención ante el cambio climático.

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

Tabla 1.1- Zonas de Impacto. Muestra las zonas que serán intervenidas. En lo que se refiere al municipio de Moca, la parte en verde representa el alcance del sistema de agua potable y saneamiento existente y la parte en rojo, el crecimiento poblacional del municipio y la deficiencia de los servicios. En Gaspar Hernández, este sombreado el alcance que tendrá Proyecto en la zona.

	Moca	Gaspar Hernández
		
<p><i>Suministro deficiente en cantidad, calidad y continuidad. (Municipios)</i></p>	<p>Moca, San Víctor, Juan López, Jamao al Norte</p>	<p>Gaspar Hernández</p>
<p><i>Contaminación y problemas de salud. (Comunidades)</i></p>	<p>Sal Si Puedes, Milito, Manuel Rodríguez, El Bolsillo, San José, Guauci Abajo, Juan de Dios, Puerto rico Viejo, Juan Lopito, Los Panchos, El Batuto, La Piscina, Residencial Moca, Altos de Chavón, en el municipio de Moca y en los barrios El Semillero, Los Franceses, La Hoya, Loma de Yerba, Candor, Campo Verde.</p>	<p>Centro Municipio Gaspar Hernández</p>

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

El objetivo de este PPPI es presentar la estrategia que el proyecto implementará para involucrar a los actores afectados e interesados en todas las etapas del proyecto (incluyendo el diseño y la implementación del mismo) para que sus opiniones y visiones respecto al Proyecto, incluyendo sus impactos y riesgos sociales y ambientales, así como sus propuestas para mitigar potenciales impactos, sean tomadas en consideración, e influyan el diseño del proyecto. INAPA será el responsable de la implementación del presente Plan en coordinación con CORAAMOCA.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las partes interesadas del Proyecto y las formas de participación, con la finalidad de incluir a los actores afectados e interesados en todas las etapas del Proyecto. La metodología que se empleará para consultar a los actores, incluyendo la estrategia para la divulgación de la información, se detalla en el apartado 7.2 del presente Plan.
- Poner a disposición pública la información sobre los instrumentos de planificación para realizar la consulta de participación ciudadana.
- Establecer los fundamentos legales (Leyes, Normas y reglamentos) de la Republica Dominicana que fundamentan la participación ciudadana en el proyecto.
- Presentar las herramientas y mecanismos establecidos por los instrumentos que abalan el Proyecto, para promover y realizar la consulta de participación ciudadana, a través de espacios definidos para la consulta, como Cabildos abiertos, sondeos, entrevistas, buzones comunitarios, líneas de atención al cliente, redes sociales, entre otros. Estos mecanismos se implementarán con el objetivo de recibir retroalimentación de parte de las partes interesadas, sobre todos los aspectos del Proyecto, incluyendo los impactos y riesgos ambientales y sociales.
- Presentar un resumen de las actividades participativas y de consulta a partes interesadas llevadas a cabo durante la preparación del Proyecto.
- Describir el Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias que se implementará durante todo el ciclo del proyecto. Este mecanismo se detalla en el apartado 8.2, y se contempla su efectividad en el momento que se implemente este Plan.

Este documento se va a actualizar constantemente durante todo el ciclo del proyecto, cuando se definan las fechas para la divulgación de los instrumentos, cada vez que se definan los

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Esparillat
Borrador (V5)*

lugares de las obras civiles y cada vez que se generen informaciones necesarias para este Plan. Además de esta forma vamos a tener más información sobre los actores que pudieran estar involucrados.

3. Descripción del Proyecto.

El Proyecto tiene como principal objetivo aumentar y fortalecer la capacidad institucional de CORAAMOCA, para mejorar la eficiencia y la fiabilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en las áreas de influencia del proyecto. El número de beneficiarios directos en el área urbana de Moca incluye 65,710 personas que obtienen acceso a un tratamiento mejorado de aguas residuales, y 16,120 personas que obtienen acceso a nuevas conexiones de alcantarillado. Aproximadamente 130,000 personas habrán mejorado la calidad de los servicios de suministro de agua, 110,000 tendrán un servicio continuo y 11,500 personas tendrán acceso a nuevas conexiones de suministro de agua. El número de beneficiarios directos en el área urbana de Gaspar Hernández incluye a 7,945 personas que obtienen acceso a un tratamiento mejorado de aguas residuales, y 7,945 personas que obtienen acceso a nuevas conexiones de alcantarillado. En Gaspar Hernández, 7,000 personas habrán mejorado la calidad de los servicios de suministro de agua, y 650 tendrán acceso a nuevas conexiones de suministro de agua. El proyecto tendrá como objetivo mitigar la violencia de género en los vecindarios de bajos ingresos mediante la reducción de vulnerabilidades, como los baños compartidos entre hombres y mujeres.

3.1 Componente 1: *Infraestructura de suministro de agua y eficiencia (US \$ 7,000,000 a ser financiado por el BIRF).*

El objetivo de este componente es mejorar la calidad de los servicios de suministro de agua, facturación y recolección, así como la resiliencia a los riesgos relacionados con el clima en el área de servicio de CORAAMOCA mediante la reducción de pérdidas técnicas y comerciales y la mejora de la disponibilidad de agua. El área urbana de Moca, incluidos sus distritos municipales y el municipio de San Víctor, es servida por la planta de tratamiento de agua "La Dura" y un sistema de distribución común. Mientras tanto, Gaspar Hernández y Jamao al Norte son servidos por pozos profundos. El Proyecto financiará los estudios de viabilidad, diseño y construcción necesarios para los siguientes subcomponentes. Los estudios tendrán en cuenta los riesgos de inundación, que podrían abordarse con infraestructura de emergencia (por ejemplo, generadores de respaldo) y servicios de agua que pueden estar operativos después de eventos extremos.

3.1.1 Subcomponente 1.1 – Rehabilitación de la Planta de tratamiento de agua de La Dura (US \$ 2,209,600): El proyecto financiará mejoras menores de la Planta, incluyendo el control de válvulas en floculadores, decantadores, filtros, tratamiento de aire para los filtros de lavado a contracorriente, la sustitución de floculadores y tanques de sedimentación, placas, compra de equipos de laboratorio, equipos para el movimiento de productos químicos, sistema de dosificación de coagulantes, sistema de cloración, equipos de seguridad, entre otras mejoras.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

3.1.2 Subcomponente 1.2 - Producción de agua en Gaspar Hernández y Jamao al Norte (US \$ 24,000): Este subcomponente consistirá en la rehabilitación de un pozo profundo en cada localidad (sistemas eléctricos, bombas y tuberías) y mejoras a Gaspar Hernández. Embalse (válvulas y sistema de cloración). El nuevo pozo en Gaspar Hernández contribuirá a evitar el deterioro de las fuentes existentes, mientras que en Jamao al Norte alimentará las áreas de alta elevación del sistema.

3.1.3 Subcomponente 1.3: Mejoras en el sistema de distribución y expansión de redes en Moca y Gaspar Hernández (US \$ 4,766,400): El Proyecto financiará la instalación de aproximadamente 35 macro metros y aproximadamente 10,000 micro metros y válvulas adicionales, según sea necesario, para implementar el Distrito Áreas Medidas, instalación de válvulas de reducción de presión, rehabilitación de aproximadamente 50 km de redes de distribución de agua en los municipios de Moca, San Víctor y Gaspar Hernández. Este subcomponente también financiará la expansión de las redes de distribución de agua que incluirá aproximadamente 3,400 nuevas conexiones de servicio en los barrios de bajos ingresos en las municipalidades de Moca y Gaspar Hernández.

3.2 Componente 2: Infraestructura de recolección y tratamiento de aguas residuales (US \$ 28,700,000 a ser financiado por el BIRF). El objetivo de este componente es mejorar la recolección y el tratamiento de aguas residuales en las ciudades de Moca y Gaspar Hernández¹ El proyecto financiará los estudios de factibilidad y diseño de toda la infraestructura de obras relacionadas con recolección de aguas residuales y su tratamiento, así como la compra de terrenos necesarios para la ubicación final del sitio de la PTAR. Los estudios se basarán en evaluaciones exhaustivas de riesgos e incorporarán medidas de seguridad. Mejores instalaciones de tratamiento contribuirán a reducir los problemas de calidad del agua exacerbados por las altas temperaturas y, por lo tanto, la capacidad reducida de los recursos hídricos para absorber y diluir la contaminación debido a flujos más bajos durante las sequías y las temporadas secas prolongadas.

3.2.1 Subcomponente 2.1: Recolección de agua residual en Moca en Gaspar Hernández (US \$ 20 millones doscientas cincuenta mil): El proyecto financiará la sustitución de la Moca' s principal al norte y al sur colectores, la rehabilitación de su colector central y colectores terciarios, junto con la expansión de nuevas redes. Esto proporcionará un nuevo acceso a los servicios de recolección de aguas residuales a aproximadamente 4,700 hogares adicionales. Este componente también financiará conexiones dentro del hogar con baños básicos para aproximadamente 2,000 hogares de bajos ingresos. En Gaspar Hernández, el Proyecto financiará un nuevo sistema de aguas residuales que brindará acceso a servicios de alcantarillado a aproximadamente 2,300 hogares. Este componente también financiará conexiones dentro del hogar con baños básicos para aproximadamente 1,500 hogares de bajos ingresos.

¹ La expansión y rehabilitación de las redes de alcantarillado se limitará a la ciudad de Moca. En Gaspar Hernández, donde no existe un sistema de recolección y tratamiento de aguas residuales, el Proyecto instalará nuevos sistemas.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Esparillat
Borrador (V5)*

3.2.2 Subcomponente 2.2: *Tratamiento de aguas residuales en Moca y Gaspar Hernández (US \$ 8.450.000):* Las actividades de este subcomponente tienen como objetivo garantizar el tratamiento adecuado de las aguas residuales domésticas recolectadas en los sectores norte, centro y sur de Moca. El proyecto financiará la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) para reemplazar la PTAR Las Colinas que no funciona. Las actividades de este subcomponente también tienen como objetivo garantizar el tratamiento adecuado de las aguas residuales domésticas en la ciudad de Gaspar Hernández con la opción potencial de soluciones basadas en la naturaleza, como un humedal construido.

3.3 Componente 3: *Fortalecimiento de la capacidad institucional (US \$ 4,941,250 para ser financiado por el BIRF).* Este componente se centrará en el desarrollo de capacidades de CORAAMOCA, el fortalecimiento del Pacto Social entre CORAAMOCA y sus usuarios, la participación de la comunidad en la reducción de la violencia de género en conjunto con el establecimiento de saneamiento en el sitio e identificación de posibles reformas nacionales.

3.3.1 Subcomponente 3.1: *Fortalecimiento de la capacidad técnica, operativa y comercial de CORAAMOCA (US \$ 3, 550,000).* Para fortalecer la capacidad de CORAAMOCA para mejorar la gestión y prestación de servicios, el proyecto financiará las intervenciones a través de consultorías que incluyen pero no se limitan a: auditorías de agua y energéticas, modelos hidráulicos, estrategia de agua no comercializada y los planes de inversión, catastros de usuarios y redes actualizados, sistemas comerciales, registro de activos, plan maestro de inversión para áreas de servicio, capacitación en la operación y mantenimiento de agua y PTAR, planes de gestión de emergencias, tecnología y equipo de lectura de medidores mejorados, capacitación en facturación y cobranza, y capacitación en salud y seguridad de trabajadores.² La mejora en agua no comercializada (NRW) y la mejora de las redes de suministro de agua llevarán a reducciones en las emisiones de gases de efecto invernadero GEI, debido al aumento de la eficiencia. El Proyecto financiará consultorías para apoyar la evaluación de funciones operativas y comerciales de CORAAMOCA, e identificar áreas para mejorar el rendimiento, así como las intervenciones de gestión del cambio que pueden mejorar la resolución de problemas y la capacidad de gestión. El Proyecto pondrá a prueba un piloto de enfoque de evaluación de la Gestión del Desempeño para ayudar a CORAAMOCA a establecer y monitorear objetivos operativos y comerciales.^{3,4} Este subcomponente también considerará la retención de mujeres en CORAAMOCA con base en evaluaciones y necesidades que serán consideradas durante la implementación del proyecto al realizar la Encuesta de Mujeres en Servicios Públicos.

² La capacitación puede abarcar, entre otros, la gestión, evaluación y planificación del riesgo climático, así como los métodos y herramientas para la evaluación integrada del riesgo climático. La capacitación en O&M se centrará en aumentar el mantenimiento de tanques y tuberías y aumentar la frecuencia de inspección para garantizar que las estructuras soporten las presiones del cambio climático.

³ Específicamente, las intervenciones de gestión del cambio incluyen resultados rápidos, pensamiento de diseño y Kaizen.

⁴ Gerhardus Soppe, Nils Janson, and Scarlett Piantini, *Water Utility Turnaround Framework: A Guide for Improving Performance* (Washington, DC: World Bank, 2018).

3.3.2 Subcomponente 3.2: *Fortalecimiento del pacto social y mitigación de la violencia de género (US \$ 1.191.250).* Este componente implementará una Estrategia de Gestión Social (EGS) dirigida a: (i) generar confianza entre los usuarios y CORAAMOCA; (ii) mejorar los niveles de cobranza, (iii) asegurar el uso eficiente del agua; y (iv) mejorar las conexiones a los colectores de aguas residuales. A través de la implementación de la EGS, los líderes y las comunidades serán informados sobre la modernización de las redes APS y serán invitados a asociarse a través de un diálogo bidireccional continuo para identificar las necesidades y problemas de la comunidad, fomentar el compromiso y la apropiación entre los miembros y líderes de la comunidad en el cambio a pagos regulares a cambio de mejoras en el servicio. En base a estas actividades, se firmarán pactos sociales entre CORAAMOCA y las comunidades de sectores específicos que conforman las redes de distribución para reflejar los acuerdos alcanzados sobre el número de horas de agua que se entregarán por día, la legalización de los usuarios clandestinos, el pago de las facturas de agua por parte de los clientes y compromisos para conectarse a los recolectores de aguas residuales.

La pandemia mundial de COVID-19 también ha aumentado la importancia y la demanda del lavado de manos con jabón. Este subcomponente promoverá el lavado de manos a través de diferentes medios de comunicación, tales como impresos, divulgación social y en asociación con los comités comunitarios formados bajo el Social Compact, y medios electrónicos (tales como, radio). Es importante destacar que este subcomponente también considerará la violencia de género, particularmente en los vecindarios más pobres donde los baños comunitarios son comunes.

El Proyecto contratará a ONG (s) locales para que realicen un estudio de línea de base sobre la violencia de género en las áreas objetivo y desarrollen intervenciones que se implementarán en conjunto con la construcción de nuevas instalaciones de suministro de agua, saneamiento e higiene (WASH). Estas incluirán actividades de divulgación y educación adicionales dirigidas a abordar conductas que contribuyen a la violencia física y sexual contra las mujeres, como el sesgo de género, la justificación social de la violencia contra las mujeres y las masculinidades tóxicas. Las actividades estarán especialmente dirigidas a los jóvenes, incluidos los niños y niñas adolescentes, y los miembros de la comunidad de los barrios de bajos ingresos que se beneficiarán del proyecto.⁵ La ONG hará un seguimiento con una evaluación de los cambios en los incidentes auto informados de violencia de género en el sexto año del proyecto, y medirá el cambio en las percepciones sobre la justificación de la violencia contra las mujeres entre los adolescentes, niños y niñas participantes.

3.3.3 Subcomponente 3.3: *Asistencia técnica para reformas a nivel nacional (US \$ 200,000).* El Proyecto también puede apoyar consultorías para trabajos preparatorios relacionados con las reformas previstas del marco legal, por ejemplo, aspectos

⁵ Los prejuicios y los estereotipos de género, incluso entre las generaciones más jóvenes, a menudo conducen a la justificación social de la violencia. Un estudio entre escuelas de la República Dominicana reveló que el 74 por ciento de las mujeres y el 80 por ciento de los estudiantes varones coincidieron en que la violencia contra las mujeres era justificable en ocasiones (UNFPA, 2015).

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

regulatorios, revisión de roles funcionales dentro de los servicios públicos; directrices nacionales para la energía y auditorías de agua que podrían ser utilizados para informar a un futuro WSS programa de reforma con un enfoque nacional.

3.4 Componente 4: *Gestión y seguimiento del proyecto (US\$ 2,75 millones a ser financiado por el BIRF)*. Este componente proporcionará apoyo para gestión de proyecto, monitoreo, y la evaluación. Dados los desafíos institucionales de CORAAMOCA y la falta de experiencia trabajando con el Banco Mundial u otras organizaciones financieras, el Proyecto financiará una Unidad de Implementación del Proyecto (UIP) administrada por INAPA. Este componente financiará los costos recurrentes para garantizar el cumplimiento las normas fiduciarias y ambientales/sociales, del Banco Mundial, junto con el monitoreo y la evaluación. INAPA tiene una UIP permanente para proyectos relacionados con el Banco Mundial y la Agencia Francesa Internacional para el Desarrollo (Agencia Française de Développement, AFD) con sede en Santo Domingo. Esta UGP será reforzada con personal ubicado en la Provincia de Espaillat para supervisar la implementación del proyecto.

3.5 Componente 5: *Componente de respuesta a emergencias de contingencia-CERC (US \$ 0 millones)*. El objetivo de este componente es apoyar la respuesta de emergencia del gobierno a COVID-19 y cualquier reconstrucción futura en caso de una emergencia elegible. Una emergencia elegible es un evento que ha causado, o es probable que cause inminentemente, un importante impacto económico y / o social adverso asociado con crisis o desastres naturales o provocados por el hombre. A petición del gobierno, el Banco Mundial reasignará los fondos no comprometidos de otros componentes en este componente. El mecanismo para la declaración de emergencia sería de acuerdo con la legislación local vigente de la República Dominicana. Ejemplos de posibles actividades en respuesta a COVID-19 incluyen la implementación de rápidas de soluciones WASH (agua, saneamiento e higiene), soluciones WASH fuera de la red, y pequeñas obras en las redes existentes para garantizar la adecuada prestación de los servicios de agua y saneamiento en centros de atención de salud y áreas periurbanas vulnerables y escuelas, junto con equipos, productos químicos para el tratamiento de aguas y aguas residuales durante el período de emergencia.

4. Principales Riesgos y Oportunidades Asociadas al Proyecto

Durante la preparación del proyecto, se realizó un análisis de los posibles riesgos e impactos sociales y ambientales que el proyecto puede conllevar (tabla4.1). Este análisis es preliminar y se actualizará constantemente durante todo el ciclo del proyecto, con el objetivo de reflejar objetivamente los intereses, y preocupaciones de las partes afectadas o beneficiadas, así como para identificar oportunamente las adecuadas medidas de mitigación. Para validar el análisis teórico, del 20 de abril al 6 de mayo del presente año, se realizaron una serie de consultas virtuales a consecuencia de las restricciones gubernamentales para contener los riesgos de contagio en la población por el covid19. El detalle de las consultas se encuentra en el apartado 7.3 del presente Plan.

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

Tabla 4.1- Principales Riesgos identificados en la fase de planeación del proyecto y las oportunidades asociadas a los mismos.

Riesgos	Descripción de Riesgos	Oportunidades Asociadas
<p>Político y de Gobernanza</p>	<p>Las Elecciones municipales que se celebran el segundo domingo de febrero, cada cuatro años (16/02/2020) y que fueron pospuestas para el segundo domingo de marzo (15/03/2020) por el mal funcionamiento de los equipos de voto automatizado que se estaban implementando, y las Congresuales y Presidenciales a celebrarse el segundo domingo de mayo (17/05/2020), generan una alta inestabilidad en todos los sectores económicos y sociales en la Republica Dominicana. Esto aumenta el riesgo de polarización social, generada por la división de opiniones públicas en dos extremos opuestos por las preferencias partidarias, lo que puede marcar la toma de decisiones en cuanto a las reformas futuras y tomas de decisiones, relacionadas a la gobernabilidad.</p>	<p>El Gobierno Central y el Gobierno Municipal tienen la oportunidad y la responsabilidad de fortalecer la gobernanza de los servicios de agua y saneamiento en los municipios de Moca y Gaspar Hernández, como un instrumento para mejorar su gestión ahora, con el Proyecto, será prestada desde el nivel local.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de este Proyecto podrán representar una gran oportunidad para consolidar la agenda de desarrollo municipal, que tiene como prioridad la mejora de los servicios de Agua y Saneamiento. • La ejecución del Proyecto podría generar la creación de Asociaciones comunitarias de Agua Y Saneamiento, la cual se encargaría de disipar cualquier duda y/o desinformación alrededor de una privatización, la cual en este caso no existe. • La ejecución del Proyecto representaría un ahorro, para la población, que se ven afectadas por la compra de agua para el consumo humano y uso doméstico, por la deficiencia del servicio o por la falta del mismo. Además, representa una oportunidad de inversión de los recursos en mejorar el acceso de estos servicios para familias más pobres que no

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

		<p>están conectadas al sistema. Lo cual se vería gravemente afectado por las medidas que se podrían implementar con el cambio de gobierno (Municipal y Estatal) y/o la toma de decisiones orientadas a mantener el poder.</p>
	<p>INAPA fungirá como responsable fiduciario para el Proyecto, mediante el establecimiento de una Unidad Ejecutora que estará cargo de todos los aspectos fiduciarios y centralizará las actividades de adquisición y el manejo financiero del Proyecto. La falta de experiencia de CORAAMOCA con operaciones del Banco Mundial representaba un riesgo en la adquisición de actividades clave y desembolsos asociados a cumplimiento de indicadores, y los estándares ambientales y sociales del Banco, lo que conllevaría un riesgo en cuanto a la ejecución del Proyecto.</p>	<p>El buen desempeño de INAPA como implementador del Proyecto financiado por el Banco Mundial podrá abrir oportunidades para continuar fortaleciendo las relaciones entre el Gobierno Local, Municipal y Central lo que podría significar en mayores recursos concesionales y técnicos para mejorar la inversión, equidad, calidad y acceso a los servicios de agua y saneamiento de la Provincia Espaillat. Y desarrollar las capacidades de CORAAMOCA, fortaleciendo el pacto social entre CORAAMOCA y sus usuarios, identificando posibles reformas.</p>
<p>Conflictos sociales por el acceso al agua (relacionados a los componentes de instalación de micromedidores y regulación de tomas de agua clandestinas)</p>	<p>Algunos miembros de la sociedad civil pueden reaccionar negativamente a la instalación de micromedidores y al establecimiento de tarifas volumétricas destinadas a la recuperación de costos, ya que pueden confundirse con los pasos iniciales hacia la privatización de los servicios de agua y saneamiento en Moca y Gaspar Hernández. Además de dañar los medidores, los miembros de la comunidad pueden negarse a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con este Proyecto se pretende tener a los usuarios del servicio bien informados sobre las bondades de la micro medición y el uso racional del agua, lo que impactará gradualmente en mayor disponibilidad de agua y la reducción en horarios de racionamiento. • La creación de Organizaciones Comunitarias de Agua Potable y Saneamiento (OCSAS), asegurará que los

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

	<p>pagar los servicios, o pueden surgir diferentes protestas en las calles, incluyendo paro de labores escolares y económicas.</p>	<p>servicios de agua potable y saneamiento no sean privatizados, al contrario, la buena gestión de la OCSAS podrá garantizar el aplazamiento de recursos privados y públicos y así seguir ampliando el servicio.</p>
<p>Capacidad Institucional para la Implementación y Sostenibilidad.</p>	<p>La operación tiene como objetivo emplear conceptos innovadores de gestión del cambio en un intento de ayudar al personal de CORAAMOCA a reflexionar sobre las profundas causas del pobre desempeño, los comportamientos individuales y organizacionales que impiden el cambio y crear una visión y soluciones de propiedad local para mejorar el desempeño.</p>	<p>El Proyecto financiará consultorías para apoyar a CORAAMOCA con sus desafíos técnicos. Específicamente esto incluirá una consultoría que abarque la confección del catastro de redes, modelación hidráulica, auditorias del agua y de la energía (medir las pérdidas), una estrategia y plan de inversión para reducir el agua no comercializada y planes maestros para las áreas de servicio de CORAAMOCA. Otra consultoría asistirá en la actualización del catastro de usuarios y otras medidas para mejorar la facturación y cobranza. Contribuirá a garantizar la transparencia en la ejecución de los fondos y permitirá informar adecuada y oportunamente a la población sobre los resultados que el Proyecto genere, particularmente con la mejora de los servicios de agua y saneamiento en las áreas intervenidas.</p>
<p>Variabilidad Climática</p>	<p>Los escenarios climáticos proyectados sugieren un incremento en las temperaturas</p>	<p>Las inversiones en el sistema de agua y saneamiento facilitadas a través del Proyecto</p>

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

	<p>promedio, un alargamiento de los períodos secos estacionales y aumentos en la frecuencia de ocurrencia de sequía y lluvias torrenciales con periodos cortos. Los impactos son diversos con un efecto significativo en la calidad y disponibilidad del agua.</p>	<p>contribuirán a mejorar la resiliencia del sistema a la variabilidad climática que amenazan la disponibilidad y calidad del recurso hídrico generado por las fuentes de agua.</p>
--	--	---

5. Marco Legal de la Republica Dominicana y Análisis de Brechas con el Estándar 10 del MAS

La Legislación Dominicana es muy comprensiva en relación al derecho de la participación ciudadana. La Ley 176-07 es el pilar que sustenta los medios por los cuales los dominicanos pueden ejercer este derecho. La legislación dominicana establece el derecho de los ciudadanos a solicitar o participar en diferentes modalidades de consulta como lo es el cabildo abierto. La legislación dominicana sustenta los cabildos abiertos como un proceso democrático en el que los ciudadanos puedan expresar libremente sus opiniones referentes a los proyectos de los municipios. La legislación dominicana promueve la equidad e inclusión de grupos vulnerables en los procesos de participación ciudadana. La legislación dominicana garantiza el acceso a los ciudadanos a la información y la responsabilidad de las entidades gubernamentales de divulgar información relacionada a políticas, proyectos, o cualquier otra actividad de interés público. Asimismo, la legislación dominicana garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a un mecanismo de atención a quejas y sugerencias. Como tal, no se han encontrado brechas significativas entre la legislación dominicana, y el estándar 10 del MAS en relación con la participación ciudadana y divulgación de información. Para efectos del proyecto, se implementará en todo momento lo establecido en el estándar 10 del MAS. De igual forma, en caso de que existan brechas no señaladas en la tabla abajo, se implementará el estándar 10 del MAS

Tabla 5.1 *Análisis de brechas entre la legislación dominicana referente a la participación ciudadana y el Estándar 10 del MAS del Banco Mundial.*

TEMA	LEY / INSTRUMENTO LEGAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA	ESTÁNDAR SOCIAL Y AMBIENTAL 10 DEL BANCO MUNDIAL	MEDIDAS PARA SALVAR LA BRECHA
<p>Derecho a la participación ciudadana en asuntos públicos</p>	<p>Ley 176-07 del Distrito Nacional y los municipios. Capitulo II. Participación Ciudadana en la Gestión Municipal.</p> <p>Artículo 226. Participación Ciudadana. Los ayuntamientos fomentarán la colaboración ciudadana en la gestión municipal con el fin de promover la democracia local y permitir la participación activa de la comunidad en los procesos de toma de decisión sobre los asuntos de su competencia</p> <p>Párrafo 11.- Los ayuntamientos en sus programas de genero establecerán metodologías de trabajo para la sensibilización y movilización social, así como para asegurarle un entorno adecuado para el ejercicio de sus derechos y los apoyos que estas requieran para el ejercicio pleno de este derecho.</p> <p>Artículo 227.- Organizaciones de la Sociedad Civil. Los ayuntamientos favorecerán el desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil, impulsando su participación en la gestión municipal, facilitándoles la más amplia información sobre sus actividades y, dentro de sus posibilidades, el uso de los medios públicos y el acceso a las ayudas económicas para el desarrollo de sus actividades en beneficio de la comunidad.</p>	<p>MAS 10. Párrafo 1</p> <p>En este EAS se reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el Prestatario y las partes interesadas afectadas por el proyecto como elemento esencial de las buenas prácticas internacionales. La participación eficaz de las partes interesadas puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, incrementar su aceptación, y contribuir significativamente al éxito del diseño y la ejecución de los proyectos.</p>	<p>No existen brechas significativas. La legislación dominicana garantiza la participación ciudadana en asuntos de interés público, en la gestión municipal, como un mecanismo de ejercicio de democracia.</p>

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

<p>Derecho a la participación ciudadana inclusiva</p>	<p>Constitución de la Republica Dominicana. Art. 39. Derecho a la igualdad. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las instituciones, autoridades y demás personas y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal</p> <p>Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.</p> <p>Artículo 6. Conceptos y principios</p> <p>h) Equidad de género. En el ejercicio de las competencias, los ayuntamientos deberán tener como un principio transversal la equidad de género, en cuanto a garantizar la igualdad de acceso a las oportunidades para la mujer en todas sus iniciativas.</p> <p>k) Equidad social. En el ejercicio de sus competencias, los ayuntamientos en todas sus iniciativas priorizaran los grupos socialmente vulnerables, garantizándole el acceso a oportunidades para la superación de la pobreza.</p> <p>Artículo 238.- Principios.</p>	<p>EAS 10, párrafo 2</p> <p>La participación de las partes interesadas es un proceso inclusivo que se lleva a cabo durante todo el ciclo del proyecto.</p> <p>Objetivos</p> <p>#3 Promover durante todo el ciclo del proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.</p>	<p>No existen brechas significativas. El estándar 10 del MAS el BANCO Mundial, requiere que la participación ciudadana sea inclusiva durante todo el ciclo del proyecto. No existen brechas significativas porque la legislación dominicana garantiza la inclusividad de grupos desfavorecidos, y minorías, en la participación ciudadana en asuntos de interés público, en la gestión municipal, como un mecanismo de ejercicio de democracia. Asimismo, la constitución de la Republica Dominicana establece el derecho a la igualdad ante la ley sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad nacionalidad, vínculos familiares, lengua, religión opinión política o filosófica, condición social o personal.</p>
--	---	---	---

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

	<p>El Sistema de Presupuesto Participativo Municipal garantiza el cumplimiento de los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La representación del conjunto de intereses de los ciudadanos; b) El acceso de todos los ciudadanos a las asambleas comunitarias en cada paraje o comunidad, a las asambleas seccionales, de barrios o de bloques y al Cabildo Abierto o Asamblea Municipal; c) La promoción del debate y la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones d) El acceso a la información previa, precisa, completa y clara; e) De equidad de género, tanto en cuanto a la participación como en la inversión que la debería favorecer. 		
<p>Consultas significativas</p>	<p>Ley No 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.</p> <p>Artículo 230. Vías de Participación Ciudadana</p> <p>La participación ciudadana en los asuntos municipales se podrá llevar a cabo por las siguientes vías: a) El derecho de petición. b) El referéndum municipal. c) El plebiscito municipal. d) El cabildo abierto, e) El presupuesto participativo</p>	<p>EAS 10 párrafo 7. Los prestatarios llevarán a cabo consultas significativas a todas las partes interesadas. Les brindarán información oportuna, pertinente, comprensible y accesible, y les consultarán de manera culturalmente adecuada, sin manipulaciones, interferencias, coerción, discriminación ni intimidación</p>	<p>No existen brechas significativas. El estándar 10 del MAS requiere que el prestatario lleve a cabo consultas significativas en las que las partes interesadas puedan manifestar sus opiniones sobre los proyectos, incluyendo sus riesgos e impactos ambientales y sociales. Al respecto no existen brechas significativas con la legislación dominicana porque esta garantiza la participación ciudadana inclusiva, por diferentes vías, incluyendo cabildos abiertos. La legislación dominicana garantiza la participación ciudadana para que puedan</p>

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

	<p>Artículo 235.- Cabildo Abierto. El Cabildo Abierto es la reunión del concejo municipal con los habitantes del municipio o de una de sus divisiones territoriales, en la que estos pueden participar directamente con el fin de debatir asuntos de interés para la comunidad. Las organizaciones sociales del municipio podrán solicitar su celebración.</p> <p>Artículo 239. Organización.</p> <p>Párrafo II. Segunda Etapa: Consulta a la Población. La población identifica sus necesidades mas prioritarias y decide los proyectos y obras que deberán el ayuntamiento ejecutar el año próximo mediante la celebración de una secuencia de asambleas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Asambleas comunitarias en cada paraje o comunidad con más de 30 familias; b. Asambleas seccionales, de barrios o de bloques; c. Cabildo Abierto o Asamblea Municipal; <p>Artículo 240.- Asambleas Comunitarias. Se realizarán Asambleas Comunitarias en todos los parajes y sectores del municipio. En caso de que el número de pobladores del paraje o comunidad sea muy reducido, se unirá al más cercano para efectuar esta asamblea.</p> <p>Artículo 241.- Asambleas Seccionales, de Barrios o de Bloques. Es una reunión de las y los delegados escogidos por las asambleas comunitarias donde se deciden los proyectos y obras de la sección o del bloque, siguiendo diversos criterios,</p>	<p>Párrafo 21</p> <p>El Prestatario llevará a cabo un proceso de consulta significativa de manera tal que brinde a las partes interesadas oportunidades para expresar sus opiniones sobre los riesgos e impactos del proyecto, y las medidas de mitigación, y que permita al Prestatario considerarlas y responder a ellas. La consulta significativa se llevará a cabo en forma continua a medida que evolucione la naturaleza de los problemas, los impactos y las oportunidades.</p>	<p>expresar de manera libre y abierta las prioridades en las que deben invertir los municipios y debatir asuntos de interés para la comunidad. La legislación dominicana garantiza el pleno derecho de la ciudadanía en la aprobación de obras y proyectos que deben ejecutar los municipios cada año.</p>
--	--	---	--

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

	<p>principalmente el de pobreza o carencia de servicios.</p> <p>Artículo 242.- Cabildo Abierto o Asamblea Municipal. Es el evento que aprueba el Plan de Inversión Municipal, en el cual están contenidas las necesidades más prioritarias identificadas, así como los proyectos y obras acordadas que deberá el ayuntamiento ejecutar el año próximo, y elige el Comité de Seguimiento y Control Municipal.</p>		
Divulgación de información	<p>Constitución de la República Dominicana. Art. 49.</p> <p>Toda persona tiene derecho a la información. Este derecho comprende buscar, investigar, recibir y difundir información de todo tipo, de carácter público, por cualquier medio, canal o vía, conforme determinan la Constitución y la ley;</p> <p>Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04.</p> <p>Permite tener acceso a toda la información que se publique sobre el proyecto.</p> <p>Ley General de Libre Acceso a la Información Pública. No. 200-04⁶</p>	<p>EAS 10 párrafo 19</p> <p>El Prestatario divulgará información sobre el proyecto para permitir que las partes interesadas comprendan sus riesgos e impactos y las posibles oportunidades. Asimismo, brindará a las partes interesadas acceso a la siguiente información tan pronto como sea posible, antes de que el Banco dé comienzo a la evaluación inicial del proyecto y en un plazo que permita llevar a cabo consultas significativas a las partes interesadas sobre el diseño del proyecto: a) el propósito, la naturaleza y la escala del proyecto; b) la duración de las actividades propuestas para el proyecto; c) los riesgos e impactos potenciales del proyecto en las</p>	<p>No existen brechas significativas. El estándar 10 del Banco Mundial requiere al prestatario divulgar información sobre el proyecto para permitir que las partes interesadas comprendan sus riesgos e impactos y las posibles oportunidades. Al respecto, la legislación dominicana es muy amplia y comprensiva. Tanto la constitución dominicana como la Ley General de Libre Acceso a la Información pública, garantizan el derecho a la información de los dominicanos.</p>

⁶ Ley General de Libre Acceso a la Información pública. No. 200-04. https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_repdom_ley200.pdf

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

	<p>Capítulo I. Deberes del Estado, de sus poderes e instituciones</p> <p>Art. 5.</p> <p>Todos los poderes y organismos del Estado deberán instrumentar la publicación de sus respectivas “Páginas Web” a los siguientes fines: a) Difusión de información: Estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos; b) Centro de intercambio y atención al cliente o usuario: Consultas, quejas y sugerencias; c) Trámites o transacciones bilaterales</p>	<p>comunidades locales, y las propuestas para mitigarlos, destacando posibles riesgos e impactos que puedan afectar desproporcionadamente a los grupos vulnerables y menos favorecidos, y describiendo las medidas diferenciadas adoptadas para evitarlos y minimizarlos; d) el proceso de participación de las partes interesadas propuesto, en el que destacan las maneras en que las partes interesadas pueden participar; e) el horario y el lugar de las reuniones de consulta pública propuestas, y el proceso por el cual estas se notificarán, resumirán e informarán; f) el proceso y el medio por el cual se plantearán y se abordarán las quejas y los reclamos.</p>	
<p>Mecanismos de Atención a quejas y sugerencias</p>	<p>Ley General de Libre Acceso a la Información Pública. No. 200-04. Capítulo II. Del procedimiento para el ejercicio del desarrollo de información y acceso a las informaciones.</p> <p>Párrafo IV. La Administración Pública, tanto centralizada como descentralizada, así como cualquier otro órgano o entidad que ejerza funciones públicas o ejecute presupuesto público, está en la obligación de entregar información sencilla y accesible a los ciudadanos sobre los trámites y procedimientos que éstos deben agotar para solicitar orientación o formular quejas,</p>	<p>EAS 10 párrafo 26</p> <p>El Prestatario responderá oportunamente a las inquietudes y los reclamos de las partes afectadas por el proyecto en relación con el desempeño ambiental y social del proyecto. Para este fin, propondrá e implementará un mecanismo de atención de quejas y reclamos para recibir dichas inquietudes y reclamos y facilitar su resolución.</p>	<p>No hay una brecha significativa. El Estándar 10 del MAS requiere que el prestatario ponga a disposición de las partes interesadas un mecanismo de atención y quejas y reclamos. No hay brechas significativas con la Republica Dominicana porque su legislación garantiza el derecho de la ciudadanía para formular quejas, o reclamos sobre la prestación de servicios públicos o sobre el ejercicio de las funciones o competencias a cargo de la entidad o persona que se trate.</p>

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

	<p>consultas o reclamos sobre la prestación del servicio o sobre el ejercicio de las funciones o competencias a cargo de la entidad o persona que se trate.</p> <p>Capítulo IV. Art. 21.</p> <p>El Estado Dominicano en su conjunto, con los organismos, instituciones y entidades descritos en el Artículo 1 de la LGLAIP, deben poner a disposición y difundir de oficio información referida a:</p> <p>Centro de intercambio y atención al cliente o usuario: Consultas, quejas y sugerencias.</p>		
--	--	--	--

6. Identificación y Análisis de Partes Interesadas.

Durante la preparación del proyecto, se realizó un análisis integral de los actores (personas físicas, y organizaciones) que podrían aportar información valiosa en cuanto a necesidades, problemáticas o riesgos asociados a todas las etapas del proyecto, que pueden incidir en mitigar los impactos ambientales y sociales del mismo.

Para validar el Análisis de las Partes Interesadas (API), durante la semana del 20 de abril se realizaron consultas virtuales con algunas de las partes interesadas para informales a rasgos generales y de la mejor forma posible los aspectos generales del proyecto y recabar datos e informaciones. Estas consultas se realizaron por llamadas telefónicas, correos electrónicos, y encuestas en línea para recaudar información sobre el pensar de las partes interesadas referente al proyecto. El resultado de las consultas se encuentra en el apartado 7.3 del presente Plan.

6.1 Partes Afectadas

Para el desarrollo del Proyecto se identificaron individuos, grupos, comunidades y otras partes interesadas que pudieran verse afectadas por el Proyecto, directa o indirectamente, de forma positiva o negativa. En el PPPI se identifican los grupos o personas que podrían verse afectadas, y que necesitarán información adicional para entender los límites de los impactos del Proyecto.

6.2. Otras Partes Interesadas

El plan también incluye un análisis de otras partes interesadas. Esta categoría representa un grupo más amplio de la población, que pudieran tener interés en el proyecto debido a su ubicación, su proximidad a recursos naturales o de otro tipo, o debido al sector o las partes involucradas. Estas otras partes interesadas pueden incluir funcionarios públicos locales, líderes de la comunidad y organizaciones de la sociedad civil, particularmente aquellas que trabajan con las comunidades afectadas.

Para este análisis se consideraron también, las organizaciones de la sociedad civil que pudieran conocer en profundidad las características ambientales y sociales de la zona del proyecto y las poblaciones próximas. Estos grupos se consideraron importantes para contribuir a la identificación de los riesgos, los posibles impactos y las oportunidades para que el Prestatario las considere y aborde en el proceso de evaluación. En el análisis también se consideraron grupos que pudieran tener interés en el proyecto por el sector al que pertenece, o que simplemente deseen obtener información debido a que se busca financiar el proyecto con fondos públicos.

6.3. Individuos o Grupos Menos Favorecidos/Vulnerables

Para el análisis, y tomando en consideración los lineamientos del Banco Mundial en la nota “Abordando los riesgos, e impactos en individuos desfavorecidos o grupos vulnerables”⁷, se analizó si el proyecto puede recaer de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables (incluyendo mujeres, personas con discapacidades diferentes, jóvenes, migrantes internacionales), que con frecuencia no pueden expresar sus preocupaciones ni comprender los impactos de un proyecto.

Los migrantes internacionales son uno de los grupos más vulnerables ya que tienen la barrera del idioma, principalmente los migrantes haitianos. Por ejemplo, en el sector Sal si Puedes durante una visita para la identificación de actores, se encontraron algunas familias de haitianos que no hablan español. Para asegurar la inclusión de estos grupos en los beneficios del proyecto, este Plan considera a los migrantes como actores clave para los cuales se considerará la implementación de mecanismos adecuados como el uso de traductores para garantizar su plena participación en el proyecto. Este mecanismo no solo se contempla para las consultas, sino también la fase de contratación en las que se requiera mano de obra haitiana (específicamente), para garantizar la comunicación y las buenas prácticas entre el contratista y los contratados.

Con este plan se busca eliminar las barreras que puedan experimentar los individuos o grupos que participen en el proceso, por eso, para la elaboración de este plan se identificaron las características de la población que impidan su participación en el proceso; y así crear los espacios idóneos para la participación de todas las personas o grupos que sean vulneradas, por las condiciones y espacios seleccionados para la participación de la comunidad. Este Plan considera la creación de espacios, para la inclusión de todos las personas o grupos vulnerables, tomando todas las medidas necesarias (como la selección de lugares accesibles para personas con alguna discapacidad), para que estos participen de forma activa en las consultas.

En este Plan también se considera como eje rector la implementación de medidas para la inclusión de personas con discapacidad de audición, motoras, mentales, envejecientes, adolescentes, mujeres amas de casa y madres solteras. Otros de los mecanismos que se tomaran en cuenta para las consultas cuando estas sean presenciales son: horarios flexibles, transporte para las personas que no puedan trasladarse, reuniones con puntos focales comunitarios, grupos pequeños (para mejor comprensión), reuniones desagregadas con mujeres y jóvenes, y todas las medidas que sean necesarias para garantizar la participación comunitaria.

Para la identificación de las personas o grupos menos favorecidos o vulnerables durante la semana del 20 de abril, se implementaron encuestas y conversatorios con actores previamente identificados y con la realización de sondeos en las comunidades; que nos ayuden no solo a

⁷ “Abordando los riesgos, e impactos en individuos desfavorecidos o grupos vulnerables
<https://policies.worldbank.org/sites/ppf3/PPFDocuments/e5562765a5534ea0b7877e1e775f29d5.pdf>

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

identificar las partes vulnerables sino también las limitaciones que estos puedan tener para comprender la información del proyecto o para participar en los procesos de consultas (Ver resultados de consultas y análisis en el Anexo V de este documento).

6.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto.

Después de la identificación de las partes interesadas y manera preliminar, en el cuadro siguiente se sintetizan de forma más clara y precisa las medidas que se tomaran para la convocatoria y participación de algunas de ellas, durante la implementación de PPPI.

Tabla 6.4.1 Identificación y análisis de los actores.

Actor	Clasificación de Grupos por Características Clave (Gubernamental, Municipal, Provincial y Local) y su Rol.	Potencial de Influencia	Temas Prioritarios de Potencial Interés Respecto al Proyecto	Posible Participación/Interacción con el Proyecto
Actores Interesados	<i>Este grupo de actores no genera influencia directa sobre el desempeño del Proyecto, sin embargo, podrá interactuar con el Proyecto de manera eventual o incluso beneficiarse indirectamente. Este grupo de actores deberá estar al menos informados del Proyecto. Este grupo incluye actores de sociedad civil, municipales y provinciales.</i>			
CORAAMOCA	Provincial: Prestador del servicio de Agua Potable y Saneamiento	Alto	Etapa del proyecto: preparación e implementación Con especial interés en el desarrollo de todos los componentes del Proyecto.	Participación activa en todas las etapas del Proyecto
Secretaria de Trabajo	Central: Responsable de aplicar el código de trabajo y velar por el respeto a los derechos laborales que correspondan	Alto	Etapa del proyecto: implementación Actividades relacionadas con la gestión y contratación de empleados.	Certificar el cumplimiento de las buenas prácticas en lo relativo al ámbito laboral

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

	bajo la ley No. 522-06			
Ayuntamiento o Municipal	Municipal: Dirigir las actividades concernientes al manejo legal y administrativo del municipio.	Medio	Etapa del proyecto: implementación Actividades relacionadas con la gestión financiera, administrativa y legal del Municipio.	Se desempeña como representante legal en todas las actuaciones municipales, y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 176-07 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Municipal.
Oficina del Libre Acceso a la Información (OAI)	Central: Tiene por finalidad el desarrollo y ejecución de la Política Nacional de Transparencia, así como el ejercicio del derecho de toda persona al acceso a la información pública.	Medio	Etapa del proyecto: Implementación Con interés en el Proyecto para apoyar su diseminación.	Contribuir con la colocación adecuada de la información al alcance del público a través de los medios competentes.
Ministerio de la Mujer	Provincial: Responsable de velar por el cumplimiento de las leyes en Pro de la Mujer.	Medio	Etapa del proyecto: preparación e implementación. Con Interés en el buen desarrollo de las medidas de inclusión de la mujer durante el desarrollo del proyecto.	Conocer las medidas que se están implementado en el Proyecto y velar por el cumplimiento de las mismas.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

Organizaciones No Gubernamentales	Local: Actores con presencia a nivel local que podrían contribuir a la supervisión como parte de sus actividades.	Bajo	Etapa del proyecto: preparación e implementación. Sectorización y campañas para la inclusión social de actores y apoyo en la realización de talleres en pro de las comunidades.	Brindar apoyo técnico (Siempre que sea necesario) y social.
Grupos Religiosos	Local: Organización basada en la fe	Bajo	Etapa: preparación e implementación. Propiciar espacios para consultas con la comunidad, servir de voz activa ante el llamado a actividades.	Facilitador a nivel comunitario
Cuerpo de Bomberos	Central: Provee servicios de atención a emergencias por diversos siniestros.	Bajo	Etapa: implementación. El aumento en la disponibilidad de agua	Apoyo en las campañas del Uso Racional del Agua.
Policía Nacional	Central: A cargo de la seguridad metropolitana	Bajo	Etapa: implementación. Apoyo en la sectorización	Proveer seguridad al personal encargado de instalar los micromedidores y asistir en caso de que los usuarios quieran dañarlos, ya que son propiedad pública.
Oficina Provincial de Salud	Central: a cargo de los servicios de salud a nivel Provincial	Bajo	Etapa: implementación. El aumento en la disponibilidad de agua.	Campanas de uso racional de agua y lavado de manos
Gobernación	Provincial: Gobierno Provincial. Entidad administrativa encargada de la distribución de los bienes en los	Bajo	Etapa: preparación e implementación. Con interés en el alcance del Proyecto para estar informado.	Conocer y resolver los recursos de apelación de los particulares contra las municipalidades, incluyendo las que se generen de este Proyecto.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

	municipios en su jurisdicción.			
Actores Afectados	<i>Este grupo corresponde a instancias y/o entidades que serán afectadas debido a la ejecución del Proyecto. Este grupo incluye actores municipales y gobierno central y residentes de los sitios de investigación.</i>			
Residentes: usuarios del servicio legalmente conectados y clandestinos (incluyendo hogares, pequeños negocios y usuarios que se dedican a la agricultura o ganadería)	Local: actualmente parte de la población tiene agua potable contabilizada, otra parte tiene agua potable sin costo y a otra parte cuentan con una factura fija independientemente del consumo.	Alto	Etapas del proyecto: preparación e implementación. Serán afectados con la construcción de las obras, con el movimiento de maquinaria pesada, posible interrupción en el paso vehicular a sus viviendas; tendrán que pagar por el agua que consumen. Usuarios que pasaran de ser clandestinos a regulados, lo cual puede ocasionar conflictos e inconformidades entre la población.	Deben ser informados antes del inicio de la ejecución de las obras y establecer acuerdos para la ejecución.
Corporación de Acueducto y Alcantarillados de Moca (CORAAMOCA)	Provincial: Provee los servicios de agua Potable y Saneamiento en todos los municipios de la Prov. Espaillat.	Alto	Etapas del proyecto: preparación e implementación. Temas relacionados a la buena ejecución y gestión del Proyecto.	Asegurar el cumplimiento de las políticas locales de agua potable y saneamiento.

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

Unidad Ejecutora del Proyecto	Central: Estará a cargo de la implementación del Proyecto. Sera establecida por el Banco Mundial y el Gobierno Central.	Alto	Etapa del proyecto: preparación e implementación. Con interés en los 5 componentes del proyecto.	Participación en la implementación del Proyecto y apoyo al punto focal para la atención de quejas durante la etapa de implementación del proyecto y del presente Plan de Consulta.
Actores Beneficiarios	<i>Este grupo corresponde a personas naturales o jurídicas que recibirán directamente los beneficios del Proyecto. Este grupo incluye actores municipales y de la sociedad civil. Estos últimos podrán también ser considerados actores afectados, de acuerdo a la naturaleza del reclamo o en caso que el Proyecto afecte negativamente su calidad de vida.</i>			
Corporación de Acueducto y Alcantarillados de Moca (CORAAMOC A)	Provincial: Seguirá siendo el proveedor de servicio de agua potable y saneamiento en la provincia Espaillat.	Alto	Etapa del proyecto: preparación e implementación. Fortalecimiento institucional para mejorar la eficiencia, efectividad y resiliencia, apoyado en el componente 3 del Proyecto.	Participara como implementador del Proyecto en conjunto con la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP).
Comercios locales	Local: Comercio	Alto	Etapa del proyecto: preparación e implementación. Mejoramiento en la cobertura del servicio de agua potable y saneamiento en los comercios.	Pago de servicios de agua y saneamiento de acuerdo con el consumo medido.
Usuarios del servicio	Local: seguirán siendo los beneficiarios de los servicios brindados por el prestador.	Alto	Etapa del proyecto: preparación e implementación. Mejoramiento en la cobertura del servicio de agua potable y saneamiento en las viviendas.	Pago de servicios de agua y saneamiento de acuerdo con el consumo medido.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

Trabajadores Planta La Dura	Local: Seguirán sientto trabajadores en la Planta la Dura.	Alto	Etapa del proyecto: preparación e implementación. Serán beneficiarios directos de las mejoras en la infraestructura de la planta y de los programas de mejoramiento laboral y en la implementación de nuevos sistemas para la ejecución de sus labores cotidianas.	Disponibilidad y buen acogimiento a los nuevos procesos que aseguren su seguridad y buen desempeño en sus labores.
Grupos Vulnerables	<i>Este grupo que, por sus características de desventaja por edad, sexo, estado civil, nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/o mental; requieren de un esfuerzo adicional para incorporarse en el Proyecto.</i>			
Usuarios del servicio que habitan en zonas vulnerables, generalmente los más pobres.	Local: Grupos Vulnerables	Alta: son clientes del prestador quienes pagan por el servicio. Su limitada capacidad económica podría generar una falta de pago por el servicio y desconexión al sistema de aguas residuales, por la falta de estructuras de saneamiento.	Etapa del proyecto: preparación e implementación. Interesados en la mejora de la disponibilidad del agua y en los sistemas de saneamiento en sus viviendas, así como la resiliencia del sistema a cambios climáticos. Cambios en el costo del agua y del servicio de saneamiento que reciben o cambios en el régimen tarifario.	Usuarios que pagan por el servicio recibido por el prestador. Resistencia a la instalación del micromedición.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

<p>Población en las cercanías de los lugares donde se construirán las plantas de tratamiento.</p>	<p>Local: Grupos Vulnerables</p>	<p>Alto: posibles clientes del prestatario de los servicios de agua potable y saneamiento.</p>	<p>interesados en la disponibilidad en los servicios de agua potable y saneamiento en sus viviendas.</p>	<p>Limitado acceso en las tomas de decisiones. Pueden verse altamente perjudicados por el reasentamiento involuntario, compra de terrenos y las molestias ocasionadas por la construcción y/o puesta en funcionamiento de las plantas de tratamiento.</p>
<p>Jóvenes</p>	<p>Local: Grupos Vulnerables</p>	<p>Media: debido a que jóvenes pocas veces no cuentan con voz y con participación limitada en espacios de discusión.</p>	<p>Etapas del proyecto: preparación e implementación. interesados en la disponibilidad en los servicios de agua potable y saneamiento en sus viviendas.</p>	<p>limitado acceso para participar en el proyecto por no gozar de experiencia ni tener voto en los espacios de decisión. Pueden perder interés en participar.</p>
<p>Mujeres, especialmente amas de casa y cabezas de hogar.</p>	<p>Local: Grupos Vulnerables</p>	<p>Media: las responsabilidades de hogar muchas veces no le permiten participar en actividades del Proyecto.</p>	<p>Etapas del proyecto: preparación e implementación. interesadas en la mejora de la disponibilidad de agua en sus viviendas para aseo del hogar e higiene de sus hijos.</p>	<p>Limitado acceso para participar en el Proyecto, sin embargo, importantes aliados para replicar los mensajes de las campañas de comunicación que se financiarán a través del Proyecto.</p>

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

<p>Personas con capacidad limitada y tercera edad.</p>		<p>Media: ya que algunas actividades requerirán algún tipo de desplazamiento desde su hogar. La mayoría de la red peatonal no está adaptada para personas con discapacidades físicas.</p>	<p>Etapas del proyecto: preparación e implementación. Interesados en la mejora de la disponibilidad de agua y servicios sanitarios en sus viviendas para mejorar sus condiciones de vida, higiene y seguridad.</p>	<p>Su participación es como usuarios del servicio.</p>
<p>Migrantes Internacionales</p>		<p>Media: ya que algunas de las actividades involucrarán migrantes haitianos (principalmente), ya sea porque residen en zonas donde se implementará el Proyecto o porque serán parte de los grupos de trabajadores que se contratarán para la ejecución de la obra.</p>	<p>Etapas del proyecto: preparación e implementación. Interesados en la mejora de la disponibilidad de agua y servicios sanitarios en sus viviendas para mejorar sus condiciones de vida, higiene y seguridad. Y por la disponibilidad de empleo por la ejecución del Proyecto.</p>	<p>Su participación es como usuarios del servicio y como posibles empleados del Proyecto.</p>
<p>Niñas (adolescentes)</p>	<p>Local: Grupos Vulnerables</p>	<p>Media: no cuentan con voz ni participación en los procesos de toma de decisión. Altamente vulnerables por el limitado acceso a los servicios de agua potable y saneamiento.</p>	<p>Etapas del proyecto: preparación e implementación. Interesadas en la mejora de la disponibilidad de agua en sus viviendas para aseo del hogar e higiene de ellas y su familia.</p>	<p>limitado acceso para participar en el proyecto por no gozar de experiencia ni tener voto en los espacios de decisión. Pueden perder interés en participar.</p>

7. Plan de Participación de Partes Interesadas.

7.1 Propuesta y Cronograma del Plan de Participación de las Partes Interesadas.

La implementación del PPPI está a cargo de INAPA, mediante la Unidad Ejecutora del Proyecto y para ello ha asignado recursos económicos en el presupuesto del Proyecto. la UEP, contará con un punto focal que se encargará de las actividades sociales y de coordinar las actividades que permitan el buen desarrollo del PPPI y de los demás instrumentos establecidos por el Banco Mundial y que rigen el buen funcionamiento de las actividades ambientales y sociales del proyecto.

INAPA, brindará información oportuna a todas las partes interesadas, durante todo el ciclo de este, de una manera conforme a la naturaleza del Proyecto, conforme a lo propuesto en la sección 7.1 Estrategia propuesta para la divulgación de la información.

Además, continuará dirigiendo la participación de las partes interesadas según se establezca en este Plan, y fortalecerá los canales de comunicación y de participación que se detallan en la tabla 7.1.2 de la sección 7.1. En particular, se buscarán las opiniones de las partes interesadas sobre el desempeño social y ambiental del Proyecto, y la implementación de los instrumentos ambientales y sociales del Proyecto.

Si existieran cambios significativos en el Proyecto que generen riesgos e impactos adicionales, en especial cuando estos puedan recaer sobre las partes afectadas por el Proyecto, INAPA y CORAAMOCA proveerán información sobre estos riesgos e impactos y consultará a las partes afectadas por el Proyecto (cada tres meses), de cómo se mitigaran estos riesgos e impactos para conocimiento de la población en general, en las páginas de internet de INAPA <http://www.inapa.gob.do/> y CORAAMOCA <http://coraamoca.gob.do/>

Para más información, se pondrá a disposición del público en general, el contacto de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) al teléfono No. 829-257-4617 o al correo electrónico: AguapotableRD@gmail.com o Personalmente las oficinas de la (UEP) en Moca cuando esta se haya establecido y tengan una dirección física.

La información de contacto será divulgada en sitios de fácil acceso para las partes interesadas, mediante afiches y folletos impresos distribuidos en las reuniones (ver Anexo VII).

UEP se encargará de implementar las políticas de participación y atención al ciudadano; para lograr un proceso de calidad y accesibilidad del proyecto y accesibilidad al proyecto. El Programa de participación Ciudadana ha sido preparado a fin de promover la integración de los actores principalmente identificados hasta la fecha, durante el proceso de diagnóstico, planificación e implementación.

7.2 Estrategia propuesta para la divulgación de información.

De acuerdo con el Estándar Ambiental y Social 10 del BM, se requiere que el Prestatario (INAPA y CORAAMOCA), divulguen información sobre el Proyecto, para permitir que las partes interesadas comprendan sus riesgos e impactos y las posibles oportunidades, poniendo a su disposición: propósito, naturaleza y escala del Proyecto, duración de las actividades del Proyecto, riesgos e impactos potenciales del Proyecto, y las propuestas para mitigarlos, proceso de participación de las partes interesadas propuesto, horario y lugar de reuniones de consulta pública propuestas, y forma de notificación y el sistema de quejas y reclamos propuesto para implementar en el Proyecto.

Para la divulgación anticipada de la información, se habilitará un espacio en las páginas Web <http://www.inapa.gob.do> y <http://www.coraamoca.gob.do>, el 19 de junio de 2020. Se publicarán, además de la ficha Técnica del Proyecto (utilizada para las consultas de los instrumentos), los borradores actualizados a la fecha de los siguientes documentos respecto al Proyecto: Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS), Marco de Reasentamiento, Procedimientos de Gestión de Mano de Obra (PGMO), que incluye el Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias para los trabajadores del proyecto, el presente Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), que incluye el Mecanismo de Quejas y Sugerencias del proyecto en general, los Términos de Referencia para la Evaluación de Impacto Social y Ambiental para las Plantas de Tratamiento (ESIA), y el Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS).

Se pueden implementar otros medios de divulgación, y formatos para comunicar la información a cada uno de los grupos de interés. Esto puede variar según el público destinatario. Para esto se identificarán los medios de comunicación que resulten más oportunos. La selección del método de divulgación ya sea para notificar como para proporcionar información, debe basarse en la manera en que la mayoría de la población próxima al proyecto obtiene habitualmente la información. Teniendo en cuenta que la ejecución de este Proyecto se centra en los cascos urbanos de los municipios de Moca, San Víctor, Gaspar Hernández y Jamao al Norte. Entre algunos de los medios previamente identificados se encuentran, anuncios de radio, televisión, llamadas telefónicas, correo electrónico, redes sociales y whatsapp.

7.3 Consultas

Para obtener retroalimentación de las partes interesadas respecto a los documentos divulgados, los Especialistas Social y Ambientales de INAPA, en colaboración con la especialista social de CORAAMOCA, llevarán a cabo procesos de consulta periódicos desde la fase de preparación del proyecto, y a lo largo de la ejecución de este (cada tres meses). Esto brindará a las partes interesadas la oportunidad de expresar sus opiniones sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales del Proyecto, así como sobre las medidas de mitigación propuestas a lo largo de la vida del Proyecto. Asimismo, los especialistas sociales y ambientales del proyecto jugarán un rol muy importante en la coordinación de las consultas

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

después de la fecha de efectividad del proyecto (enero 2021) y durante todo el ciclo del proyecto hasta su finalización. it's important to note the social specialist will be brought on board post effectiveness

En su etapa de preparación, la información y comentarios hechos por las partes interesadas corresponden a un insumo básico para el diseño del proyecto, y para la retroalimentación de los instrumentos sociales y ambientales (PGAS, MGAS, Marco de Reasentamiento, PPPI, PGMO, etc), mientras que en su etapa de implementación corresponden a herramientas para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los Instrumentos Ambientales y Sociales conjuntamente desarrollados.

Los lugares establecidos para la realización de las consultas públicas con las partes interesadas, dependerá de la localización de los grupos de partes interesadas a consultar. Estos lugares deberán ser de fácil acceso para todos los actores, se deben considerar espacios y horarios que permitan la inclusión de minorías vulnerables, como: madres trabajadoras, discapacitados, envejecientes, migrantes nacionales e internacionales y otro grupo a identificar.

Los diferentes actores de interés deben ser informados sobre los mecanismos de participación durante la etapa de preparación que se pondrán a disposición en la etapa de implementación.

La información obtenida de las consultas "en línea" y a las versiones finales de los instrumentos del Proyecto incorporando los comentarios, recomendaciones y sugerencias recibidas, serán incorporadas en los documentos desde 28 al 30 abril 2020 y podrán ser puestas a disposición del público en general a partir del 19 de junio de 2020, a través de las páginas web de INAPA y CORAAMOCA. El anexo IV presenta un informe sobre los sucesos relevantes y resultados logrados en este proceso de consulta durante el periodo del 27 al 6 de mayo de 2020.

La comunicación con los actores vinculados directamente al Proyecto, desde ahora y hasta el inicio de las actividades de construcción de las obras y/o dotación de equipamientos, servicios de asesoría técnica, entre otros, se mantendrá mediante correos electrónico, mensajes, llamadas telefónicas y sitio webs de INAPA y CORAAMOCA, para lo cual se publicará la existencia del link del Proyecto en las Páginas Web de estas instituciones, a través de las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter.

7.3 Estrategia propuesta para la realización de consultas virtuales

En cuanto al proceso de consulta que corresponde al Proyecto, en el marco de la declaración de la pandemia COVID-19 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en Marzo 2020 y por las medidas implementadas por el Estado Dominicano para la prevención, propagación y mitigación de la pandemia, y a la luz del avance en el país y de los ajustados tiempos de preparación del Proyecto, nos vimos en la necesidad de redefinir la estrategia inicialmente propuesta para la divulgación de la información y consulta del Proyecto. En un esfuerzo por

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

dar cumplimiento a este requerimiento de consulta en medio de medidas gubernamentales de “distanciamiento social”, se ha propuesto utilizar las plataformas tecnológicas para informar a las partes interesadas y poder obtener su retroalimentación respecto al Proyecto. La estrategia aquí propuesta, se implementará durante emergencias sanitarias que requieran distanciamiento social, como la emergencia del COVID-19, y otras que en el futuro llegarán a ocurrir impidiendo las consultas presenciales. Asimismo, para la elaboración de esta estrategia se siguieron los lineamientos descritos en la Nota técnica [“Consultas públicas y participación de las partes interesadas en operaciones financiadas por el Banco Mundial cuando existen limitaciones para realizar reuniones públicas”](#) elaborado y divulgado por el Banco Mundial a raíz de la emergencia sanitaria y medidas de distanciamiento social por el COVID-19, en Marzo 2020.

Teniendo en cuenta que no todos los actores identificados, beneficiarios, afectados y grupos vulnerables tienen acceso o manejan las plataformas digitales donde se divulgarán los instrumentos, se plantea como alternativa de divulgación medios locales como canales de televisión, radio, periódicos, para que el mayor número de comunitarios tengan conocimiento de los instrumentos y del Proyecto en general.

Es preciso contemplar un margen de la población, que a pesar del gran ámbito de incidencia que tienen estos medios de comunicación, quedaría fuera de las informaciones que se divulgarán, por lo que es necesario que estos métodos se usen de forma continua por varios días, para tratar de abarcar la mayor cantidad de beneficiarios posibles.

Como una medida complementaria y asumiendo que CORAAMOCA cuenta con una base de datos de sus usuarios, esta se usará para la divulgación vía correo electrónico a las partes interesadas clave. También se usarán las redes sociales de las instituciones competentes como lo son INAPA y CORAAMOCA, para llegar al público más joven, que pueda servir como propagador de las informaciones por sus habilidades tecnológicas.

Para las consultas también se preparará un pequeño resumen a rasgos generales, para retroalimentar a las personas que serán consultadas y que también sirva para aclarar cualquier información que no haya quedado claro.

Teniendo en cuenta que hay un alto número de personas en la República Dominicana que no saben leer, se podría crear un video informativo con los aspectos esenciales del Proyecto, que pueda ser colgado en las redes sociales y vía WhatsApp, para mejor comprensión.

Para las consultas se diseñó dos encuestas en línea con el objetivo de obtener de partes interesadas consideradas claves para el Proyecto, sus valoraciones sobre el Proyecto, sus objetivos y alcances, impactos y riesgos identificados, así como medidas de mitigación propuestas, sistema de quejas y reclamos propuesto, proceso de las partes interesadas en el Proyecto, entre otros. La encuesta se presentará en dos versiones bastante similares una dirigida a autoridades Gubernamentales, productores Agropecuarios, Asociación de comerciantes, entre otros, y otra dirigida a organizaciones de sociedad civil, especialmente

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

juntas de vecinos y organizaciones comunitarias, por corresponder a instancias sociales, esta última titulada como "Encuesta para partes interesadas".

Se adjunta en el Anexo V, la plantilla de ambas versiones de las encuestas, a las cuales se puede acceder mediante los siguientes vínculos:

Encuesta en "Línea" Actores Claves

https://docs.google.com/forms/d/1fvelSteddeaby5_UdkXkTgE9Aden9UZcK4FNxDJKL2c/edit

Encuesta en "Línea" Partes Interesadas

https://docs.google.com/forms/d/1_gw5RZbDYCFf1FDs9awCFEDiZPiUpd93gb8MuDmBnQE/edit

Las consultas en 'Línea' no abarcan todas las partes interesadas en el Proyecto, sino solo aquellas que puedan ser contactadas mediante correo electrónico y que tengan las capacidades para llenar la encuesta en Línea. Esto no limita las opiniones de estas Partes Interesadas, solo a las encuestas y a las preguntas que contemplan las mismas. Estas partes interesadas también serán entrevistadas mediante llamadas telefónicas y/o video llamadas. Las encuestas en línea serán un complemento de la metodología principal para las consultas, que serían las llamadas telefónicas.

En por esto que además de las partes interesadas anteriores, la consulta considera importante la inclusión de comentarios y opiniones de las demás partes interesadas, las cuales no pudieron ser contactadas mediante correo electrónico, por lo que se realizará una consulta "en línea" dirigida a grupos vulnerables (envejecientes, migrantes internacionales, Mujeres, jóvenes, discapacitados, otros), con llamadas telefónicas y video llamadas (siempre que sea posible). Los cuáles serán identificados mediante actores claves como la Federación de Juntas de Vecinos, Organizaciones Gubernamentales y No Gubernamentales, Sociedad Civil, Asociaciones comunitarias, entre otras.

Si bien el formato en línea (a través de encuestas), puede no permitir interacciones en vivo e intercambio de ideas, pero si ofrecer más tiempo para reflexionar sobre el alcance y las actividades del Proyecto, así como los posibles riesgos e impactos; y, por lo tanto, los comentarios individuales pueden abordar todos los aspectos cubiertos y ser más precisos.

Las consultas contemplan todas las partes interesadas del Proyecto, grupos vulnerables y todos los Actores Claves, previamente identificados. Debido a las medidas implementadas por el Gobierno Dominicano para prevención y mitigación del COVID-19 y el distanciamiento Social, se ha limitado la identificación física de los grupos vulnerables, si sabemos cuáles son esos grupos, pero no contamos con un contacto directo con los mismos.

Como se entiende que es de suma importancia la participación y las opiniones de estos grupos para el buen funcionamiento y desarrollo de las practicas sociales y ambientales del Proyecto, se implementará una cadena de contactos.

Se contactará a los Actores Claves, dígame entidades Gubernamentales, Organizaciones No Gubernamentales, Sociedad Civil, Juntas de Vecinos, Asociaciones Comunitarias, entre

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

otras, que son los que de cierta forma y para diferentes propósitos, tienen contacto con nuestros principales grupos de interés, y que serán el canal que usaremos para contactar a los grupos vulnerables. Por ejemplo, si se desea contactar a un grupo de mujeres o jóvenes en el sector ‘Sal Si Puedes’ nos pondríamos en contacto con la ONG Arquitectos Sin Fronteras, la cual tiene incidencia directa con los habitantes de ese sector, para que nos ayuden a contactar con mujeres o jóvenes de dicho lugar. De esta forma no solo contactamos a estos grupos, sino también que creamos un lazo de confianza para que estas personas se sientan en la libertad de expresar sus opiniones sin miedo a que algo pase y los perjudique.

Una vez contemos con el contacto (número de teléfono residencial, celular, correo electrónico, etc.), de las personas que forman parte de estos grupos (Mujeres jefes de familia, envejecientes, discapacitados, jóvenes, etc.), nos pondremos en contacto con cada una de estas personas, para explicarles de forma individual, de que trata El Proyecto, de cuáles son sus alcances, beneficios y de los mecanismos que se han creado para la participación de la ciudadanía. Luego y siempre que sea posible, se realizaran reuniones con estos grupos por video llamada, llamadas telefónicas, chats de WhatsApp, o cualquier otro medio que se haya identificado y que sea viable para la consulta de esos grupos. También se les consultara sobre la posibilidad del llenado de las encuestas en ‘Línea’ siempre que sea posible.

Se ha demostrado que las opiniones de las personas pueden variar si estas son emitidas individualmente o en grupo, es por esto que el primer contacto con los comunitarios se hará en primera instancia de forma individual y luego en grupo, no para crear una confrontación, sino más bien, como una forma de validar las opiniones. Esto puede ser una de las ventajas que ofrece las consultas virtuales.

La invitación para las potenciales partes interesadas, partes afectadas, beneficiarios del Proyecto, Grupos Vulnerables antes mencionadas, para conocer los documentos publicados del Proyecto y proveernos su retroalimentación mediante el llenado de la “encuesta en línea”, se enviará mediante WhatsApp, ya que no se cuenta con los correos electrónicos, a un total de 63 actores (gubernamentales, sociales, provinciales, municipales y locales), cuyos contactos fue posible obtener mediante la base de datos de CORAAMOCA.

Aun no se puede determinar si los actores afectados y beneficiados, ni los grupos vulnerables, cuentan con los mecanismos (acceso a internet, conocimientos electrónicos, disponibilidad de aparatos electrónicos como computadoras, tabletas o teléfonos celulares con acceso a internet) para llenar las encuestas en línea, por lo que aún no podemos saber el número de encuestas que podríamos obtener de estas partes y/o grupos. Hasta finales de mayo 2020 o hasta después que se apruebe la divulgación de los instrumentos, se recibirán las encuestas completadas por actores, beneficiarios y grupos vulnerables.

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

Tabla 7.1.1. Actores identificados del Proyecto que completaron la Encuesta “en línea”

No.	Institución/organización	Municipios/Provincia	# Total
1	Alcaldía Municipal	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	3
2	Organizaciones Gubernamentales Provinciales	Provincia Espaillat	10
3	Juntas de Vecinos	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	28
4	Asociaciones Religiosas need to lista II of these more exactly; same for each row in this table	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	4
5	Asociaciones	Provincia Espaillat	7
6	Organizaciones No Gubernamentales	Moca	1
7	Empresas e Industrias	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	5
8	Cooperativas	Moca	2
9	Decanos, directores	Provincia Espaillat	3
10	Grupos de Mujeres amas de casa y/o jefes de hogar.	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	
11	Envejecientes	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	
12	Discapacitados	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	
13	Jóvenes	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	
14	Trabajadores Planta La Dura	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	
15	Migrantes haitianos	Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.	
Total			63

7.4 Estrategias de comunicación durante la etapa de implementación

Durante la etapa de implementación del Proyecto se plantean las siguientes estrategias de comunicación:

Reuniones con las partes interesadas del nivel local, se convocará a reunión a todas las "partes interesadas" y "otras partes interesadas" cada tres (3) meses, para abordar temas relacionados con los objetivos, alcance, estrategia de intervención, actividades a implementar, indicadores, recursos y los instrumentos del Proyecto. En esta etapa se definirán los roles que jugarán las partes interesadas durante la etapa de implementación del Proyecto.

Durante la implementación del Proyecto, se dará seguimiento a sus actividades, proponiéndose la realización de reuniones trimestrales con las partes interesadas informando sobre los avances de la implementación, resultados logrados, problemas encontrados, preocupaciones, entre otros.

Las reuniones tendrán una duración de una a dos horas cada una, mínimo de 15 participantes; tendrán lugar en las instalaciones de la Municipalidad u otro sitio previamente concertado con los participantes y a conveniencia de estos. Se suministrará el refrigerio (agua, refresco y/o café, emparedado y/o galleta, o algún alimento local), papelógrafo, proyector y pantalla, según las facilidades del lugar.

La coordinación de estas reuniones y la responsabilidad del temario a tratar estarán a cargo del Especialista Social de INAPA.

Reuniones con usuarios del servicio y nuevos usuarios afectados por el Proyecto: Se les informará a los usuarios del servicio y nuevos usuarios que resultarán beneficiados con el mejoramiento de los sistemas de agua potable y saneamiento, sobre los alcances y beneficios esperados, impactos y riesgos y plan de gestión ambiental y social, entre otros, permitiendo a los usuarios manifestar sus opiniones, recomendaciones y sugerencias con relación a su diseño, ejecución y puesta en marcha.

Durante la construcción del Proyecto, el cual tendrá una duración de 6 años, se realizará una reunión inicial y una cada 3 meses hasta la finalización del proyecto, para brindar información a las partes interesadas sobre las obras, tiempos, posibles afectados, avances, seguimiento a los instrumentos ambientales y sociales y al sistema de quejas y reclamos

Reuniones con miembros de mancomunidades y alcaldes afectados por el Proyecto. Se planificarán reuniones semestrales durante la implementación del Proyecto, que tendrán lugar en los ayuntamientos respectivos, para abordar temas de coordinación territorial, avances de la intervención del Proyecto tanto en su componente de asistencia técnica como en la construcción de las obras físicas en sus territorios, requerimiento de apoyo cuando sea requerido, entre otros. Tendrán una duración aproximada de una hora, mínimo 20 participantes, entre los cuales estarán los miembros del ayuntamiento y de la Unidad Técnica, así como el o los alcaldes que resulten afectados por el Proyecto. La logística y el temario a tratar estarán a cargo el Especialista Social de INAPA.

Mayo 2020

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

Reuniones con las partes interesadas del nivel central: Anualmente o a solicitud de las partes interesadas del nivel Provincial y/o central, se llevarán a cabo reuniones informativas sobre los avances y resultados del Proyecto, además de la coordinación que corresponde con los actores del nivel central. La logística y el temario a tratar estarán a cargo el Especialista Social en acuerdo con la Unidad Ejecutora del Proyecto de INAPA.

Este documento, una vez aprobado por el Banco se publicará en las páginas web de INAPA, <http://www.inapa.gob.do> y CORAAMOCA <http://www.coraamoca.gob.do>

Tabla 7.1.2- Instancias de divulgación de información identificadas:

Etapa del Proyecto	Información que se divulgará	Canales de comunicación	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Responsable
Preparación del Proyecto	Objetivos, componentes, potenciales actividades, alcances del Proyecto, criterios de elegibilidad.	Por la ocurrencia de la Pandemia del Coronavirus y la medida de "distanciamiento social" que impera en el país, se utilizó la plataforma el Sitio Web http://www.inapa.gob.do , http://www.coraamoca.gob.do , además de comunicación con las partes interesadas mediante el correo electrónico, la aplicación de mensajería WhatsApp_y llamadas telefónicas con partes afectadas.	Mayo y junio 2020	Por la ocurrencia de la Pandemia del Coronavirus y la medida de "distanciamiento social" que impera en el país, la información solo se divulgará entre alcaldes municipales, autoridades gubernamentales provinciales, municipales y locales, Juntas de Vecinos, Asociaciones Comunitarias, Empresas e Industrias, Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones Religiosas, Cooperativas, entidades educativas, etc., de las que se logre obtener información de contacto.	INAPA
	Instrumentos: MGAS – PPPI - SAQRS - PGM-PCAS	Divulgación por página web:	Fecha inicio de divulgación de primeros borradores: junio 2020	Actores clave identificados, potenciales partes interesadas y afectadas, población en general.	INAPA

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

		INAPA, CORAAMOCA	Inicio de divulgación de instrumentos actualizados: junio 2020		
		Banco Mundial			
		Correo electrónico y/o Mensajería de texto a participantes de consultas y otros actores clave. Medios de comunicación, Radio, televisión y periódicos locales, Redes Sociales y videos informativos con aspectos relevantes del proyecto los instrumentos a ser divulgados por todos los medios anteriormente identificados.	Mayo y junio 2020		
Promoción, negociación y financiamiento del Proyecto.	Instrumentos			Actores clave identificados, potenciales partes interesadas y afectadas, población en general, grupos vulnerables.	INAPA
	MGAS – PPPI – PCAS-SAQRS - PGM	Divulgación por canales electrónicos (correo electrónico y sitio web de INAPA).	Junio de 2020		

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

Implementación del plan de asistencia técnica	Alcance del plan de asistencia técnica a proveer a través del periodo de duración del Proyecto, objetivos esperados, indicadores que se espera alcanzar, estrategia de implementación del plan, recursos de contraparte necesarios.	Correo electrónico y llamadas.	Inmediatamente después de que la parte afectada resulte seleccionada para participar en el Proyecto.	Gobiernos provinciales y municipales, prestadores de servicios.	INAPA
	Seguimiento a la implementación del plan de asistencia técnica acordado.	Reuniones presenciales (si aplica), correo electrónico y llamadas.	A lo largo de la duración del Proyecto, fijando una reunión semestral, pudiendo llevarse a cabo reuniones cuando INAPA o la parte afectada lo solicite.	Gobiernos municipales, provinciales y prestadores municipales desconcentrados	INAPA

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

	<p>Socialización de Iniciativa para la implementación de la facturación por micromedidores del servicio de agua potable.</p>	<p>Reuniones con las partes afectadas el Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.</p>	<p>Previo al inicio de la formulación y aprobación del Plan de Implementación de Facturación a través de micromedidores del Servicio de Agua Potable por la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Moca.</p>	<p>Gobiernos municipales, provinciales y locales. Partes afectadas que no pagan el agua usada y que deberán ajustarse al nuevo régimen tarifario.</p>	<p>Proveedor del servicio CORAAMO CA con el apoyo de la UEP de INAPA</p>
	<p>Socialización de propuestas de ajustes tarifarios del servicio de agua potable</p>	<p>Reuniones con las partes afectadas de los municipios de Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.</p>	<p>Al concluir el estudio de ajuste tarifario a proponer.</p>	<p>Gobiernos municipales, provinciales y locales. Partes afectadas que no pagan el agua usada y que deberán ajustarse al nuevo régimen tarifario.</p>	<p>Proveedor del servicio CORAAMO CA con el apoyo de la UEP de INAPA</p>
<p>Construcción del Proyecto</p>	<p>Información sobre obras, tiempos, posibles afectaciones, etc.</p>	<p>Para la ejecución del Proyecto con duración de 6 años, reuniones trimestrales hasta la finalización de Proyecto.</p>	<p>Desde el inicio de la construcción hasta la fecha de aceptación de las obras por parte del municipio</p>	<p>Partes afectadas: usuarios de sistemas de agua potable urbanos, incluyendo grupos vulnerables.</p>	<p>INAPA</p>

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

<p>Seguimiento a instrumentos sociales y ambientales.</p>	<p>Reuniones cada 3 meses, para las retroalimentaciones de los instrumentos ambientales y sociales.</p>			
<p>Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (SQR); estrategia de género</p>	<p>Reuniones con actores locales (beneficiarios, autoridades locales, cooperación, otros) y con contratista implementador y supervisión mensual.</p>			
<p>Posibles oportunidades de trabajo local en la construcción del Proyecto.</p>	<p>instalación de buzones comunitarios en sitios estratégicos de los sectores afectadas.</p>			
	<p>Personalmente durante visitas de seguimiento; canales de comunicación y mecanismos de información (radio, televisión, medios alternativos, entre otros); testimonios verbales y mediante la provisión de materiales audio visuales.</p>			

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat Borrador (V5)

		Estos canales serán parte de la estrategia de comunicación del proyecto.			
Implementación del Proyecto	Avances y resultados del Proyecto. Coordinación de acciones.	Reuniones anuales, correo electrónico, boletines informativos.	A la finalización de cada año de la vida del Proyecto, o cuando las partes interesadas lo soliciten.	Otras partes interesadas del nivel central.	INAPA

Al inicio de la construcción del Proyecto y como parte del mecanismo de consulta y participación considerados en la tabla 7.1.2 que antecede, se brindará información a las partes afectadas sobre temas vinculados a las posibilidades de trabajo local y se consideraran temas relacionados a la equidad de género y cualquier riesgo que podría identificarse para la seguridad y salud de los vecinos.

Se socializará el Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (SAQRS) con la población durante las consultas en la fase de preparación del Proyecto, así como durante la implementación. Durante el desarrollo de las obras, INAPA dará continuidad a estos temas en las visitas de seguimiento y monitoreo que se hagan a las comunidades beneficiadas.

Desde la preparación y durante todo el ciclo de ejecución del Proyecto, se propiciará la asistencia de las mujeres en las reuniones de socialización e información, con el propósito de lograr su participación y empoderamiento de las actividades del Proyecto.

En el caso de grupos vulnerables, como ser, personas discapacitadas, usuarios de baja condición socioeconómica, mujeres, jóvenes, migrantes internacionales y adultos mayores, luego de la evaluación social que corresponde y para los casos que resulte necesario, la estrategia de comunicación propondrá las adaptaciones que mejor se adapten a las condiciones encontradas, entre las cuales podrá considerarse que la opinión e impresiones de estos grupos sobre el Proyecto, serán a través de la obtención de testimonios verbales y mediante la provisión de materiales audio visuales acordes a su condición.

Para incorporar la opinión de los grupos vulnerables se pretende diseñar durante la preparación del Proyecto una estrategia con el aporte de los organismos gubernamentales vinculados con las poblaciones. El objetivo de dicha estrategia será establecer el método idóneo para el abordaje más apropiado en cada caso, como una forma de facilitar la participación de estos grupos con el fin de conocer y de ser necesario mitigar las posibles barreras para el acceso a la información y la autogestión de trámites.

Teniendo en cuenta que cada uno de estos grupos tiene una condición de vulnerabilidad diferente, por lo que se plantea un mecanismo para cada caso, estos mecanismos están identificados en la tabla 7.1.3 que antecede. La implementación de esta estrategia estará a cargo de INAPA en colaboración con CORAAMOCA, vale la pena mencionar, que se han tomado en consideración experiencias previas de ambas instituciones. Estas acciones están orientadas a que cada población identificada como vulnerable, tenga la oportunidad de ser consultada para expresar sus dificultades e intereses en torno a la información, los mecanismos de acceso al beneficiario y a las actividades previstas en el proyecto.

INAPA en la implementación de este Plan tomará consideraciones especiales para asegurar la participación de grupos vulnerables, que incluyan, envejecientes, mujeres amas de casa y sus hijos, personas con necesidades especiales. Creará una logística para asegurar la participación de estos grupos, la logística puede incluir transporte (siempre que sea necesario), presencia del Cuerpo de Bomberos para asegurar el traslado de personas discapacitadas y un sin número de medidas que puedan ser tomadas y que faciliten el acceso

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

a personas vulnerables. Las personas que requieran asistencia de algún tipo deberán ponerse en contacto con el punto focal del presente Plan de Participación de Partes Interesadas.

Tabla 7.1.3- Se muestra un análisis de los grupos más vulnerables y algunas de las medidas y la logística a considerar para incorporarlos en las consultas.

Grupos	Vulnerabilidad	Logística	Consideraciones a tomar	Mecanismos
Mujeres	Generalmente amas de casa, madres soltera y jefas de hogar, a las cuales sus responsabilidades no le permiten integrarse a los programas de participación.	Establecimiento de fechas y horarios que permitan, sin perjudicar a otros grupos la participación activa de las mujeres. Crear mecanismos que permitan la incorporación de estas en las actividades de consultas. Se ha demostrado que los espacios de participación ciudadana que cuentan con mujeres son más efectivos y eficientes, un ejemplo de esto son las Organizaciones Comunitarias de Agua Potable y Saneamiento (OCSAS) en República Dominicana.	Implementación de cuidadores comunitarios (pueden ser centros y/o personas, contratadas o voluntarias que se encarguen de cuidar a los niños en caso de ser necesario).	La creación de grupos de mujeres para incorporarse forma activa en las actividades de sus comunidades y darse soporte mutuamente ente las necesidades que puedan surgir dentro del grupo.
Jóvenes	Pocas veces tomados en cuenta	Se pueden realizar consultas	Realizar reuniones, interactivas en las	Pueden ser un gran apoyo para otros

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Esppailat
Borrador (V5)*

	en la toma de decisiones y en la participación comunitaria.	de jóvenes, que nos permitan identificar las necesidades de estos y como la construcción de este proyecto puede volverlos más productivos y a la vez crear o incrementar su interés por temas de la comunidad.	escuelas. Crear actividades que les permitan entender de forma interactivas todo lo relacionado al Proyecto.	grupos. Como mujeres y envejecientes.
Envejecientes	Son personas con alta experiencia en temas comunitarios y que pocas veces son tomados en cuenta por las limitaciones que representa su edad.	Realización de consultas por zonas, con grupos pequeños y en lugares de buen acceso para todos.	Logística de transporte en caso de ser necesario.	Implementar el apoyo de personas cercanas en su comunidad, que se encarguen de llevarlos a las consultas o de comunicar si pueden ir o no. De explicarles aspectos relevantes del proyecto en caso de ser necesario.
Discapacitados	Pocas veces tomados en cuenta, por las dificultades de movilidad o comprensión de los temas.	Logística de transporte. Selección de lugares de fácil acceso (Rampas, sillas adecuadas, etc.). Grupos comunitarios que se encarguen de gestionar lo necesario de	Grupos pequeños, visitas personales en cada caso de ser necesario, video llamadas, y mensajería de texto.	Logística con el cuerpo de bomberos, policía nacional o cualquier entidad que permita la movilidad de estos grupos.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

		estas personas como apoyo al UEP de INAPA.		
Migrantes internacionales (haitianos)	Altamente vulnerados, en muchos casos por su condición legal, idioma (siendo esta su principal barrera), etnia, etc.		Grupos pequeños, visitas personales en cada caso de ser necesario, video llamadas, y mensajería de texto.	Contratación de traductores para crear una comunicación eficaz con estos grupos y que se puedan incorporar a las consultas.

Las personas que requieran asistencia de algún tipo deberán ponerse en contacto con el Punto Focal del presente Plan , Patricia Marrero Analista Social del Proyecto, al número 809-257-4617 y al correo electrónico: patricia.marrero@inapa.gob.do en horario de 8 a 5 pm, de lunes a viernes.

7.6. Análisis de los Comentarios

Los comentarios serán recibidos durante las consultas y los mismos serán incorporados en versiones revisadas de los distintos instrumentos ambientales y sociales del Proyecto. De igual forma, se indicará como se ha respondido a cada uno (por ejemplo, si fue adoptada la sugerencia, si corresponde remitirla a otro organismo o área, si será evaluada para definiciones futuras, o en caso de que fuera desestimada las razones de su no consideración, etc.). Vale la pena mencionar que a cada persona o grupo que haga una pregunta, se les dará una respuesta en tiempo hábil y de forma transparente para que los demás interesados tengan acceso a estas informaciones.

Los comentarios escritos serán recibidos por medio de las encuestas en línea que se pongan a disposición de las partes interesadas, como las mismas que se utilizaron durante la etapa de preparación del proyecto (ejemplo

https://docs.google.com/forms/d/1fvelSteddeaby5_UdkXkTgE9Aden9UZcK4FNxDJKL2c/viewform?edit_requested=true).

Asimismo, se pondrá a disposición la cuenta de correo electrónico AguapotableRD@gmail.com para recibir comentarios escritos sobre el proyecto. Para recibir comentarios orales, se pone a disposición de las partes interesadas el teléfono 809-257-4617.

Cabe destacar que tanto el correo electrónico como el número telefónico, pueden cambiar una vez que se hayan instalado las oficinas de la Unidad Implementadora del Proyecto. En caso de que haya actualizaciones, se notificara por medio de redes sociales, y otros medios como correo electrónico la nueva información de contacto.

7.7. Etapas futuras del Proyecto

En la Etapa de Ejecución de Proyecto, se prevé la realización de reuniones comunitarias sobre los avances del Proyecto cada 3 meses, los temas principales a tratar serían los concernientes a la colocación de tuberías, excavaciones y las molestias que estas pueden causar, preocupaciones sobre las nuevas instalaciones, quejas por las interrupciones del servicio. Otros temas serían los avances y/o cambios en el Plan de Partes Interesadas y sobre el Sistema de Quejas y reclamos. Estas actividades estarán a cargo de INAPA en coordinación con CORAAMOCA.

De igual forma y para darle cumplimiento al acuerdo de publicidad, se estarán haciendo publicaciones constantes en los periódicos de circulación municipal, mediante programas radiales y de televisión de la zona, redes sociales y en los portales web de INAPA y CORAAMOCA.

8. Recursos Y Responsabilidades Vinculados A La Implementación De Actividades De Participación De Las Partes Interesadas

8.1. Recursos

Los recursos para llevar adelante el Plan de Participación de Partes Interesadas, está contemplado en el componente 3, donde se contemplen las actividades de asistencia técnica que deberán considerarse en algunos de los casos vinculados a las consultas propuestas.

A continuación, se presenta un estimado de los costos en los que se podría incurrir para la implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas. Vale la pena mencionar que este presupuesto está sujeto a cambios, debido a la variabilidad de los costos reales en los que se pueda incurrir en cada una de las actividades.

EL plan requiere de una inversión de **42,500.0** dólares americanos, o **2,303,500.0** pesos dominicanos, lo que representa el 1.65 % del presupuesto del proyecto. A continuación, se detallan las actividades que requieren de presupuesto.

Tabla 8.1. *Estimado de costos para la implementación del PPPI*

FASE	ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTO US\$	COSTO RD\$
Preparación	Conformación del equipo técnico de consulta	La fase de preparación del proyecto, en todo lo referente a las consultas y a los preparativos que estas conllevan, no generaran ningún costo. Debido a las medidas de "Distanciamiento Social" acatadas por el Gobierno de la República Dominicana, estas actividades se realizarán de forma virtual.		
	Primera Etapa			
	Elaboración Mapa de Actores Claves			
	Preparación de documentos para entrevista			
	Realización de entrevistas a actores claves			
	Análisis de información y elaboración de informe			
	Segunda Etapa			
	Preparación de documentos para cabildo abierto			
	Solicitud de Cabildo abierto al Ayuntamiento Municipal			
	Publicidad de convocatoria para el cabildo abierto			
	Organización del Cabildo			
	Elaboración de Informe Final-Incorporación de cimentación al PPPI			
Ejecución	Tercera Etapa	Campaña de Comunicaciones	4,000.0	216,800.0
	Apoyar el proceso de elaboración e implementación de la estrategia de comunicación del Proyecto.			

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

Socialización de avances de medio término del Proyecto.	Equipo técnico		
Reunión con instancias del Gobierno municipal y provincial (Ministerios provinciales, Ayuntamiento municipal, Gobernador, Medio Ambiente, Defensa civil)	logística	3,500.0	189,700.0
Reunión con instancias municipales	Vehículo con combustible		
Realización de cabildo abierto	Refrigerio, transporte a grupos vulnerables y logística	1,000.0	54,200.0
Informar a los ciudadanos del municipio sobre los avances del proyecto, revisión y cumplimiento de los estándares ambientales y sociales			
Implementación del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos	Publicidad	2,000.0	108,400.0
Asignación del punto focal	Consultores por los (6) años de duración del Proyecto	30,000.0	1,626,000.0
Revisión de lineamientos de los puntos de entrada del sistema vinculados al proyecto	Equipo técnico		
Socialización de procedimientos de puntos de entrada de quejas	Equipo técnico		
Identificación de sitios para colocar buzón comunitario	Equipo técnico		
Elaboración de buzón comunitario	Equipo técnico	1,500.0	81,300.0
Instalación de buzón	Transporte	500.0	27,100.0
Reuniones comunitarias para información de avances del Proyecto o asambleas comunitarias	Transporte y refrigerio		
Transporte para personas con dificultades motrices o con alguna otra discapacidad	PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE
Call center (para tres personas que trabajaran de .. (¿qué días y en que horario?)	PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE
Atención de quejas y reclamos a través del sistema queja, reclamos y sugerencias.	Equipo técnico		
TOTAL		42,500.0	2,303,500.0

8.2. Funciones y responsabilidades de gestión

Las actividades de participación, coordinación y el monitoreo del PPPI estará a cargo del Área Social de la Unidad Ejecutora del Proyecto de INAPA. Se encargará de las funciones la planificación de las acciones y su implementación, asimismo, en el marco del presente Plan tendrá a su cargo el diseño, la planificación de las acciones y la implementación de las medidas específicas del mismo en condonación con la Unidad de Gestión Social de CORAAMOCA.

8.3. Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El Objetivo de este Sistema es recibir y dar respuesta efectiva a las quejas, reclamos y sugerencias que puedan surgir a lo largo de la ejecución del Proyecto, así como generar lecciones aprendidas que permitan mejorar la implementación.

Este sistema aplica a todas las comunidades que serán afectadas o beneficiadas por el Proyecto de Agua y Saneamiento en Moca, San Víctor, Gaspar Hernández y Jamao al Norte, provincia Espaillat. Los usuarios de este sistema serán todas las personas. Grupos que se vean afectados por el Proyecto, entre estos están: unidad ejecutora, socios, las contrapartes con las que se trabaja, las comunidades y personas que participan en los proyectos y los trabajadores. Cualquier persona individual o colectivo puede hacer uso de este.

El responsable directo de la gestión del Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (SAQRS) es INAPA, mediante la División Social de la Unidad Ejecutora del Proyecto, se apoyará en el equipo de CORAAMOCA, específicamente de la Unidad de Gestión Social. El especialista social de INAPA tendrá la responsabilidad del monitoreo del SAQRS y estará en permanente contacto con los encargados de la supervisión para asegurar la respuesta efectiva y oportuna de las quejas, reclamos y sugerencias que puedan surgir el marco del Proyecto.

Se tiene previsto que el SAQRS aborde los casos presentados con rapidez y eficiencia, de una manera transparente, adecuada, discreta, objetiva, sensible, receptiva a las necesidades e inquietudes y que esté al alcance de todas las partes afectadas por el Proyecto, sin costo ni retribución. El mecanismo no impedirá el acceso a recursos judiciales ni administrativos.

INAPA informará a las partes afectadas por el Proyecto sobre el proceso de resolución de casos presentados durante sus actividades de interacción con la comunidad, contestará a los reclamantes y atenderá los reclamos que sean válidos. Así mismo irá registrando en un documento las respuestas a todas las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias recibidas.

El SAQRS también permitirá que se planteen y aborden casos anónimos. Para estos casos, el formato a utilizar será el mismo usado con los demás reclamantes del Proyecto, con la salvedad de que se obviarán los datos personales del reclamante. Se capacitará al personal,

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

para que maneje de forma adecuada este tipo de casos, desde el momento que el usuario así lo especifique, hasta la forma de tramitarlo y darle respuesta.

8.3.1 Mecanismos de Participación en la Ley 176-07 sobre la Participación Ciudadana en la Gestión Municipal.

La ley de Participación Ciudadana en República Dominicana, es bastante comprensiva en cuanto a la participación ciudadana, en ella se establecen instrumentos y mecanismos para divulgar y socializar información, así como para garantizar que la ciudadanía tenga libre acceso a documentos públicos municipales, con el propósito de impulsar y fortalecer la transparencia, alentar la participación de los ciudadanos en el seguimiento de la gestión de gobierno y mantener informada a la población como mecanismo preventivo de irregularidades administrativas.

El esquema del SAQRS está alineado a lo que establece la Ley de Participación Ciudadana y a los estándares sociales que exigen los Proyectos del Banco Mundial, dejando ver que ambos instrumentos son compatibles y se complementan para que la participación ciudadana en la ejecución de Proyectos sociales y en la función de la prestación de servicios públicos como son los de agua potable y saneamiento.

A continuación se describe el SAQRS que se pone a disposición de las partes interesadas para todo lo relacionado al proyecto. Cabe señalar que existe otro Mecanismo de Quejas exclusivo para los trabajadores del proyecto. Este mecanismo se describe a detalle en el documento Procedimiento de gestión de Mano de Obra (PGMO).

El SAQRS también permitirá que se planteen y aborden casos anónimos. Para estos casos, el formato a utilizar será el mismo usado con los demás reclamantes del Proyecto, con la salvedad de que se obviarán los datos personales del reclamante.

Se contempla un tiempo estimado de respuesta de 48 horas, para notificar a los usuarios que su queja, reclamo, comentario o sugerencia está siendo atendida y un plazo no mayor a 10 días laborales para dar una respuesta definitiva.

El SAQRS se divulgará por medio de las redes sociales de INAPA, y CORAAMOCA.

8.4 Recepción de quejas, reclamos, comentarios o sugerencias.

Para la recepción de las quejas, reclamos, comentarios y/o sugerencias se habilitarán varios canales de comunicación, para facilitar la recepción de las mismas. Estos canales estarán acorde a las necesidades de las partes interesadas.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

Medios de recepción.

Oficinas Comerciales de CORAAMOCA en Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.
Alcaldías municipales de Moca, Gaspar Hernández y Jamao al Norte.
En la Oficina de INAPA, con domicilio en Moca, Provincia Espaillat.

Teléfono No. 809-257-4617

Mensaje escrito al correo electrónico: AguapotableRD@gmail.com.

Correo electrónico del Banco Mundial: También se pueden someter quejas y sugerencias al correo del Banco Mundial grievances@worldbank.org⁸

Mensaje escrito al No. de WhatsApp: 809-257-4617⁹

Personalmente y cuando el caso lo amerite por su nivel de complejidad en reuniones comunitarias de seguimiento que realice INAPA, a través del Especialista Social del Proyecto.

En buzones colocados en la oficina comerciales de CORAAMOCA, en la alcaldía municipal, en lugares de fácil acceso en las comunidades.

a) Buzones Comunitarios

Este se considera un instrumento complementario para asegurar la participación de los habitantes de barrios y comunidades beneficiados por los programas municipales. Se coloca en un lugar seguro, visible, con llave, acompañado de un afiche en el que se describe su uso, puede estar ubicado en colmados, escuelas, mercados, cercanas al Proyecto, oficinas de patronatos y juntas de vecinos, oficinas de ONG presentes en las zonas de ejecución de los proyectos. El buzón es abierto cada semana para ingresar el contenido al sistema. Este mecanismo facilita que se pongan quejas y sugerencias de manera anónima.

b) Atención Presencial.

Esta atención es vital para cualquier institución, el usuario final siempre deseará saber con quién está tratando, y la mayor parte de los casos será preceptivo a nuestros consejos y requerirá de orientación para tomar la decisión según presupuesto y necesidades. Esta atención nos otorga una imagen de profesionalismo y competencia, la cual aporta un efecto de tranquilidad y confianza al ciudadano. Los ciudadanos tendrán la posibilidad de realizar consultas y presentar sugerencias, presencialmente, dirigiéndose a las oficinas de comerciales CORAAMOCA y de la Unidad Ejecutora de INAPA, con oficina en MOCA.

⁸ El Banco Mundial cuenta con un mecanismo para la atención de quejas y sugerencias. Para más información: <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

⁹ El número de teléfono, el correo electrónico y el whatsapp se actualizará una vez que se haya establecido las oficinas de la Unidad Implementadora del proyecto y que se haya establecido el call center para la recepción de quejas y sugerencias

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Esparillat
Borrador (V5)*

Las oficinas comerciales de CORAAMOCA, al igual que las alcaldías son canales naturales para la presentación de quejas, reclamos, comentarios y/o sugerencias. En las oficinas comerciales de CORAAMOCA, se capacitará al personal que se encargará de recibir y orientar a las personas sobre la metodología para realizar la queja, reclamo o sugerencia, de cómo llenar el formulario y de brindar asistencia en caso de que la persona, por las razones que sean, no sea capaz de llenar el formulario por su cuenta.

Se ofrecerá apoyo a personas con cualquier impedimento para presentar sus quejas, reclamos y sugerencias, esto se hará mediante el procedimiento siguiente:

- Una vez que la persona que va a presentar la QRS que es identificado que tiene un tipo de impedimento para presentarla; es analfabeta, ciego, adolece impedimento físico que le impide escribir, se le consultará si autoriza que la persona responsable del SAQRS le tome la información y la escriba en el formato respectivo o lo haga una persona que le acompañe o un tercero.
- Una vez que de consentimiento es dado para alguna de las personas antes citadas, se procede a llenar el formato de QRS y al final se le hace lectura para obtener su conformidad con lo redactado, si el texto leído es aprobado por el reclamante, este es firmado e ingresado al buzón y anotado en la matriz de control de casos.
- Se le informa a la persona reclamante el proceso a seguir hasta que obtenga respuesta a su QRS.

Se crearán carteles con las instrucciones para el uso de los recursos, como, por ejemplo: donde se atienden los beneficiarios (as) y población en general. Estos se colocarán en puntos visibles, estratégicos, como tableros de información, murales, puntos de recaudación, entre otros, de las oficinas comerciales de CORAAMOCA.

Es parte del compromiso del Proyecto el desarrollo de estas capacidades al personal de CORAAMOCA que se habiliten para la ejecución del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos. Para esta actividad se le brindara asistencia técnica al contratista que se contrate para la ejecución del componente 1, más el apoyo del especialista social de INAPA con el objetivo de que, una vez concluida la fase de ejecución de obras CORAAMOCA, cuente con las capacidades para la gestión del sistema. Una vez concluidas las actividades del Proyecto, el especialista social de INAPA dará seguimiento por uno o dos años de acuerdo a las necesidades, hasta que considere que CORAAMOCA ha adoptado adecuadamente el sistema.

c) Llamadas Telefónicas

Se habilitará un centro de llamadas para recibir las quejas, denuncias, reclamos o sugerencias. Se capacitarán a los trabajadores, que se encargarán de recibir las llamadas, para que lo hagan

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

de la mejor forma posible, para que la persona que llame sienta la confianza de hablar con toda libertad.

d) Correo Electrónico

Otra entrada al Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias, será por medio a una cuenta de correo electrónico aguapotablerd@gmail.com, la cual será administrada por el punto focal, Patricia Marrero de INAPA, las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias recibidos a través de esta cuenta serán ingresadas al sistema a fin de que sean atendidas.

e) SMS y WhatsApp

Atendiendo a los avances que nos ofrece la tecnología se contempla la implementación de una un Sistema de denuncias, quejas y reclamaciones a través de mensajes de textos o WhatsApp, que facilite la interacción, más ágil y al alcance de todos, de los usuarios del Proyecto. el numero a usar será registrado para este uso (se considerará el uso del número de a línea telefónica, para los servicios de mensajería siempre que sea posible), esta plataforma estará a cargo de una persona específica (aun por designar) la cual rendirá informes al punto focal y se encargara de clasificar y registrar cada mensaje.

Este Plan contempla la capacitación de los trabajadores del Proyecto sobre el funcionamiento del Sistema y de las orientaciones que deben suministrar a la población en caso de que se acerquen a ellos con quejas, reclamos y/o sugerencias para que estas no se pierdan. Como por ejemplo si se acerca un comunitario a un trabajador que está trabajando en la colocación de tuberías a quejarse porque se están tardando mucho, por el ruido y demás, este oriente a esa persona de cuáles son los lugares y los canales a los que puede recurrir para poner su queja. Es como: llame al número tal, donde le darán la asistencia que necesita.

8.5 Registro del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos

Para el registro se establecerán formatos estándar, en donde se detallarán los datos sobre la persona que presenta el caso, fecha y hora, descripción de las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias, así como datos necesarios para mayor contacto y devolución de respuesta.

Los formatos para los registros son los siguientes:

a) Formato de presentación de casos.

Es el formato a través del cual el punto focal tendrá control para llevar a cabo el flujo de solución de los casos que reciba.

b) Formato de constancia de recepción de QRS.

Es el que se entrega al reclamante para que tenga evidencia de que ha presentado la misma y, en caso de apelación, tenga un medio de verificación del QRS presentado.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

c) Formato de respuesta formal a casos (cuando amerite).

Es el formato que hace constar la respuesta al QRS y proporciona al usuario un Mecanismo donde se hace constar la resolución de su caso y una constancia en caso de apelación.

d) Matriz de control de solicitudes y reclamos.

Es la que se usa para obtener insumos para la preparación de los reportes que del SAQRS se hacen al Banco Mundial.

Estos resultados serán entregados según los resultados de la consulta en las diferentes estancias habilitadas para la interposición de QRS, como las oficinas comerciales de CORAAMOCA, las alcaldías municipales y a las oficinas de INAPA en Moca.

Estos formatos serán llenados y se guardara constancia de cada uno de ellos durante toda la duración del proyecto. estos formatos son aplicables en cada uno de los medios de presentación de casos anteriormente presentados. En el caso, de medios digitales, mensajería de texto, correo electrónico, entre otros, los formatos serán llenados en forma digital y se imprimirá el comprobante. Se contempla el llenado de cada formulario de forma manual en cada caso siempre que las condiciones así lo requieran.

Estos formatos serán entregados según los resultados de la consulta en la Unidad Ejecutora del Proyecto, se facilitará la capacitación de la persona designada para apoyar en la implementación del SAQRS, para su registro y custodia durante la ejecución de actividades del Proyecto. Se guardará copia de los formatos sobre las situaciones reportadas y atendidas, actividad que realizará el personal responsable de INAPA receptora del SAQRS; asimismo de las QRS que sean recibidas en la oficina de INAPA y CORAAMOCA por los demás canales disponibles.

La Unidad Ejecutora del Proyecto en su oficina en Moca tendrá la documentación soporte del SAQRS, así como el registro centralizado de todas las QRS que se den en el marco del proyecto, también se encargara de reportar al BM sobre la implementación del SAQRS trimestralmente y anexara el registro mencionado, la responsabilidad sobre el cierre de casos es responsabilidad de INAPA.

En el caso específico de se reciba una QRS que solicita anonimato, su petición será atendida, obviándose los datos sobre la persona que presenta el caso cuando se haga de manera presencial o puede presentarse mediante correo electrónico o llamada sin brindar datos personales.

8.6 Violencia de Genero y el Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cundo existan casos de Violencia de Genero, el SAQRS, se le proporcionará al usuario la opción de que esta queja se haga de forma anónima. Para esto se capacitará a los operadores el mecanismo, para que lleven los casos de forma confidencial y empática (sin juzgar).

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

El SAQRS no debe guardarse información que revele la identidad de la persona sobreviviente. Solo se deberá solicitar o registrar información sobre los siguientes tres aspectos relacionados con el caso de VG: o la naturaleza de la queja (lo que el reclamante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas), si, según su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el proyecto y de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente.

El mecanismo de atención de quejas y reclamos debe brindar asistencia a los sobrevivientes de VG derivándolos, inmediatamente después de recibir una queja directa, a los proveedores de servicios relacionados con la VG para que reciban apoyo. Esto será posible gracias a que se dispondrá de una lista de proveedores de servicios, antes de que comiencen las obras del proyecto, como parte del ejercicio de relevamiento.

La información que ingresa al mecanismo de atención de quejas y reclamos es confidencial, en especial cuando está relacionada con la identidad del reclamante. En cuanto a la VG, el mecanismo de atención de quejas y reclamos debe servir principalmente para i) derivar a los reclamantes al proveedor de servicios relacionados con la VG y ii) registrar la resolución de la queja. Las especialistas sociales de INAPA y CORAAMOCA serán las únicas personas que podrán tener acceso a estas quejas para asegurar la confidencialidad de las mismas.

8.7 Clasificación y caracterización de las quejas, reclamos y sugerencias

Este Sistema contempla todas las quejas, reclamos y sugerencias que se generen en el amplio universo del Proyecto, no solo las referentes a la construcción del mismo, sino también quejas de índole social, ambiental, reasentamiento, violencia sexual o de género, discriminación, trabajo infantil, entre otros. Es por esto que las QRS una vez presentadas y registradas serán clasificadas de acuerdo a la índole de la misma.

Cada receptor se encargará luego de registrar las QRS de clasificarlas y llenar la matriz de control. La clasificación de las QRS, será parte de la capacitación que recibirá cada una de las personas que estarán involucradas en el Sistema de Atención de Quejas y Reclamos.

Las QRS recibidas y registradas en la matriz de control serán clasificadas, de acuerdo a las siguientes categorías:

a) No Admisibles:

Se considerarán no admisibles aquellas QRS conforme los siguientes criterios:

1. No está directamente relacionada con las actividades del Proyecto.
2. Su naturaleza, sobrepasa el límite de intervención y aplicación del SAQRS. Por ejemplo, un conflicto entre vecinos porque uno obtuvo un empleo en el Proyecto por sus habilidades y el otro que aparentemente tiene las mismas capacidades, pero no fue contratado.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

3. No hay una causa o justificación real de la acción denunciada.
4. Hay otros mecanismos formales e institucionales en otras instancias diferentes a las habilitadas por el Proyecto, atribuciones que son indelegables y que en caso de presentarse con el consentimiento de la parte afectada se trasladará con base a los procedimientos legales al organismo competente del Estado para presentar la solicitud, denuncia, queja o reclamo. No obstante, se validará la clasificación de las quejas no admisibles que se reciban en la oficina de la institución receptora del SAQRS y estará siempre en la obligación de dar una respuesta al solicitante.

b) Nivel de complejidad baja:

1. Solicitudes o reclamos que no requieren de una solución, sino solo información que aclare la duda.
2. Solicitudes o reclamos que ya fueron atendidas por el Proyecto y que recibieron una respuesta oportuna, efectiva y definitiva, por lo que se reenviará o dará respuesta nuevamente.

c) Nivel de complejidad media:

Solicitudes o reclamos relacionados con obras de infraestructura, con el desempeño del contratista implementador la moral y ética del personal del Proyecto en relación con los miembros de la comunidad.

d) Nivel de complejidad alta:

Solicitudes o reclamos con la salud, exclusión social, el ambiente, la integridad física y emocional del personal a cargo del Proyecto o de los beneficiarios directos e indirectos, abuso, explotación o acoso sexual. Aquí se incluirán los reclamos sobre el contratista implementador a fin de que se destinen directamente a la Unidad Ejecutora del Proyecto a cargo de INAPA.

La clasificación se hará en base al conocimiento y criterio de los especialistas sociales de INAPA y CORAAMOCA, a fin de determinar con buen fundamento el nivel de complejidad de la QRS.

8.8 Seguimiento, respuesta y apelación

Esta etapa consiste en dar continuidad a los casos presentados de manera verbal o escrita por la persona interesada y termina o cierra, con la respuesta o resolución en nombre del Proyecto.

Al momento de recepción, registro y categorización de los casos que dependan de otra instancia, el especialista social de INAPA sostendrá conversación con quien reporte la QRS, para socializar los pasos a seguir para dar respuesta, así como el tiempo de espera.

En el caso de que sea reportada una situación por correo electrónico, se le dará acuse de recibido de forma inmediata e informará el tiempo aproximado de respuesta por esa misma vía. Cabe mencionar que siempre existirá constancia escrita del caso presentado.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espailat
Borrador (V5)*

En los casos en que se recibe directamente una comunicación por vía electrónica, mensajería o por teléfono, el especialista social de INAPA, será responsable de dar la respuesta o resolución. Las respuestas se proporcionarán vía llamada telefónica, correo electrónico y en caso de ser necesario, se dispondrá de un equipo encargado de realizar las entregas de las respuestas, con un enlace comunitario para agilizar el proceso. Una vez la respuesta o resolución del caso esté lista, el equipo compuesto por 2 personas se pondrá en contacto con el usuario por medio a uno de los canales de comunicación establecidos en su solicitud para informarle que se le ha dado respuesta a su caso. En caso de ser necesario El equipo de respuesta, se pondrá en contacto con el enlace comunitario previamente designado, en un periodo no mayor de siete (7) días hábiles para que este comunique al reclamante en no más de tres (3) días, lo que sumarian diez (10) días para dar respuesta al reclamante.

Mensualmente INAPA, se encargará de elaborar un informe de seguimiento sobre el número de reportes y la naturaleza de los casos presentados, así como el estatus de las respuestas. Con INAPA tendrá un registro centralizado de todas las QRS que se den en el marco del Proyecto e informará trimestralmente al Banco Mundial.

Para cerrar los casos de reclamos, el registro debe tener evidencia de la respuesta dada al reclamante, del cumplimiento de acciones acordadas si fuera el caso y de la conformidad (o no) del mismo.

De no haber conformidad con la respuesta, el reclamante tiene la opción a apelar ante la instancia que considere oportuna (INAPA, CORAAMOCA o en su defecto el Banco Mundial o por la vía legal establecida en el marco jurídico del País), debiendo en todos los casos haber conformidad mutua de las partes.

8.9 Monitoreo y evaluación

La implementación de este SAQRS será monitoreada y evaluada periódicamente durante la ejecución de las actividades del Proyecto. Este monitoreo se realizará por vía telefónica, por correo electrónico y/o visita de campo por INAPA. El Banco Mundial recibirá información sobre la naturaleza de los casos presentados y el estatus de respuesta en todos los informes trimestrales.

Se realizarán reuniones de seguimiento mensual del equipo de INAPA Y CORAAMOCA a cargo del Proyecto, para dar retroalimentación sobre la efectividad del mecanismo de comunicación y repuesta. En el caso de las reuniones con población beneficiaria que no habla español, se tendrá interlocución de un poblador local seleccionado por la o un traductor contratado por la UEP.

La responsabilidad del monitoreo y seguimiento de la “Matriz de Control de Casos” (ver Anexo 1, sección “d”) será del especialista social de INAPA. El llenado de esta matriz permitirá analizar las situaciones recurrentes en las distintas actividades del Proyecto, de manera que proporcione datos, alertas y recomendaciones, para la toma de decisiones gerenciales que permitan mejorar aspectos técnicos, de organización, abordaje con las comunidades beneficiadas y evitar la desinformación.

La información generada en la matriz de control de casos alimentará la base de datos que será responsabilidad del componente de monitoreo de INAPA. Esta base de datos será procesada para ser reportada en los informes trimestral/semestral/anual que serán enviados al Banco Mundial.

8.10 Homogenización del registro de casos

En vista de que las entradas de los casos son variadas, se contempla la digitación de los casos en cada una de las instancias (casos registrados de forma escrita) en las que son recibidas diariamente, y enviadas al Punto Focal para la homogenización de todos los casos.

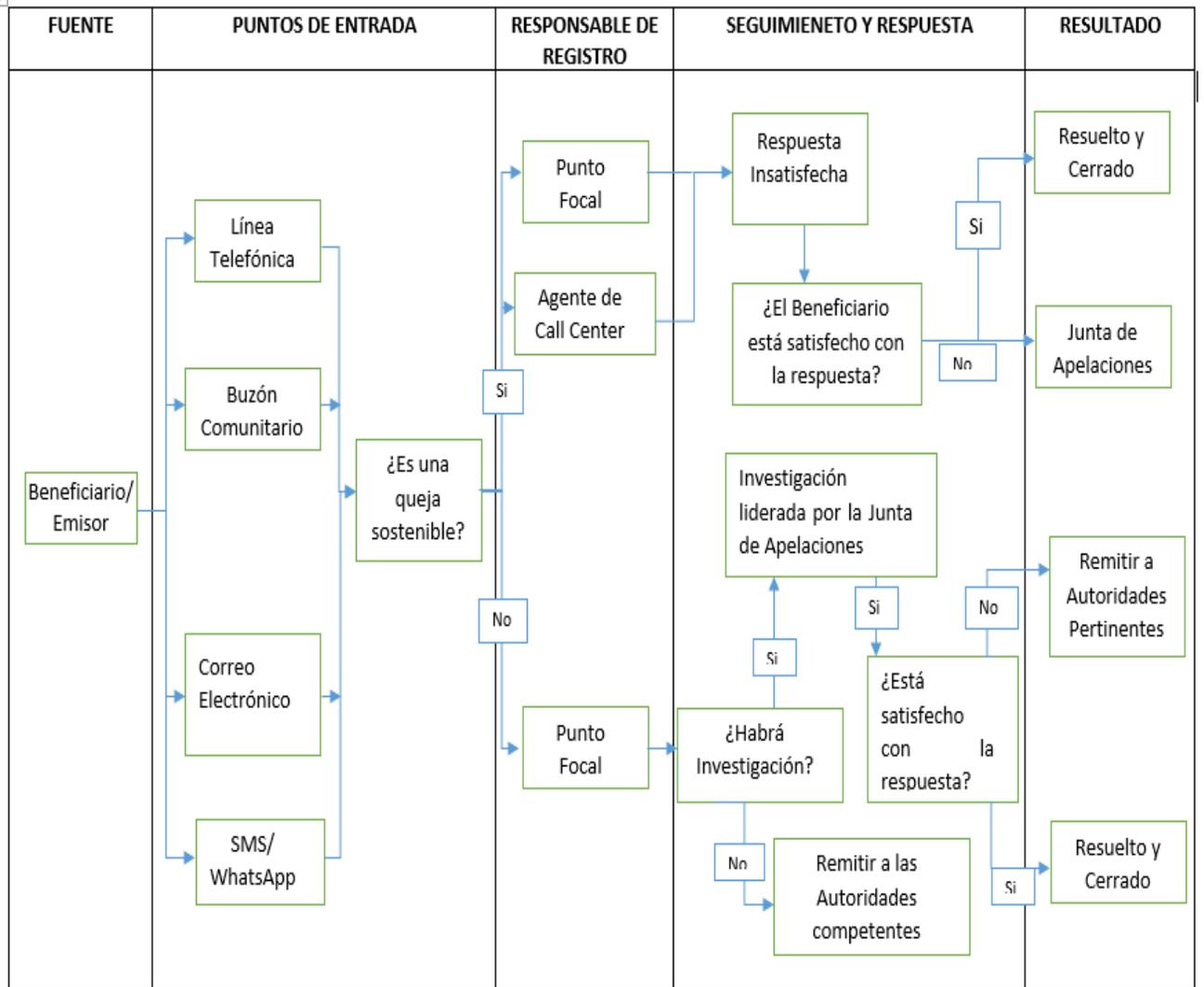
Cada persona encargada de recibir los casos será la misma que tendrá la responsabilidad de registrarlos en la matriz de control. Se tendrá una versión en línea a la cual podrán asesar todos los receptores para que se vayan registrando los casos a medida que vayan llegando.

Cuando la recepción se haga mediante buzones comunitarios, al finalizar el día, la persona designada se encargará de recoger las QRS y registrarlas para que estén puedan ser respondidas de la forma más rápida posible.

La matriz en línea permitirá visualizar el encargado de registrar la queja, la hora, si se remitió o no a la persona correspondiente, si le dio respuesta, cual fue, si es una queja apelable y si se les proveyeron al usuario los pasos y canales a seguir para hacer efectiva la apelación. La misma tabla contemplara el seguimiento que se le está dando y si QRS es recurrente, es decir, si hay muchas sobre ese tema.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espailat
Borrador (V5)*

A continuación, se presenta de manera gráfica el funcionamiento del SAQRS.



El SAQRS estará laborando en horario de 8-5 pm de lunes a viernes y sábados 9-12 pm en caso de ser necesario y dependiendo del flujo de QRS.

8.11 Personal requerido para el funcionamiento operacional del SAQRS.

Call Center: Se prevé que se necesitaría 3 personas que se encarguen de recibir las quejas, registrarlas y dar notificación de en qué tiempo se les estaría dando una respuesta a su QRS. Estas personas serán contratadas y capacitadas para que brinden la mejor asistencia posible.

Asistencia escrita: Se contempla una persona por cada uno de los lugares donde se coloque este tipo de registro. Por Ejemplo, una persona en la Oficina central de CORAAMOCA y una en cada una de sus centros comerciales. Estas personas serán las mismas que registrarán en la matriz de control las QRS.

Mensajería SMS/WhatsApp: Esta plataforma al igual que los otros métodos de registro de QRS. Estará a cargo de una persona que recibirá las QRS, notificará la recepción de las mismas y las registrará a medida que le lleguen en la matriz de control.

Mensajería por Correo Electrónico: Al igual que la mensajería por SMS/WhatsApp, estará a cargo de una persona que recibirá las QRS, notificará la recepción de las mismas y las registrará a medida que le lleguen en la matriz de control.

Para el seguimiento y una vez que la matriz de control esta actualizada, el punto focal de INAPA se encargará de remitir las QRS a cada uno de los departamentos competentes. Por ejemplo, si es una QRS sobre las labores, conducta y desempeño de los trabajadores de la obra, este QRS será enviado a la UEP, así mismo el punto focal se encargará de monitorear y dar seguimiento a la resolución de la QRS.

La respuesta de la QRS al usuario será entregada en un plazo no mayor a 10 días laborables, si la respuesta no satisface las expectativas del usuario, este podrá interponer una apelación del caso, el cual será revisado por el comité de apelaciones, el cual estará integrado por la especialista social de la Unidad Ejecutora del Proyecto, especialista social de CORAAMOCA, encargados de la supervisión de INAPA y CORAAMOCA, el contratista del Proyecto, siempre que sea necesario y un miembro del departamento pertinente al que le compete el QRS.

Si luego de la apelación el usuario sigue sin estar conforme con la respuesta este puede acudir a una instancia jurídica, según lo establezca las leyes del país. Es responsabilidad del punto Focal de instruir al usuario de los pasos a seguir para la interposición de la QRS ante el organismo judicial competente. Y hacerlo constar en el registro del caso.

Violencia de Genero y el Sistema de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cundo existan casos de Violencia de Genero, el SAQRS, se le proporcionará al usuario la opción de que esta queja se haga de forma anónima. Para esto se capacitará a los operadores el mecanismo, para que registren los casos de forma confidencial y con empática (sin juzgar).

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

El SAQRS no debe guardarse información que revele la identidad de la persona sobreviviente. Solo se deberá solicitar o registrar información sobre los siguientes tres aspectos relacionados con el caso de VG: o la naturaleza de la queja (lo que el reclamante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas), si, según su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el proyecto y de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente.

El mecanismo de atención de quejas y reclamos debe brindar asistencia a los sobrevivientes de VG derivándolos, inmediatamente después de recibir una queja directa, a los proveedores de servicios relacionados con la VG para que reciban apoyo. Esto será posible gracias a que se dispondrá de una lista de proveedores de servicios, antes de que comiencen las obras del proyecto, como parte del ejercicio de relevamiento.

La información que ingresa al mecanismo de atención de quejas y reclamos es confidencial, en especial cuando está relacionada con la identidad del reclamante. En cuanto a la VG, el mecanismo de atención de quejas y reclamos debe servir principalmente para i) derivar a los reclamantes al proveedor de servicios relacionados con la VG y ii) **registrar** la resolución de la queja.

9. Seguimiento y presentación de informes

9.1. Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento

La metodología de seguimiento será consensuada con cada uno de los grupos participantes de este Plan y, una vez acordada, se incorporarán los lineamientos generales y las fechas previstas a este Plan.

9.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco del Proyecto será incorporado en forma de anexo a futuras versiones revisadas del presente plan. Esa información será utilizada así mismo para poder informar a todas las partes interesadas sobre los avances del Proyecto. Los informes para los grupos de las partes interesadas serán presentados semestralmente a fin de permitir su seguimiento.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

c) Formato respuesta formal a casos (cuando amerite)

Lugar y Fecha:	
Nombre de la persona que presento las quejas, reclamos o sugerencias:	
Documento de identidad:	
Teléfono:	Correo Electrónico:
Queja <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/>
Respuesta	
En respuesta a la queja, reclamo o sugerencia presentada en la fecha _____, sobre (describir naturaleza de las quejas, reclamos, o sugerencias)	

se le informa que luego de haber evaluado su caso, se ha decidido _____	

En caso de apelación por favor comunicarse con: _____	

Requiere apelación Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso de ser "Si" describir los pasos a seguir	

Canal de respuesta	
Escrito <input type="checkbox"/> Oral <input type="checkbox"/>	
Firma de la persona que informa:	

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espailat
Borrador (V5)*

Nombre de la persona que informa:

d) Matriz de control de solicitudes y reclamos

No.	Fecha	Hora	Nombre del solicitante	Sexo	Telefono	Correo electronico	Comunidad /Municipio	Clasificación	Tipo de caso	Tipo de solicitante	Descripción del caso	Propuesta proporcionada	Responsable de la atención	Seguimiento	Registro del proceso	Fecha y Resolución
1	Fecha de la recepción	Hora de la recepción	En caso que que la denuncia sea anonima se le asigna un numero de caso.	hombre/mujer	Numero de telefono del solicitante	Correo electronico del solicitante.	lugar donde vive o desde donde se registro el caso.	Alta/media/alta	queja/reclamo/sugerencia	Beneficiario /ciudadano /organización, autoridad, trabajador del proyecto.	De que se trata la queja, reclamo o sugerencia.	Al momento de la recepción: que se le explico? Que proceso se le explico? Que contacto se le dio?	Quien recibe: A quien se le remite:	en caso de no conformidad, amerita seguimiento? Si () No () apuntar si es queja colectiva o hay riesgo de escalacion del conflicto.	Cuales fueron los pasos que se dieron para dar respuesta.	Describir la resolución y llamar al interesado para atender su respuesta, anotar fecha.

ANEXO II. Modelo de invitaciones enviadas.

NOTA DE INVITACION PARA REVISAR LOS INSTRUMENTOS DE GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL.

1 de marzo del
2020

Señor(a)
XXXXXX

Estimado señor (a) XXXX:

Reciba un cordial saludo de la Alcaldía Municipal Moca. Quisiera comunicarle que estamos formulando un nuevo proyecto de Agua Potable y Saneamiento en Moca y Gaspar Hernández Prov. Espaillat, con el objetivo de fortalecer la dotación del servicio de agua y el sistema de saneamiento en el Provincia. Este proyecto se viene preparando con el apoyo y posible financiamiento del Banco Mundial. En este contexto, para CORAAMOCA es de gran interés conocer su opinión y contar con sus aportes a las versiones preliminares de los instrumentos de gestión ambiental y social elaborados para este proyecto, con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad de las actividades previstas. Los documentos socioambientales, que también incluyen información sobre el proyecto, se encuentran disponibles en el portal de CORAAMOCA. El periodo para recibir comentarios por escrito es de dos semanas, comprendidos del 16 al 30 de marzo del 2020. Por favor enviar sus comentarios a la siguiente dirección de correo electrónico [XXXX](#). La participación de su organización será clave en esta actividad del proceso de consulta. Si tuviera alguna dificultad técnica para acceder a los documentos socioambientales por favor comunicar dicha situación al correo electrónico [XXXX](#) o al teléfono XXXX

Sin otro particular, con las muestras de mi más alta estima y consideración.

XXXX
Encargado Departamento de Gestión Social, CORAAMOCA

Mayo 2020

***Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Esparillat
Borrador (V5)***

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

ANEXO III. Agenda de reuniones con Instituciones Centrales y Cabildo Abierto.

Objetivo	Técnica	Materiales	Tiempo	Procedimiento
Comunicar objetivo de evento o jornada de trabajo		Proyector multimedia	10 min	El/la facilitador(a) se presenta, agradece la asistencia, informa sobre el objetivo y agenda del evento, define que se entiende por Consulta Pública y hace breve reseña sobre los nuevos estándares sociales y ambientales del Proyecto, procede a solicitar a cada integrante que se presente: Dando a conocer
Presentación de generalidades de Proyecto	Exposición	Proyector multimedia, Computadora, Pizarra	30 min	Hace una presentación del proyecto sus antecedentes, objetivos, grupo meta, componentes. La conceptualización general.
Peguntas, inquietudes y sugerencias	Plenaria		30 min	Los participantes exponen sus inquietudes, se brindan aclaraciones, recomendaciones, preocupaciones, oportunidades, etc.
socializar elementos, metodología, alcance de estos documentos	exposición	Proyector multimedia, Computadora, Pizarra	30 min	El/la facilitador(a) con apoyo de un data show expone los principales elementos y objetivo del MGAS. Los impactos socioambientales identificados producto de la ejecución proyectos y las medidas de mitigación previstas para prevenir o evitar daños en las personas y medio ambiente.
Peguntas, inquietudes y sugerencias	Plenaria		30 min	Los participantes exponen sus inquietudes, se brindan aclaraciones, recomendaciones, preocupaciones, oportunidades, etc.
6) dar las principales conclusiones, ampliar sobre los medios de divulgación del Plan de Consulta y participación	Resumen		20 min	El moderador presenta las principales conclusiones y resumen. Deja los contactos y formas en que los actores pueden participar en la revisión de los documentos que servirán para aplicar los estándares sociales y ambientales del Proyecto.

ANEXO IV. Preguntas que se realizaron durante las consultas del 20 de abril al 6 de mayo, 2020.

En atención a las medidas adoptadas por el gobierno de la Republica Dominicana para hacer frente a la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, en el marco de la preparación de los instrumentos de gestión del Proyecto, las consultas públicas originalmente programadas a realizarse con partes interesadas y afectadas fueron canceladas (20 de marzo en Moca y Gaspar Hernandez). En consecuencia, se tomaron las medidas necesarias para hacer este proceso mediante medios electrónicos, con la modalidad “en línea”.

Como se indica al principio de este documento, durante la semana del 20 de abril al 6 de mayo, de 2020 se realizaron una serie de consultas virtuales (vía llamadas telefónicas y el envío de cuestionario por vía WhatsApp para realizar las encuestas) con el objetivo de: validar el análisis de las diferentes partes interesadas incluyendo grupos vulnerables; identificar los medios de comunicación con los cuales se pueden contactar a los diferentes actores; y validar los diferentes impactos y riesgos identificados preliminarmente.

De las personas a las que se les envió el link para acceder a la encuesta virtual por medio de WhatsApp: https://docs.google.com/forms/d/10Qeln9BFw-gg2IEQW_s5O5ZYtLNkQ62iJnCtUbNrUAI/viewform?hl=ES&edit_requested=true, no ingresaron al link online. El equipo de la UEP a cargo de la implementación de las consultas, a cargo de Patricia Marrero, especialista social, al ver la situación, respondieron rápidamente. Se contactó al equipo social de Coraamoca, quienes proporcionaron una base de datos, incluyendo números telefónicos de algunos usuarios del servicio de agua. De este modo, se un total de 21 personas aceptaron la consulta por vía telefónica. Usando la encuesta en línea como guía, se obtuvieron las respuestas que aparecen en el Anexo V de este documento. Esta metodología resulto más eficiente y significativa, ya que se pudo obtener mayor información por parte de las partes interesadas quienes se vieron en la libertad y obtuvieron el espacio de expresar mas a fondo sus perspectivas sobre el proyecto.

El cuestionario que se utilizó como guía se encuentra a continuación:

ASPECTOS SOCIALES PROYECTO

Principales aspectos sociales asociados al Proyecto de Mejoramiento del los Sistemas de Agua Potables y Saneamiento.

1. ¿En que municipio reside?

- Moca
- Gaspar Hernandez
- Jamao al Norte

2. ¿A que grupo perteneces?

- Joven (ente 10-35 años de edad)
- Mujeres (amas de casa o jefas de hogar)
- Hombre (jefes de hogar)
- Discapacitado
- Autoridad Gubernamental
- Asociación Comunitaria
- Miembro Juntas de vecinos, Club de madres, pastoral juvenil)
- Productores
- Other: _____

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espailat
Borrador (V5)*

3. ¿Paga el servicio de Agua?

- Sí
- No
- A veces

4. ¿Si la respuesta en No, estaría dispuesto (a) a pagarla, si se mejora el servicio?
Si la respuesta es SI, seleccione *No aplica*

- Sí
- No
- Tal vez
- No aplica

5. ¿Crees que las personas que no pagar por el agua, estarían dispuestas a pagar por este, en caso de que sea necesario?

- Sí
- No
- Tal vez

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

6. ¿Por que crees que hay personas que no pagan el agua?

- No quieren
- No tienen dinero para pagar
- No reciben buen servicio de agua potable
- Se les dificulta ir a pagar
- Otro

7. ¿Que opina del pago de agua?

- No se paga por el agua, sino por el servicio
- El agua potable debería ser gratis.

8. ¿Almacena el agua que llega a su casa?

- Sí
- No

9. ¿En que?

- Cisterna
- Tinaco
- Tanques o Tinajas
- Cubetas y/o galones
- No aplica

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

10. ¿Que servicio sanitario tiene en su casa?

- Baño
- Letrina
- No tengo

11. ¿Que elementos tiene? *seleccione todas las que considere*

- Inodoro
- Lavamanos
- Banera
- Ducha
- cajon de madera
- cajón de block

12. En caso de tener baño

- ¿Esta conectado al sistema sanitario de la ciudad?
- Colector comunitario
- Pozo septico con fondo
- Pozo séptico desfondado

13. ¿Paga por la limpieza el pozo?

- Sí
- No

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

14. ¿Cuanto paga?

Your answer

15. ¿Cada que tiempo?

Your answer

16. ¿Cree que el uso de letrinas afecta la seguridad de las mujeres?

- Sí
- No
- Tal vez

17. ¿Con el Coronavirus, como les afecta la falta de agua en los hogares?

- No se puede limpiar la casa
- No nos podemos bañar frecuentemente
- No se puede lavar la ropa
- Limita la elaboracion de alimentos, porque no se puede salir a buscar agua.
- Afecta la economía del hogar
- Pone en riesgo la salud de los habitantes del hogar
- otros

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

18. ¿Cuándo no hay agua, quien la busca?

- La mujer (ama de casa)
- El hombre (jefe del hogar)
- Las niñas o adolescentes del hogar
- Los niños o adolescentes del hogar
- Other: _____

19. ¿Según su experiencia como afecta el cargar agua a una niña o adolescente del hogar tener que cargar agua?

- tardanzas en la escuela
- Menos tiempo para realizar sus tareas y/o labores cotidianas
- Vulnerabilidad a violencia de genero
- Discriminación
- Other: _____

20. ¿Quien cree son los que menos pagan el agua?

- Personas de escasos recursos
- Comerciantes
- Dueños de industrias
- Productores
- Other: _____

Anexo V- Resultados preliminares de la primera consulta virtual.

Al 19 de mayo los resultados y análisis de la información recolectada vía encuestas “en línea” y consultas telefónicas de grupos vulnerables, se presenta a continuación:

1. Resumen Ejecutivo

- Atendiendo a las respuestas facilitadas por los encuestados se observa que hay pago de tarifa fija, cuyo costo oscila entre RD\$200.00 a RD\$600.00 y el monto que se paga según la apreciación de los entrevistados depende del lugar de residencia.
- En cuanto a la calidad del servicio recibido el mismo no satisface a la población, en cuanto al tiempo de horas diarias recibidas (2 horas).
- Se resalta su disposición de pago de agua bajo el supuesto de que la calidad del servicio mejores.
- Una característica de los usuarios del agua es que el 100.0% almacena agua, en tinacos, cisternas, tanques y diferentes vasijas.
- En cuanto al sistema sanitario, están conectados al sistema sanitario de la ciudad y otros, una minoría, usan pozo séptico según expresaron.
- En relación al tema de las letrinas los entrevistados consideran que afecta la seguridad e higiene de la mujer porque las letrinas, muchas veces son compartidas por varias familias y están separadas de la vivienda lo que facilita que pudieran ser víctimas de violencia, ataque, por parte de aprensivos.
- Expresaron que las mujeres son las que buscan el agua cuando no la hay, y que en la generalidad de los casos son las mujeres que resuelven todo lo concerniente al servicio del agua (pago, reclamaciones, etc.).
- En el caso de Gaspar Hernández, el río Joba, es el lugar donde se busca agua cuando hay dificultades, lo que pone en riesgo a las niñas y mujeres, en el sentido de hacerla más vulnerable a la violencia de género porque siempre hay hombres en el río o en la cercanía.
- Consideran que las personas que menos pagan agua son los de escasos recursos.
- Los problemas sociales que más les afecta, según expresaron, son la contaminación del río Joba que pasa por la ciudad de Gaspar Hernández, cuya contaminación se debe a los desperdicios y las aguas residuales vertidas al mismo.
- Identifican una amenaza, además de la contaminación, la deforestación y en consecuencias de que el río se seque y el suministro de agua se reduzca aún más. Las conexiones sanitarias, contaminación de cañadas, uso de letrinas, falta de empleos para los jóvenes, falta de alcantarillados, violencia intrafamiliar, embarazo en adolescentes, son otros problemas que preocupan a los entrevistados.
- En cuanto al control del desperdicio del agua y uso de medidores de agua en los hogares consideran que pueden mejorar el servicio de agua, pero que al mismo tiempo, puede causar un incremento del monto a pagar por el servicio, lo que pudiera motivar a cierta resistencia a la instalación de los mismos, especialmente en los sectores más vulnerables. De igual manera expresaron que no hay cultura de pago,

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Esparillat Borrador (V5)

razón por lo que pudieran existir resistencia. Sin embargo, resaltan que si mejora el servicio con la colocación de medidores estarían dispuestos a pagar.

2. Alcance

Las consultas se realizaron en Moca y Gaspar Hernández. Para el municipio Gaspar Hernández se realizaron contactos, a través de un profesor de la Universidad Tecnológicas de Santiago, (UTESA), a diferentes entes sociales, los cuales fueron contactados por la vía telefónica solicitando cita a las horas que más prudentes para ellos, a fin de realizar la entrevistas, previa explicación del objetivo de la misma y una breve explicación del Proyecto. Ninguna de las personas contactadas rehusó responder el cuestionario y algunos sirvieron de canal para contactar otras más.

3. Consultas en Gaspar Hernandez.

3.1 Personas entrevistadas y cargo.

	Nombre	Cargo/ Ocupación
1	Rafael López	Presidente de la Junta de Vecino Nueva Luz, del Barrio María Trinidad Sánchez, Gaspar Hernández.
2	Franklin Muía Rodríguez	Profesor de la Universidad Tecnológica de Santiago
3	Odanny Fernández	Administradora del Canal GH T.V., Canal 110 de Gaspar Hernández y Propietaria de la Tienda Odanny.
4	Marisol Mejía	Analista de Recurso Humano del Hospital Municipal Manuel de Luna
5	Jerry Fernández Reyes	Director de la Escuela de Idiomas Jerry de Gaspar Hernández
6	Yerica Rodríguez	Docente de la Escuela Básica Profesor Felipe Martes Gómez.
7	Carmen Rodríguez	Directora de la Oficina Municipal del Ministerio de La Mujer, Gaspar Hernández.

3.2 Metodología que se implementó

La metodología que se implementó para realizar las consultas incluye los siguientes puntos:

- a) Contactar la persona líder de la comunidad con la capacidad de explicar el objetivo del proyecto, de las entrevistas u contactar los posibles entrevistados.
- b) Contactar a los posibles entrevistado.
- c) Presentación del del proyecto y la entrevista.
- d) Planificar hora de la entrevista.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

- e) Realización de la entrevista.
- f) Codificación y tabulación de las entrevistas.

3.3 Discusión

Durante la entrevista las personas se mostraron abiertas y aunque el cuestionario tenía un formato de preguntas cerradas, se les hicieron preguntas abiertas sobre diferentes problemas sociales de su comunidad, lo que nos facilitó integrar a este informe aspectos importantes dentro del presente marco como son: violencia de género, seguridad ciudadana, embarazo de adolescencia, experiencia ante desastres naturales (inundaciones del río) y otros temas.

3.4 Preguntas específicas

Las preguntas específicas contenidas en el cuestionario hacen énfasis en el pago del agua, tipo de almacenamiento, servicios que tienen en el hogar, afectación de cargar agua en la niña y adolescentes, Coronavirus y la falta de agua en el hogar, y otros.

3.5 Respuestas a las preguntas del cuestionario

1.- A la pregunta de su lugar de residencia, todos los entrevistados respondieron ser residentes en el Municipio Gaspar Hernández.

2.- En cuanto al sexo y los sectores comunitarios a que pertenecen, las respuestas fueron: dos (2) hombres y cinco (5) mujeres. -

En cuanto a los sectores comunitarios, uno (1) pertenece a una Juntas de vecino, uno (1) al sector gubernamental, tres (3) son educadores, uno (1) trabaja en el sector salud y uno (1) al sector comunicación.

3.- En cuanto a la pregunta tres, la totalidad de los entrevistados (7) respondieron que pagan el agua. Todos tienen tarifa fija mensual, dependiendo del sector donde residen: 2 pagan tarifa de RD\$600.00; 3 paga RD\$350.00 pesos mensuales y 2 tienen tarifa fija de RD\$200.00,

La calidad del servicio recibido es de 2 horas diarias generalmente, aunque hay período, como el actual, que debido a la sequía que atraviesa el país, reciben el servicio una o dos veces por semana.

4.-A pesar de que el 100.0% de los entrevistados pagan el agua con tarifa fija, manifestaron estar dispuesto a pagar un monto más alto si la calidad del servicio mejora.

5.- En cuanto la pregunta 5, el 100.0% respondió creer que las personas estarían dispuestas a pagar por el servicio de agua, con la condicionante, de que se mejora el servicio.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

- 6.- Cinco (5) personas respondieron que los que no pagan el agua es por la falta de recursos, y dos (2) respondieron que hay personas que no pagan por el mal servicio que reciben.
- 7.- La totalidad de los entrevistados consideran que no se paga por el agua sino por el servicio de la misma.
- 8.- Todos los entrevistados (7) respondieron almacenar el agua que llega a su casa.
- 9.- Cuatro almacenan el agua en cisterna y tinaco, dos en Tinaco y uno en tanques y vasijas.
- 10.- En cuanto a la pregunta de si tienen baño en su hogar, todos respondieron afirmativamente.
- 11.- Igualmente, todos tienen en sus hogares, los elementos inodoros, lavamanos, bañera y ducha.
- 12.- De los entrevistados, cinco (5) dijeron estar conectado al sistema sanitario de la ciudad y dos tienen pozo séptico con fondo.
- 13.- Los que dijeron tener pozo en su hogar, respondieron no pagan por la limpieza del mismo porque no ha sido necesario.
- 14.- No aplica
- 15.- No aplica
- 16.- Con relación a las letrinas y su afectación a la seguridad e higiene de la mujer, cinco (5) consideran que la existencia de letrinas comunes a varias viviendas contribuye a esa falta de higiene, y al encontrarse, generalmente, retirada de la vivienda, es motivo de inseguridad para ellas.
- 17.- Con relación al coronavirus, y cómo afecta la falta de agua en los hogares, uno respondió que no se puede limpiar la casa, dos que no se puede lavar la ropa con la frecuencia que la afectación del virus requiere, dos respondieron que pone en riesgo la salud de los habitantes del hogar, dos considera que afecta la economía del hogar porque hay que comprar más agua.
- 18.- Para los entrevistados las mujeres son las que buscan el agua cuando no hay, incluso comentaban que generalmente ellas son las que se encargan de todo lo relativo al agua (pago, reclamación, etc.). El lugar, principalmente los sectores más cercanos, donde se busca el agua es en el río Joba.
- 19.- Lo que puede afectar en e carga el agua por parte en niña sino en las mujeres, es sentido general, vulnerabilidad a violencia de genero a que se exponen porque siempre hay hombre en el río o en su cercanía, según los entrevistados.
- 20.- Seis de los entrevistados consideran que lo que menos pagan el agua son las personas de escasos recursos y uno considera que los comerciantes.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

Otros aspectos tocados por los entrevistados, al margen del cuestionario aplicado fueron:

--La contaminación del río Joba, que pasa por la ciudad, por los desperdicios y las aguas residuales que son vertidas al mismo, que no solo contamina, sino que por causa de la deforestación se está secando, lo que amenaza el futuro del acueducto del municipio. ´

--Igualmente expresaron preocupación por la contaminación del mar y sus playas.

--Hubo preocupación por la contaminación del subsuelo causante por las letrinas y los pozos sépticos que abundan en el municipio.

--Como otro foco de contaminación de la ciudad señalaron la cañada.

--Varios explicaron preocupación por las conexiones sanitarias sin ningún tipo de regulación por parte de las autoridades.

--En cuanto a la violencia de género consideran que los casos de los mismos son esporádicos, y que los últimos que se conocen son provocados por migrantes extranjeros (haitianos).

--Reconocen que se dan muchos casos de violencias intrafamiliar, la encargada del Ministerio de La Mujer en el Municipio, al igual que la Analistas de Recursos Humanos del Hospital, dijeron recibir denuncias diariamente sobre violencia intrafamiliar.

--A las afirmaciones anteriores, se agregó, confirmada por la docente de la Escuela Básica, el gran número de embarazo en adolescencia. En el presente año escolar, según afirmó la docente, en la escuela Básica tuvieron que recibir cuatro jovencitas expulsadas por un colegio católico de la ciudad.

3.6 Cuadros y gráficos del municipio de Gaspar Hernandez

Cuadro 1. Grupo a que pertenecen los entrevistados

Grupo a que pertenece	Cantidad
Joven (entre 10-35 años)	--
Mujeres (amas de casas o jefa del hogar)	--
Hombre (jefe del hogar)	--
Discapacitado	--
Autoridad gubernamental	3
Asociación comunitaria	1
Miembros Junta de Vecinos	1
Independiente	2
Productores	--
Otro	--

Gráfico 1. Grupo a que pertenecen los entrevistados



*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

Cuadro 2. Pago del servicio de agua

Paga el Servicio de agua	Cantidad
Si	7
No	0
TOTAL	7

Cuadro 3. Cuanto paga por el servicio agua

Escala de pago RD\$	Cantidad
200 a 300	2
301 a 400	3
401 a 500	--
501 a 600	2
601 y mas	--
No aplica	--
TOTAL	7

Cuadro 4. Opinión sobre el pago de agua

Respuesta	Cantidad
No se paga por el agua, sino por el servicio	6
El agua potable debería ser gratis	1
TOTAL	7

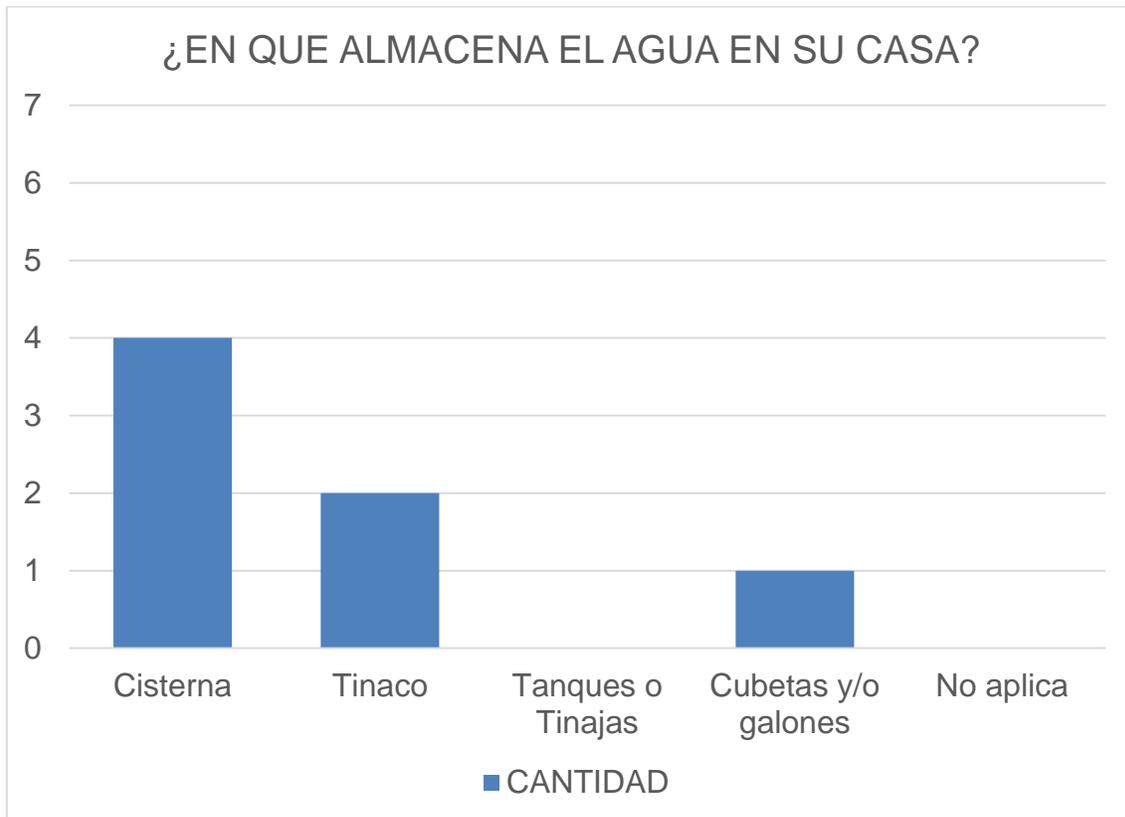
Cuadro 5. Porque creen que las personas no pagan el agua

Porque no pagan	Cantidad
No quieren	--
No tienen dinero para pagar	5
No reciben buen servicio	2
Se le dificulta ir a pagar	--
Otro	--
Total	7

Cuadro 6. En que almacena el agua en su casa

Respuestas	Cantidad
Cisterna	4
Tinaco	2
Tanques o Tinajas	--
Cubetas y/o galones	1
No aplica	
TOTAL	7

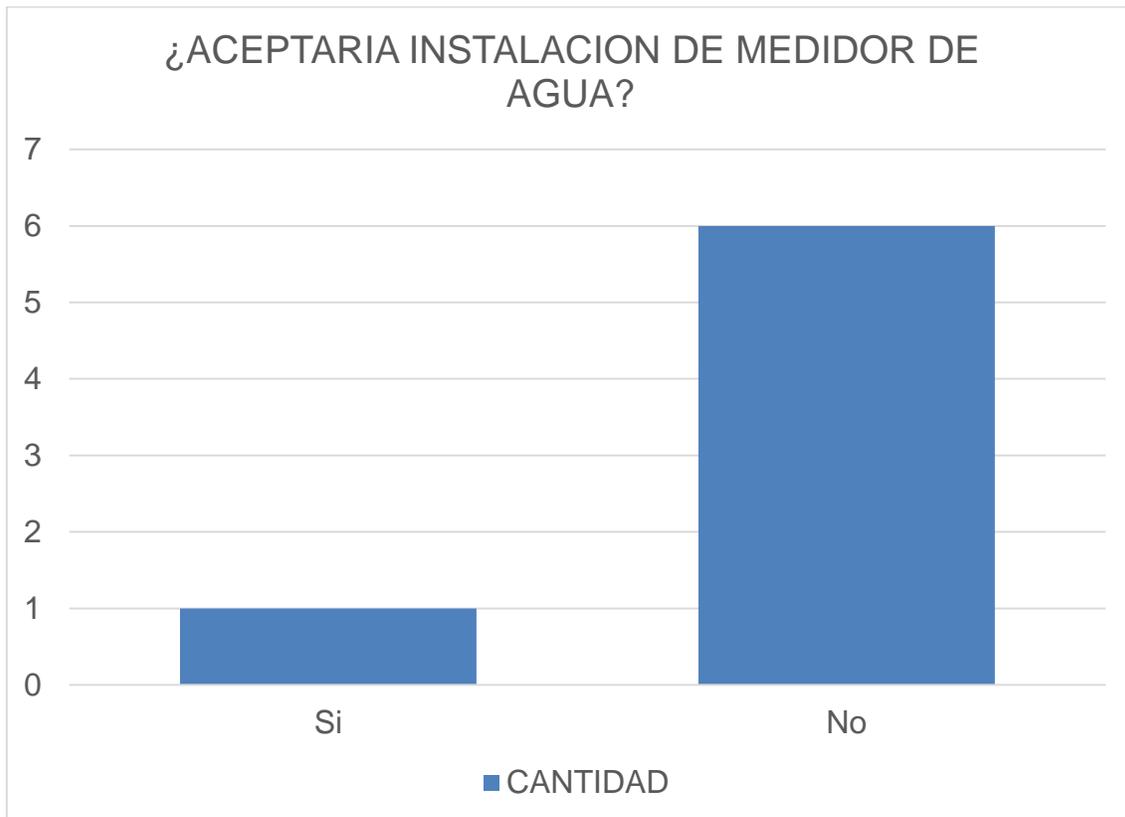
Gráfico 2. ¿En que almacena el agua en su casa?



Cuadro 7. Aceptaría instalación de medidores de agua

Aceptaría que se le instale medidor de agua en su residencia	Cantidad
Si	1
No	6
Total	7

Gráfico 3. ¿Aceptaría instalación de medidor de agua?



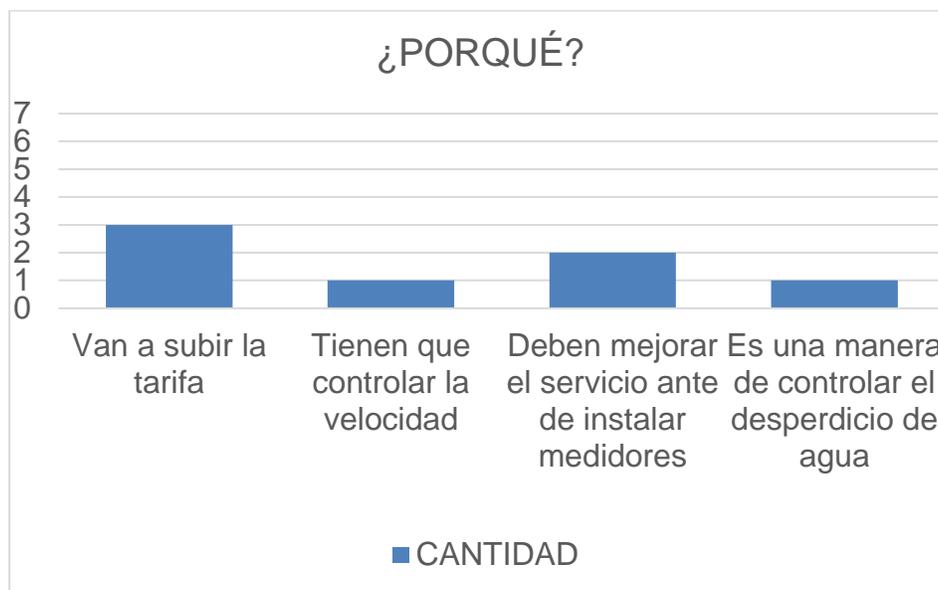
Cuadro 8. ¿Por qué?

Respuestas	Cantidad
Van a subir la tarifa	3
Tienen que controlar la velocidad	1
Deben mejorar el servicio ante de instalar medidores	2
Es una manera de controlar el desperdicio de agua	1

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

TOTAL	7
-------	---

Gráfico 4. ¿Por qué?



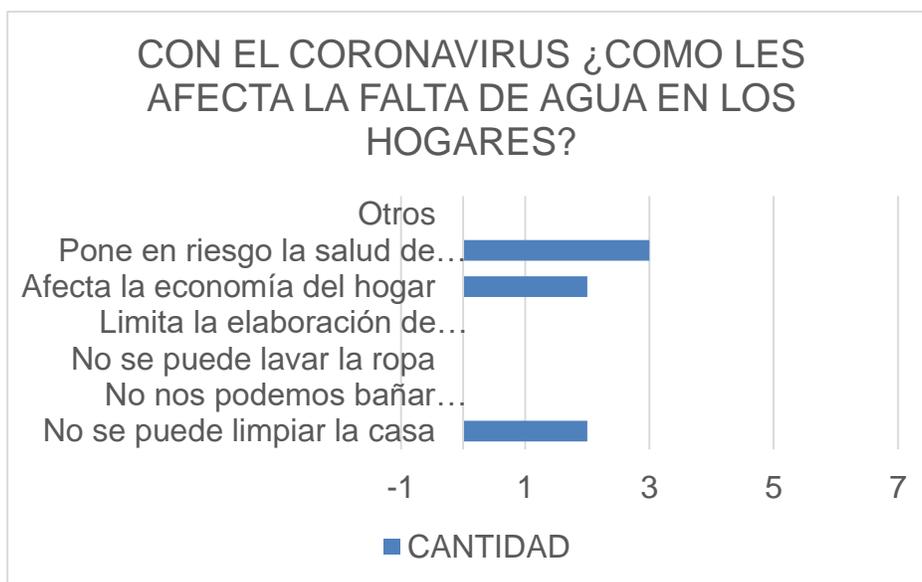
Cuadro 8 En caso de tener baño.

Respuestas	Cantidad
¿Está conectado al sistema sanitario de la ciudad?	6
Colector comunitario	--
Pozo séptico con fondo	1
Pozo séptico desfondado	--
TOTAL	7

Cuadro 9. Con el coronavirus, ¿cómo les afecta la falta de agua en los hogares?

Respuestas	Cantidad
No se puede limpiar la casa	2
No nos podemos bañar frecuentemente	--
No se puede lavar la ropa	--
Limita la elaboración de alimentos, porque no se puede salir a buscar agua	--
Afecta la economía del hogar	2
Pone en riesgo la salud de los habitantes del hogar	3
Otros	--
TOTAL	7

Gráfico 5. Con el coronavirus, ¿cómo les afecta la falta de agua en los hogares?



Cuadro 10. Según su experiencia, ¿cómo afecta el cargar agua a una niña o adolescente del hogar tener que cargar agua?

Respuesta	Sexo		Cantidad
	F	M	
Tardanza en la escuela	--	--	--
Menos tiempo para realizar sus tareas y/o labores cotidianas	--	--	--
Vulnerabilidad a violencia de género	4	3	7
Discriminación	--	--	--
Otros	--	--	--
TOTAL	4	3	7

Cuadro 11. ¿Quiénes son los que menos pagan el agua?

Respuesta	Sexo		Cantidad
	F	M	
Personas de escasos recursos	4	3	7
Comerciantes	--	--	--
Dueños de industrias	--	--	--
Productores	--	--	--
Otros	--	--	--
TOTAL	4	3	7

Mayo 2020

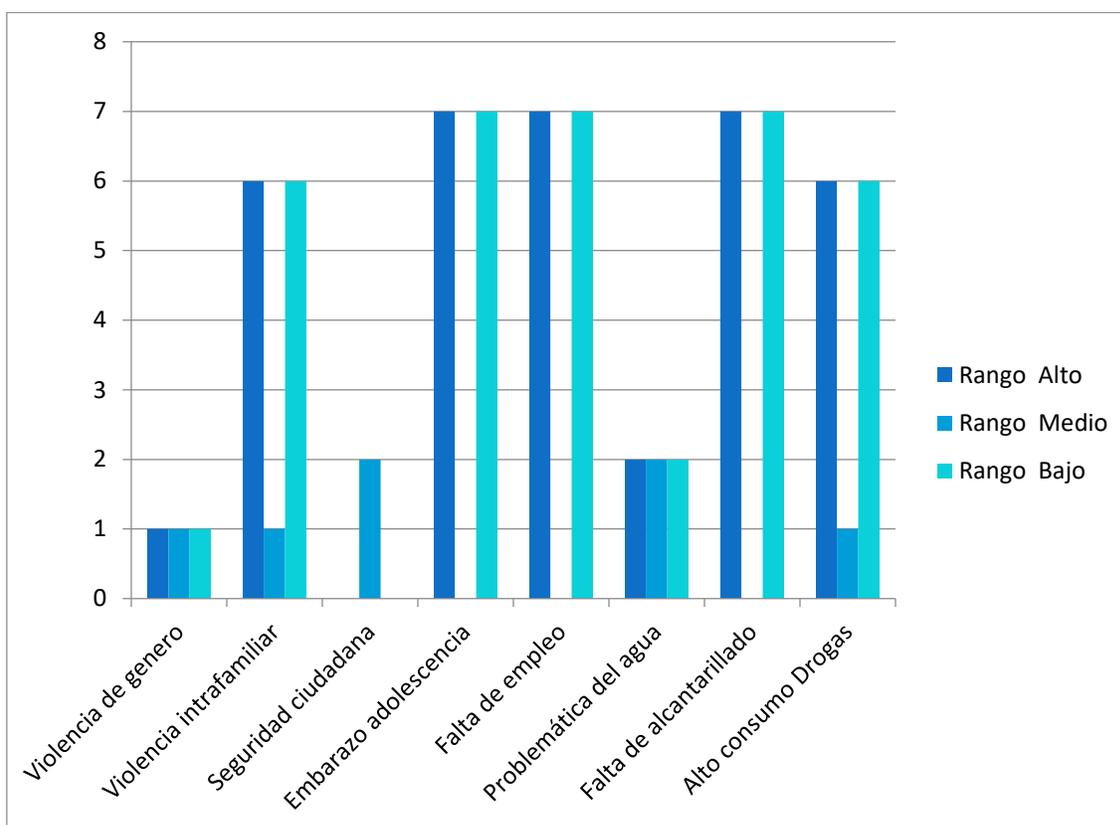
***Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)***

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espailat
Borrador (V5)*

Cuadro 12. Aspectos sociales que más afectan el municipio

Aspecto	Rango			Cantidad
	Alto	Medio	Bajo	
Violencia de genero	1	1	1	7
Violencia intrafamiliar	6	1	6	7
Seguridad ciudadana	--	2	--	7
Embarazo adolescencia	7	--	7	7
Falta de empleo	7	--	7	7
Problemática del agua	2	2	2	7
Falta de alcantarillado	7	--	7	7
Alto consumo Drogas	6	1	6	7

Gráfico 6. Aspectos sociales que más afectan el municipio



*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

4. Consultas en Moca

1.- Consulta

Para las personas consultadas en Moca, 50. % se le envió por correo electrónico y el restante 50.0% por la vía telefónica, las que se consultaron por vía telefónica si dieron sus nombres y lugar de trabajo. Ninguna de las personas contactadas rehusó responder el cuestionario y algunos sirvieron de canal para contactar otras personas para las entrevistas.

2.- Personas entrevistadas y cargo.

	Nombre	Cargo/ Ocupación
1	Rosa Alida Olivares	Propietaria de una tienda.
2	Rhadames Hidalgo	Coordinador de Juntas de Vecinos y Presidente del Club Psico-Social Familiar.
3	Cecilia M. Hiciano	Plan Estratégico de Desarrollo Provincia Espaillat (PEDEPE).
4	Cecilia Buchanan	Profesora Universitaria, Servicio Especialidades de Gestión de Salud.
5	Soraya Acosta	Presidenta Junta de Vecino Eurípides, Investigadora Social.
6	Verónica Hiciano	Ingeniera Química, Fundación para el Mejoramiento Rural, Ex-Gerente de Planta La Dura.
7	Félix Guzmán	Arquitecto, Desarrollo Proyecto.

4.2 Metodología que se implementó

La metodología que se implementó para realizar las consultas incluye los siguientes puntos:

- a) Contactar la persona líder de la comunidad con la capacidad de explicar el objetivo del proyecto y de las entrevistas y contactar los posibles entrevistados.
- b) Depuración del listado presentado por el Líder.
- c) Contactar a los posibles entrevistado.
- d) Explicación del objetivo del proyecto y la entrevista.
- e) Planificar hora de la entrevista telefónica y envío por correo electrónico.
- f) Realización de la entrevista y recepción.
- g) Codificación y tabulación de las entrevistas.

4.3. Discusión

Durante la entrevista las personas se mostraron abiertas y aunque el cuestionario tenía un formato de preguntas cerradas se les hicieron preguntas abiertas sobre diferentes problemas sociales de su comunidad, lo que nos facilitó integrar a este informe aspectos importantes dentro del presente marco, como son: violencia de género, seguridad ciudadana, embarazo de adolescencia, experiencia ante desastres naturales (inundaciones del río) y otros temas.

4.4. Preguntas específicas

Las preguntas específicas contenidas en el cuestionario, haciendo énfasis en él, pago del agua, tipo de almacenamiento, servicios que tienen en el hogar, afectación de cargar agua en la niña y adolescentes, Coronavirus y la falta de agua en el hogar, y otros.

4.5 Respuestas

1.- El 100.0% de los entrevistados residen en el municipio de Moca.

2.- Los grupos a los que pertenecen los entrevistados son: Hombres (4), Mujeres (3).- Joven entre (10-35 años) 1 (7.0%), 6 Juntas de vecino (43.0%), 2 Gubernamental (14.0%), 1 Académico (7.0%), 5 Asociaciones comunitaria (36.0%), 2 Comercio (14.0%).

3.- La totalidad de los entrevistados, 14 (100.0%), dijo pagaba el agua. Todos tienen tarifa fija mensual, el monto de la tarifa asignada depende del sector donde residen: 4 pagan tarifa de RD\$600.00 y más (29.0%); 1 paga RD\$351.00 a RD\$400.00 (7.00%); 2 tarifa de RD\$251.00 a RD\$300.00 (14.0%), y 7 (50.0%) no se determinó la cuota mensual de pago.

La calidad del servicio recibido es de 2 horas diarias generalmente, aunque hay período, como el actual, que debido a la sequía, según expresaron, que atraviesa el país, o si ocurre alguna avería, reciben el servicio una o dos veces por semana.

Solo dos viviendas (14.0%) tiene medidores de agua. La opinión de las dos personas que tienen medidor están divididas, en el sentido de que una respondió estar conforme porque eso le permite controlar su uso, y que el pago mensual, según su experiencia, fluctúa dependiendo el uso y consumo del agua en su hogar. La otra persona afirmó no estar conforme pues le llega la factura aún no haya consumido, su experiencia es que en su sector se presentó una avería por tres meses, teniendo que comprar agua a camión, sin embargo, la factura le llegaba mensualmente. Asimismo, considera que el medidor camina muy rápido, aun cuando no haya consumo en el hogar.

4.- Aunque todos pagan, manifestaron estar dispuesto a pagar una tarifa más alta a la que pagan en la actualidad, si la calidad del servicio mejora.

5.- El 71.0% (10) respondió que las personas que no pagan por el servicio de agua estarían dispuestos hacerlo con la condición de que se mejora el servicio, 4 consideran que no pagarían (29.0%), ya que existen muchas acometidas ilegales.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

- 6.- En opinión sobre el pago del agua, una respondió. (7.0%), que las personas no pagan por la falta de recursos, 11 (93.0%) respondieron hay personas que no pagan por el mal servicio que reciben.
- 7.- Todos (14), 100.0%, contestaron que no se paga por el agua sino por el servicio de esta.
- 8.- El 79.0%, (11) de los entrevistados respondieron almacenar el agua que llega a su casa, el restante 21.0% (3) respondió que no.
- 9.- Seis, (43.0%) de los que respondieron almacena el agua lo hacen en cisterna y tinaco, ocho (57.0%) tienen tinaco, dos (14.0%) en cubetas o galones.
- 10.- La totalidad de los entrevistados tienen baño en su hogar.
- 11.- De los entrevistados el 100.0% tienen inodoro en sus viviendas, siete (50.0%) lavamanos, bañera 6 (43.0%) y ducha en sus hogares 6 (43.0%).
- 12.- Con relación a la conexión al sistema sanitario nueve dijeron estar conectado al sistema sanitario (64.0%) de la ciudad, cinco (36.0%) tienen pozo séptico con fondo.
- 13.- Tres (21.0%) de los que dijeron tener pozo en su hogar, respondieron pagar por la limpieza del mismo y dos respondieron no pagar (14.0%) porque no ha sido necesario, ya que filtra por el terreno donde están ubicados.
- 14.- Los precios por la limpieza de los pozos se ubican entre los RD\$2,000.00 a RD\$4,500.00.
- 15.- En cuanto al periodo de limpieza contestaron que se realiza cada dos o tres años.
- 16.- Diez, (67.0) de los entrevistados consideran que las letrinas afectan la seguridad e higiene de la mujer, porque las letrinas, estas están siempre retirada de las viviendas o son de uso común (dos o más familias) y la exponen a ser más vulnerable a cualquier ataque por aprensivos. Los restantes cuatro dijeron que no.
- 17.- Con el Coronavirus, ¿cómo les afecta la falta de agua en los hogares? 13 personas consideran que les afecta al hogar la falta de agua, porque no se puede limpiar la casa, uno (7.0%) que no se puede lavar la ropa con la frecuencia que la afectación del virus requiere, tres (21.0%) respondieron que pone en riesgo la salud de los habitantes del hogar, dos (14.0%) considera que afecta la economía del hogar porque hay que comprar más agua.
- 18.- Opinan 11 personas (79.0%) que las mujeres son las que buscan el agua cuando no la hay, aseguran que generalmente ellas son las que se encargan de todo lo relativo al agua (pago, reclamación, etc.). El lugar, principalmente los sectores más cercanos, donde se busca el agua es en el río. Tres, (21.0%) respondieron que el hombre es, cuando no hay agua, quien la busca
- 19.- Nueve (64.0%), considera que lo que puede afectar no solo en niña sino en las mujeres, en sentido general, es la vulnerabilidad a violencia de genero a que se expone, al cargar agua,

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

porque siempre hay hombre en el río o en su cercanía, el restante (36.0%) consideran que le resta tiempo para realizar las tareas del hogar.

20.- Once (79.0%), de los entrevistados consideran que los que menos pagan el agua son las personas de escasos recursos, uno (7.0%) considera que los comerciantes y dos (14.0%) que los dueños de industrias.

Otros aspectos tocados por los entrevistados, al margen del cuestionario aplicado fueron:

Medidor

Siete personas respondieron sobre la resistencia o no de la comunidad a la instalación de medidores en las residencias, cinco afirmaron que habría resistencia a los mismos porque no hay cultura de pagar agua, y afirman que hasta que no mejore el servicio es difícil la aceptación de los medidores, y dos que tienen medidores instalado en sus viviendas, afirman que la experiencia no es buena porque aumentó el precio de la factura después de la instalación de estos.

También consideran, que las facilidades de hacer cometidas ilegales y la indiferencia de las autoridades a las mismas es otras de las dificultades que podría tener CORAAMOCA al momento de instalar medidores de agua.

CORAAMOCA

Cinco de los entrevistados consideran que CORAAMOCA tiene muy buen desempeño en cambio dos lo considera negativo. Consideran que el Servicio de agua es bueno, mientras que otros lo consideran malo.

Violencia de género

El índice de violencia de género en Moca es bajo, (72.0%), regular uno (14.0%) y consideran que hay mucha violencia de género un 14.0%.

Violencia intrafamiliar

En cuanto a la violencia intrafamiliar se considera (72.0%) muy alta en Moca, y baja el 28.0%.

Seguridad ciudadana

De los entrevistados, cuatro afirmaron que la seguridad ciudadana en el municipio es muy buena, en cambio tres consideran que el índice de delincuencia es alto.

Embarazo de adolescencia

Para todos los entrevistados el índice de embarazo en adolescencia es muy alto en el municipio.

Problemas que más impactan

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Esparillat
Borrador (V5)*

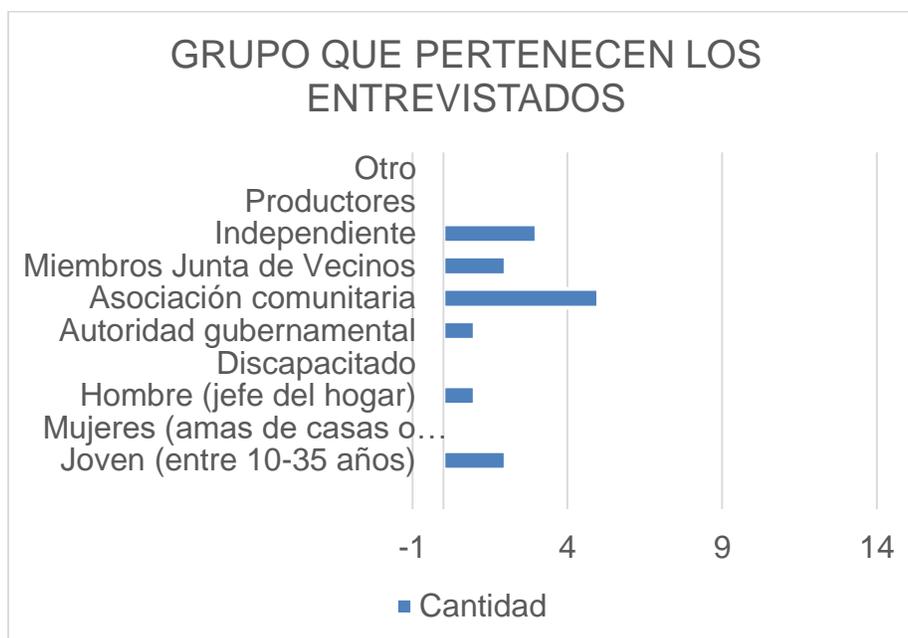
La falta de empleo es el problema principal del municipio de Moca según afirman el 72.0% y el caos vehicular en la ciudad el 28.0%.

4.6 Cuadros y gráficos del municipio de Moca

Cuadro 1. Grupo a que pertenecen los entrevistados

Grupo a que pertenece	Cantidad
Joven (entre 10-35 años)	2
Mujeres (amas de casas o jefa del hogar)	--
Hombre (jefe del hogar)	-1
Discapacitado	--
Autoridad gubernamental	1
Asociación comunitaria	5
Miembros Junta de Vecinos	2
Independiente	3
Productores	--
Otro	--
TOTAL	14

Gráfico 1. Grupo a que pertenecen los entrevistados



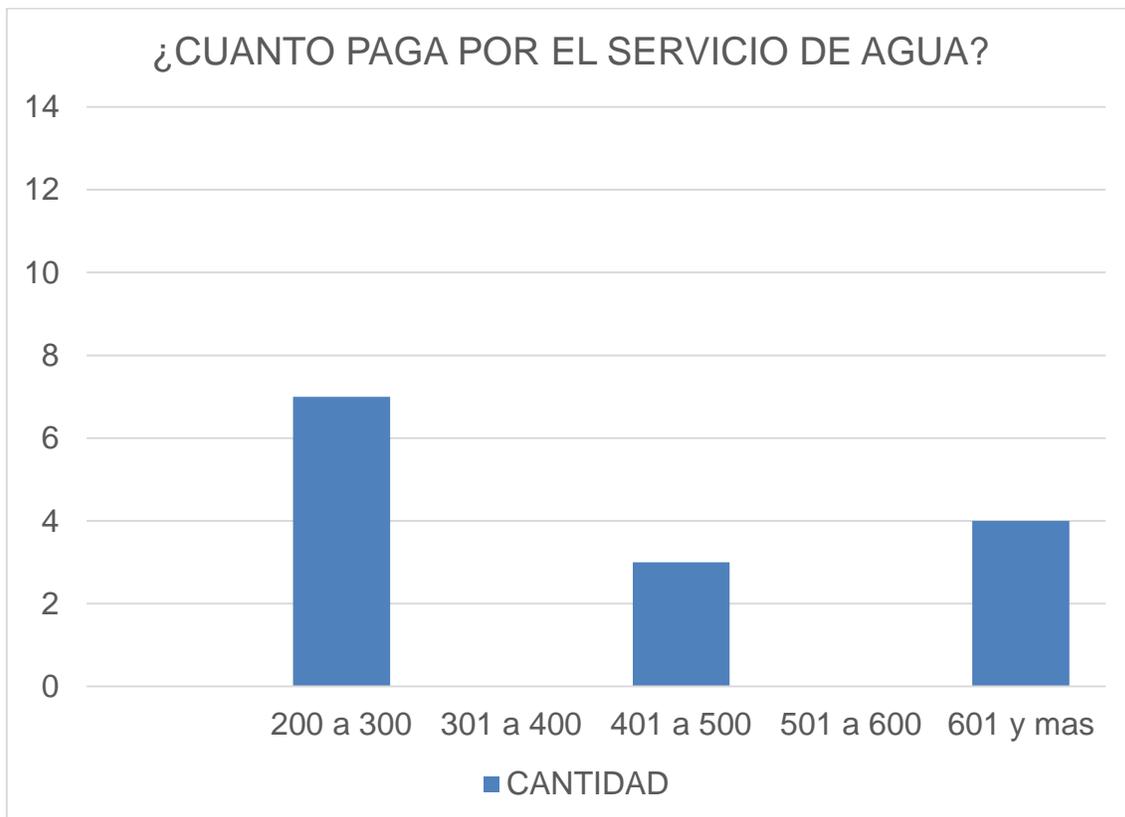
Cuadro 2. Pago del servicio de agua

Paga el Servicio de agua	Cantidad
Si	14
No	0
TOTAL	14

Cuadro 3. ¿Cuanto paga por el servicio agua?

Escala de pago rd\$	Cantidad
200 a 300	7
301 a 400	--
401 a 500	3
501 a 600	--
601 y mas	4
TOTAL	14

Gráfico 2. ¿Cuánto paga por el servicio agua?



Cuadro 4. Opinión sobre el pago de agua

Respuesta	Cantidad
No se paga por el agua, sino por el servicio	13
El agua potable debería ser gratis	1
TOTAL	14

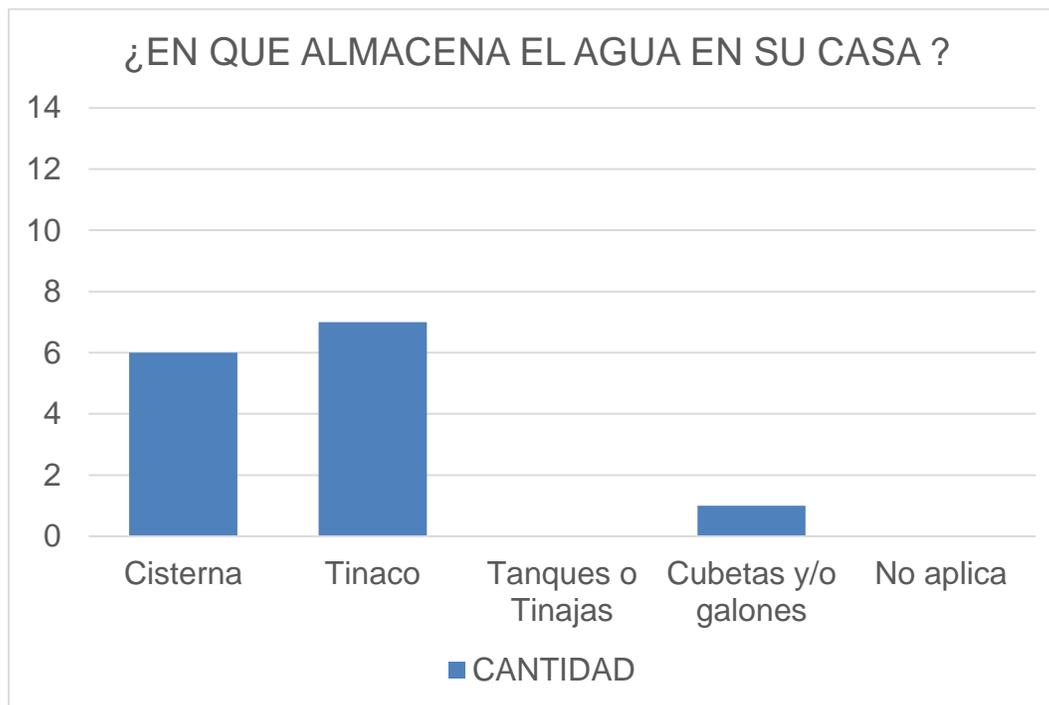
Cuadro 5. ¿Porque creen que las personas no pagan el agua?

Porque no pagan	Cantidad
No quieren	--
No tienen dinero para pagar	--
No reciben buen servicio	14
Se le dificulta ir a pagar	--
Otro	--
Total	14

Cuadro 6. ¿En que almacena el agua en su casa?

Respuestas	Cantidad
Cisterna	6
Tinaco	7
Tanques o Tinajas	--
Cubetas y/o galones	1
No aplica	
TOTAL	14

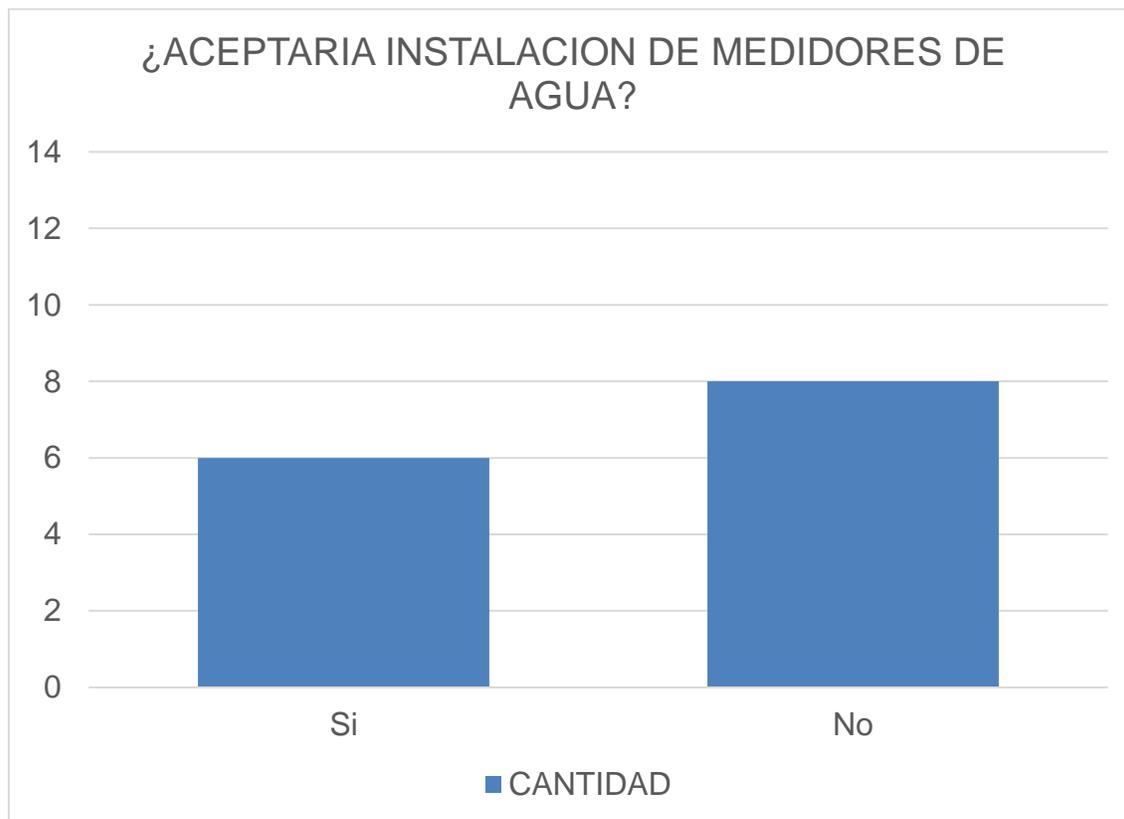
Gráfico 3. ¿En que almacena el agua en su casa?



Cuadro 7. ¿Aceptaría instalación de medidores de agua?

Aceptaría que se le instale medidor de agua en su residencia	Cantidad
Si	6
No	8
Total	14

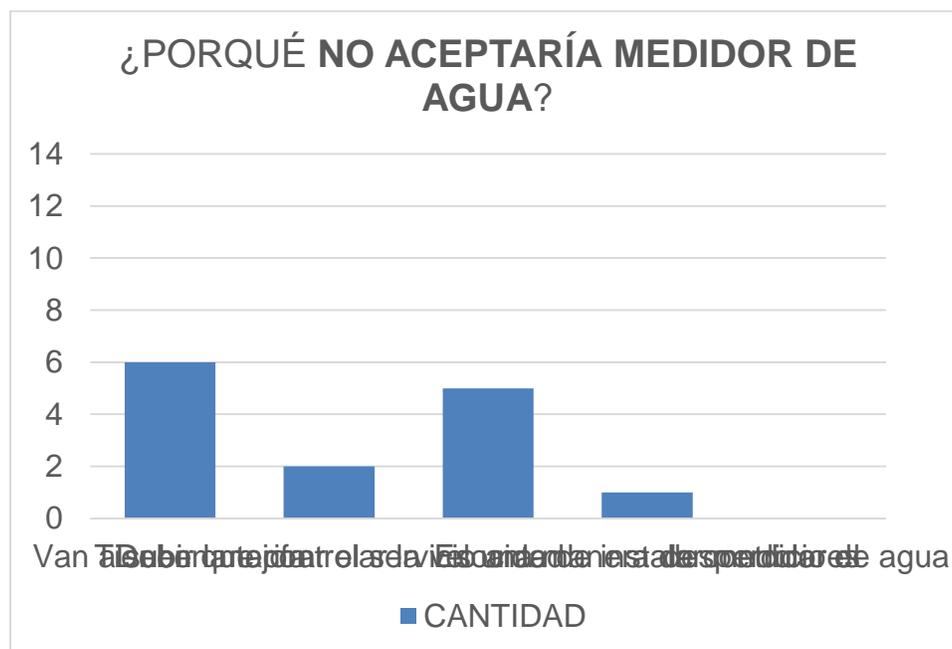
Gráfico 4. ¿Aceptaría instalación de medidores de agua?



Cuadro 8. ¿Por qué no aceptaría medidor de agua?

Respuestas	Cantidad
Van a subir la tarifa	6
Tienen que controlar la velocidad	2
Deben mejorar el servicio ante de instalar medidores	5
Es una manera de controlar el desperdicio de agua	1
TOTAL	14

Gráfico 5. ¿Por qué no aceptaría medidor de agua?



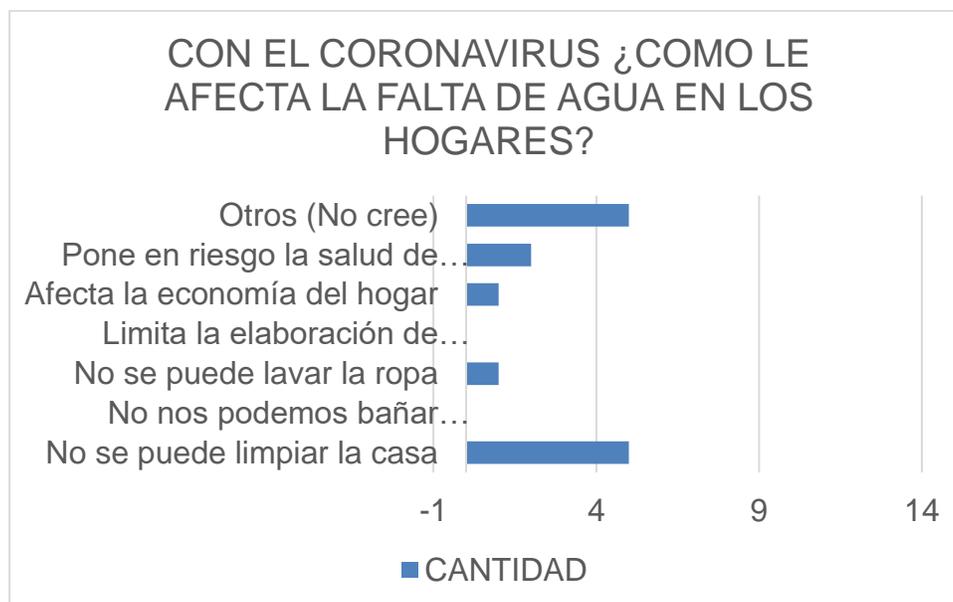
Cuadro 9. En caso de tener baño.

Respuestas	Cantidad
Está conectado al sistema sanitario de la ciudad?	10
Colector comunitario	--
Pozo séptico con fondo	4
Pozo séptico desfondado	--
TOTAL	14

Cuadro 10. Con el coronavirus, ¿cómo les afecta la falta de agua en los hogares?

Respuestas	Cantidad
No se puede limpiar la casa	5
No nos podemos bañar frecuentemente	--
No se puede lavar la ropa	1
Limita la elaboración de alimentos, porque no se puede salir a buscar agua	--
Afecta la economía del hogar	1
Pone en riesgo la salud de los habitantes del hogar	2
Otros (no cree)	5
TOTAL	14

Gráfico 6. Con el coronavirus, ¿cómo les afecta la falta de agua en los hogares?



Cuadro 11. Según su experiencia, ¿cómo afecta el cargar agua a una niña o adolescente?

Respuesta	Cantidad
Tardanza en la escuela	1
Menos tiempo para realizar sus tareas y/o labores cotidianas	4
Vulnerabilidad a violencia de género	9
Discriminación	--
Otros	--
TOTAL	14

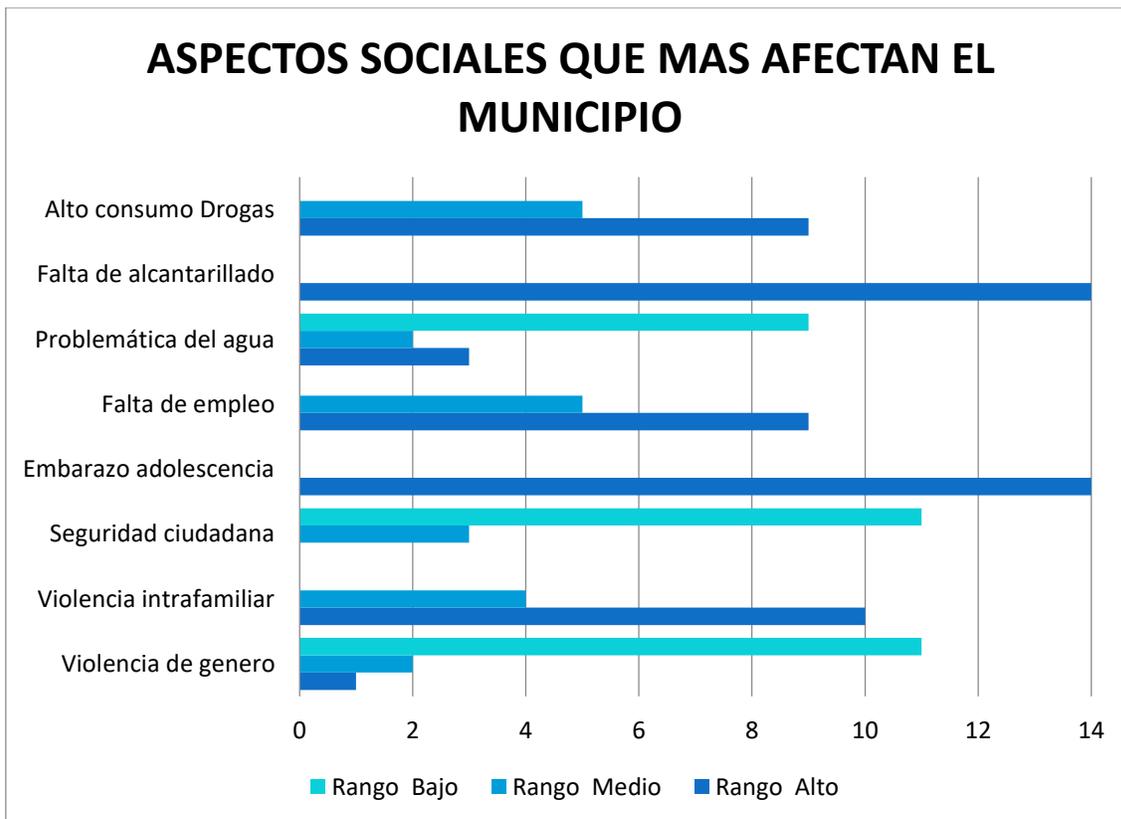
Cuadro 12. ¿Quiénes son los que menos pagan el agua?

Respuesta	Cantidad
Personas de escasos recursos	11
Comerciantes	1
Dueños de industrias	--
Productores	2
Otros	--
TOTAL	14

Cuadro 13. Aspectos sociales que más afectan el municipio

Aspecto	Rango			Cantidad
	Alto	Medio	Bajo	
Violencia de genero	1	2	11	14
Violencia intrafamiliar	10	4	0	14
Seguridad ciudadana	0	3	11	14
Embarazo adolescencia	14	0	0	14
Falta de empleo	9	5	0	14
Problemática del agua	3	2	9	14
Falta de alcantarillado	14	0	0	14
Alto consumo drogas	9	5	0	14

Gráfico 7. Aspectos sociales que más afectan el municipio



5. Análisis

5.1 Gaspar Hernandez

Uno de los principales impactos negativos identificados mediante el análisis de evaluación social durante la etapa de preparación del proyecto, fue el posible rechazo por parte de las comunidades objetivo, hacia el componente 1 del proyecto (en especial, el subcomponente 1.3), que hace referencia al establecimiento de medidas que regulen las tomas clandestinas mediante la implementación de micro y macromedidores. La hipótesis sugería que esta componente podría ser rechazado por las comunidades objetivo al tener que pagar por el servicio de agua a consecuencia del proyecto. Sin embargo, el resultado de la primera ronda de consultas señala, que hay un potencial positivo para que este componente del proyecto sea bien recibido por los habitantes de Moca y Gaspar Hernandez, siempre y cuando el servicio de agua sea eficiente, y constante. También afirmaron, que antes de poner medidores, el servicio de agua debe mejorar, de otro modo, habría rechazo por parte de la población. Esto indica, que podría haber escepticismo entre los habitantes de que CORAAMOCA mejorará el servicio, y no estarían dispuestos a pagar hasta que vean cambios positivos en el servicio.

Los resultados de las consultas indican que los habitantes de Gaspar Hernandez estarían dispuestos a invertir en el servicio de agua, principalmente porque valoran altamente su salud, el cuidado del medio ambiente y el uso racional del agua. Sin embargo, esta aceptación es en su mayoría de personas que tienen un estatus socioeconómico bueno, y que declararon que actualmente pagan por el servicio del agua. Cabe señalar, que las 7 entrevistas que se realizaron, 6 de los entrevistados declararon que la razón por la cual los habitantes de Gaspar no pagan el agua, es porque el servicio es malo; sin embargo, 1 persona respondió que el servicio de agua potable debería ser gratuito. Esto nos indica, que se debe realizar un gran esfuerzo a través del pacto social (componente 3 del proyecto), para trabajar en conjunto con las comunidades e informar las razones y beneficios del pago del servicio, para lograr el mejoramiento del servicio, la salud de los habitantes, y el bienestar común.

A la pregunta, por que las personas no pagan por el servicio del agua, la mayoría de los entrevistados considera que se debe a la falta de recursos económicos. Desafortunadamente, debido a la crisis del COVID-19, y a los tiempos de entrega, fue muy complicado contactar a personas que viven en vecindarios vulnerables y que actualmente no pagan por el servicio del agua, ya sea por falta de recursos económicos, u otras razones. Aunque durante esta ronda de consultas, no se pudo confirmar esta hipótesis, cabe señalar, que no se ha descartado y que, para el proyecto, la inclusión de los más vulnerables es prioridad. Por ello, para la segunda ronda de consultas, y durante todo el ciclo del proyecto, será prioridad hacer un esfuerzo doble por contactar a las personas en vulnerabilidad para obtener su retroalimentación respecto al proyecto en su totalidad, y los documentos de salvaguardas sociales y ambientales que se han preparado. Para mitigar impactos negativos en las poblaciones más vulnerables, se diseñarán estrategias sociales, con el apoyo del pacto social

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

para garantizar que estos actores se beneficien completamente del proyecto y la transición hacia el nuevo sistema de pago sea lo menos negativa posible.

Con relación a otros temas como violencia de género, y medio ambiente, las consultas demostraron que el proyecto impactará positivamente y reducirá algunos de los problemas sociales que se enfrentan. Respecto a violencia de género, el proyecto beneficiará positivamente, ya que, con el mejoramiento de la distribución del agua, pueden reducir considerablemente los incidentes en que las mujeres son agredidas sexualmente cuando van a buscar agua a los ríos, o arroyos, debido a que no se verán en la necesidad de exponerse, sino que recibirán el servicio del agua dentro de sus hogares. Las consultas indican que existe una cierta percepción negativa de los pobladores de Gaspar (fundamentada o no) hacia los migrantes haitianos y su contribución a la violencia de género. Estas opiniones podrían ser solo especulaciones, o percepciones subjetivas. Si este fuese el caso, este resultado nos indica que podría existir cierto tipo de estigmatismo y discriminación hacia las poblaciones migrantes. En caso de que el proyecto empleara trabajadores migrantes, estos resultados pueden indicar que podría existir cierto rechazo por parte de la población. El proyecto tiene un fuerte compromiso con la no discriminación de ningún tipo en ningún aspecto del proyecto, de este modo, en el documento Procedimientos de Gestión de Mano de Obra (PGMO), existen cláusulas que protegen el derecho al trabajo digno de cualquier persona migrante. La inclusión de migrantes en los beneficios del proyecto es muy importante para garantizar el desarrollo de estas comunidades y su inclusión. Durante el ciclo del proyecto, se tendrá un constante acercamiento con poblaciones migrantes para asegurar que sean beneficiadas de manera equitativa.

El proyecto tiene un fuerte componente para garantizar la participación de la mujer y reducir los casos de violencia de género a través de los componentes de distribución de agua y saneamiento. Asimismo, el proyecto cuenta con un código de conducta para evitar cualquier tipo de violencia de género, (incluyendo acoso sexual) de los trabajadores hacia las comunidades en donde estarán trabajando. El proyecto también cuenta con un mecanismo de atención de quejas que está a disposición de las víctimas de violencia de género.

Con relación al medio ambiente, se confirmó que el proyecto impactará positivamente en el medio ambiente y en la salud de las personas mediante los componentes de saneamiento.

5.2 Moca

Los resultados de las consultas en Moca, aunque son similares a los de Gaspar, discrepan en algunos puntos. Al igual que en Gaspar, los entrevistados afirmaron pagar por el servicio del agua, y tienen un estado socioeconómico bueno. La totalidad de personas entrevistadas, afirmaron que estarían dispuestos a pagar una mayor tarifa por el servicio del agua, siempre y cuando el servicio mejore. Sin embargo, a la pregunta, ¿por qué hay algunas personas que no pagan por el servicio del agua?, la mayoría de los entrevistados aseguraron que es por la falta de un buen servicio y no por la falta de recursos económicos. Es interesante señalar, que, en Moca, los entrevistados tienen una percepción de que el pago que realizan no es por el agua, sino por el servicio que reciben. Esto explica el por qué, la mayoría de los

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Esparillat
Borrador (V5)*

entrevistados opinó que la causa de la falta de agua es por la falta de un buen servicio y no por la falta de recursos económicos.

Al igual que en Gaspar, durante esta primera ronda, no se pudieron realizar consultas con personas en situación vulnerable que no pagan por el servicio del agua y que están conectados de manera clandestina a tomas. Sin embargo, también durante la segunda ronda de consultas, y durante todo el ciclo del proyecto, se pondrá especial atención a las necesidades y retroalimentación del proyecto por parte de las comunidades más vulnerables.

Al igual que en Gaspar, los entrevistados en Moca aseguraron que, antes de instalar los medidores de agua, y de legalizar tomas clandestinas, CORAAMOCA deberá demostrar que ha mejorado su servicio, de otro modo, los entrevistados señalaron que rechazarían las nuevas medias de recolección de pagos.

Contradictoriamente, la mayoría de los entrevistados, aseguraron que el servicio que actualmente ofrece Coraamoca es bueno, y únicamente 2 personas consideraron que el servicio actual es malo. Respecto a violencia de género, la mayoría de los entrevistados consideran que la violencia de género no es significativa en Moca. Cabe señalar, que la mayoría de las entrevistadas fueron mujeres.

En Moca, al igual que en Gaspar Hernández, la percepción hacia el proyecto es positiva debido a que servirá como instrumento para mitigar los actuales problemas ambientales (debido a la contaminación de ríos por el uso de letrinas, fosas sépticas), así como los problemas de salud (derivados del almacenamiento de agua en tinacos, y del uso de agua contaminada de cuerpos de agua para actividades domésticas).

6. Conclusión

En conclusión, la primera ronda de consultas ofrece un análisis completo de la validación de riesgos e impactos que se identificaron hipotéticamente. Asimismo, este análisis cumplió con el objetivo de validar el mapeo de las partes interesadas. En general, los resultados indican que existe el potencial de que el proyecto sea bien recibido en Moca y Gaspar Hernández debido a que los habitantes demandan un mejor servicio de agua y saneamiento y están conscientes del beneficio que traería a su salud y al medio ambiente.

Este análisis sugiere que se deberá hacer un mayor esfuerzo para entablar una relación cercana del proyecto con las personas más vulnerables, de bajos recursos y migrantes. Su retroalimentación será primordial para poder garantizar su inclusión, e impactar en el diseño del proyecto. Asimismo, durante la segunda ronda de consultas, se deberá incluir a las localidades de San Victor y Jamao del Norte, las cuales, debido a la premura de los tiempos, no fue posible consultarlos en esta primera ronda.

Anexo VI- Pacto social, componente 3, subcomponente 3.2 del proyecto.

1. Objetivos

El componente 3 del proyecto, fortalecimiento de la capacidad institucional, subcomponente, 3.2. Fortalecer el Pacto social y mitigación de la violencia de género, se inscribe dentro de los esfuerzos de este PPPI para fomentar, construir, la relación entre el proyecto y las partes interesadas, incluyendo los usuarios del servicio de agua provisto por CORAAMOCA.

Este componente implementará una Estrategia de Gestión Social (EGS) dirigida a: (i) generar confianza entre los usuarios y CORAAMOCA; (ii) mejorar los niveles de cobro de pagos, (iii) asegurar el uso eficiente del agua; y (iv) mejorar las conexiones a los colectores de aguas residuales. A través de la implementación del EGS, los líderes y las comunidades serán informados sobre la modernización de las redes de agua y saneamiento, y serán invitados a asociarse mediante un diálogo bidireccional continuo para identificar las necesidades y problemas de la comunidad y fomentar el compromiso y la apropiación entre los miembros y líderes de la comunidad en el cambiar a pago regular a cambio de mejoras en el servicio. Sobre la base de estas actividades, se firmarán pactos sociales entre CORAAMOCA y las comunidades de sectores específicos que conforman las redes de distribución para reflejar los acuerdos alcanzados sobre el número de horas de agua que se entregarán por día, la legalización de los usuarios clandestinos, el pago de facturas de agua. por parte de los clientes y compromisos para conectarse a los colectores de aguas residuales.

El Proyecto fortalecerá el Pacto Social entre CORAAMOCA y sus usuarios a través de un enfoque holístico que será dirigido por la comunidad y los organismos sociales relevantes dentro de CORAAMOCA. Durante la implementación del proyecto, los eventos de participación ciudadana a nivel de la comunidad proporcionarán vías para las interacciones bidireccionales para desarrollar el consenso y obtener información de los miembros de la comunidad en términos de sus necesidades, problemas y aspiraciones para las actividades específicas y medidas anticipadas que impactarán comunidad.

Sobre la base de este diálogo inicial, los representantes de la comunidad y los representantes de los servicios públicos elaborarán términos y acuerdos para la estrategia del Pacto Social. Estos se incorporarán en un plan de mejora para el área específica. Los grupos identificados dentro de la comunidad y la empresa de servicios públicos liderarán la implementación de este plan y garantizarán la sostenibilidad del Pacto Social después del final del Proyecto.

Como parte de la estrategia, el mecanismo de reclamos de la empresa también se mejorará y sistematizará para que los procesos de seguimiento de la cantidad de apelaciones resueltas

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

sean más eficientes. El Proyecto priorizará las opiniones de las comunidades y la sociedad civil, junto con las del sector privado, para garantizar el aprendizaje adaptativo, lo que conducirá a cambios que beneficiarán a los pobres y marginados, así como un sentido de pertenencia entre la comunidad. Las encuestas de satisfacción del cliente proporcionarán más comentarios sobre la efectividad de este enfoque.

2. Estrategia de Gestión Social (EGS)

La EGS, será modelada a partir del ejemplo de buena práctica del Proyecto de Modernización de la Red de Distribución y Reducción de Pérdidas (P147277). La EGS se adaptará a los servicios de suministro de agua y saneamiento en CORAAMOCA. La EGS tendrá como objetivo mejorar la confianza entre los usuarios y CORAAMOCA, aumentar los pagos por los servicios y usar el agua de manera eficiente. A través de la implementación de la EGS, los líderes y las comunidades serán informados sobre la modernización de las redes y serán invitados a participar activamente. Se firmarán pactos sociales entre CORAAMOCA y las comunidades para reflejar los acuerdos alcanzados sobre la cantidad de horas de agua que CORAAMOCA entregará por día y la legalización de los usuarios ilegales y el pago de las facturas de agua por parte de los clientes. Las comunidades recibirán capacitación en el uso eficiente del agua y sus derechos y deberes como clientes habituales de CORAAMOCA. Todas las actividades de la EGS se implementarán con un enfoque diferencial basado en el género y la edad. CORAAMOCA tendrá un Equipo de Gestión Social para implementar la estrategia en sectores dentro de las áreas donde se establecerán los medidores. El componente financiará las actividades relacionadas y los recursos necesarios para la implementación y evaluación de la estrategia. Esta evaluación incluye encuestas de satisfacción del servicio al cliente (el antes y después).

La EGS que se implementará dentro de las áreas afectadas consta de siete etapas. A través de la implementación de las primeras cuatro etapas, los líderes y las comunidades serán informados sobre la modernización de los trabajos en la red y serán organizados para participar activamente en la implementación del Proyecto. En la tercera etapa, se firmarán pactos sociales entre CORAAMOCA y las comunidades atendidas. La EGS que se adaptará a CORAAMOCA puede consistir en actividades resumidas en la Tabla 1.

Tabla 1. Pasos para la implementación de la EGS

Etapa		Actividades
1	Identificación de las características técnicas, comerciales y sociales dentro del Sector Hidráulico Medido.	Identificación de los vecindarios dentro de los Sectores Hidráulicos Medidos que serán rehabilitados. Identificación de las áreas que no serán incluidas en el programa de medidores y formular una Estrategia para esas áreas.
		Identificación del número de usuarios, consumidores, clientes y el nivel de tasa de recuperación de efectivo, y las pérdidas de agua.
		Identificación de líderes comunitarios y organizaciones.

Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espailat Borrador (V5)

2	Información y organización comunitaria, para informar e implementar el proyecto.	Presentación del equipo de gestión social, y del a las autoridades locales y líderes comunitarios.
		Análisis de debilidades, Oportunidades, y amenazas en relación con la percepción de los servicios de agua en las comunidades.
		Diseminación del proyecto a nivel Comunidad e individual.
		Creación de Comités de Monitoreo, y Enlace con la Comunidad (Comités de Seguimiento y Enlace, COSE) en diferentes áreas del Sector Hidráulico Medido.
3	Diagnóstico de las características socioeconómicas de los vecindarios.	Estudio base de las características socioeconómicas de los barrios involucrados.
	Diagnóstico del estado actual del servicio del agua.	Evaluación participativa del estatus de las conexiones de agua y saneamiento en el Sector Hidráulico Medido.
		Evaluación Participativa del agua que se distribuye, y del agua que se tiene contabilizada, y de las tasas de recuperación de pagos por el servicio
		Clasificación de sectores en relación con el nivel de pago
		Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente
4	Formulación participativa del proyecto.	Validación de los hallazgos de las organizaciones comunitarias.
		Consenso entre las partes interesadas, líderes, y autoridades comunitarias con relación al contenido y alcance del proyecto.
		Divulgación del contenido y alcance del proyecto.
		Fortalecimiento del mecanismo de quejas, sugerencias y resolución de conflictos actualmente implementado por Coraamoca.
		Acuerdos con relación a los horarios en los que se distribuirá el agua, y los niveles de pago de los usuarios
5	Implementación del proyecto.	Capacitación de las comunidades en los siguientes temas:
		Legalización de tomas clandestinas
		Regularización de clientes por default
		Campañas de recuperación de pagos.
		Mejoramiento de infraestructura de distribución y redes de saneamiento.
		Divulgación de las actividades realizadas y resultados.
		Implementación de actividades de solidaridad social para mejorar las condiciones de vida de las comunidades (salud, manejo de desechos sólidos, deporte, recreación, etc.)
		Encuesta de Satisfacción
6	Monitoreo y Evaluación	Seguimiento participativo del cumplimiento del Pacto Social
		Seguimiento en relación a la calidad del servicio y niveles de pago.
		Evaluación del proyecto.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

		Reportes de responsabilidades de CORAAMOCA y comunidades.
7	Seguimiento del Pacto Social y mantenimiento de logros.	Monitoreo conjunto de la distribución de agua y pagos recolectados
		Monitoreo conjunto de la distribución de agua y pagos recolectados
		Apoyo a las oficinas comerciales en sus actividades relacionadas con la legalización de usuarios y campañas de recuperación de efectivo.
		Actividades continuas de capacitación
		Reportes de rendición de cuentas
		Foros de comunidades
		Intercambio de experiencia entre Coraamoca y comunidades

ANEXO VII

Resumen del proyecto

**Mejora de Aguas Residuales y Reducción de Pérdidas de Agua en los Municipios de
Moca y Gaspar Hernandez de la Provincia Espaillat**

Junio 2020

Objetivo

El principal objetivo del Proyecto es aumentar la eficiencia, el acceso y la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento en áreas específicas de la Provincia Espaillat (Moca, Gaspar Hernandez, San Victor y Jamao al Norte). El Proyecto se implementará durante un período de 6 años (2021-27), con un préstamo del Banco Mundial de US \$ 43.5 millones.

Beneficios

- En Moca 65,700 personas obtendrán acceso al tratamiento de aguas residuales, y 16,100 personas que obtendrán acceso a nuevas conexiones de alcantarillado. Aproximadamente 130,000 personas se beneficiarán de las mejoras en la calidad de los servicios de suministro de agua, como la reducción de intermitencia del servicio. Para 85,000 personas, los servicios de suministro de agua alcanzarán estándares administrados de manera segura (continuidad del suministro 24/7, cumplimiento de los estándares nacionales de calidad de agua; y 12,000 personas tendrán acceso a nuevas conexiones de suministro de agua.
- En el área urbana de Gaspar Hernandez, 7,900 personas con acceso a nuevas conexiones de alcantarillado. Alrededor de 7,000 personas, se beneficiarán de las mejoras en la calidad de los servicios de suministro de agua, y 650 obtendrán acceso a nuevas conexiones de suministro de agua.
- El proyecto tendrá como objetivo mitigar la violencia de género en los vecindarios de bajos ingresos mediante la reducción de vulnerabilidades, como los baños compartidos, entre hombres y mujeres.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Esparillat
Borrador (V5)*

Componentes del proyecto

Componentes	Subcomponentes
<p>1. Infraestructura de suministro de agua potable (US \$ 7,000,000) a ser financiado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento). El objetivo de este componente es mejorar la calidad de los servicios de suministro de agua, facturación y recolección.</p>	<p>1.1 Rehabilitación de la planta de tratamiento de agua de La Dura (US \$ 2,209,600). 1.2 Producción de agua en Gaspar Hernandez y Jamao al Norte (US \$ 24,000). Rehabilitación de un pozo profundo en cada localidad. 1.3 Mejoras en el sistema de distribución y expansión de redes de distribución de agua en Moca y Gaspar Hernandez (US \$ 4,766,400). Instalación de aprox. 35 macromedidores y 10,000 micromedidores. Expansión de redes de distribución de agua en vecindarios de bajos ingresos en los municipios de Moca</p>
<p>2. Infraestructura de recolección y tratamiento de aguas residuales (US \$ 28,700,000 a ser financiado por el BIRF). El objetivo de este componente es mejorar la recolección y el tratamiento de aguas residuales en las ciudades de Moca y Gaspar Hernández</p>	<p>2.1 Recolección de agua residual en Moca y Gaspar Hernández (US \$ 200,050,000). Acceso a aprox. 4,700 hogares a servicios de recolección de aguas residuales. Instalaciones sanitarias básicas para aprox. 2,000 hogares de bajos ingresos. En Gaspar Hernández, el Proyecto financiará un nuevo sistema de recolección de aguas residuales que brindará acceso a servicios de alcantarillado a aproximadamente 2,300 hogares. Este componente también financiará las conexiones dentro del hogar con baños básicos para aproximadamente 1,500 hogares de bajos ingresos. 2.2 Tratamiento de aguas residuales en Moca y Gaspar Hernández. Incluyendo la construcción de 2 plantas de tratamiento (US \$ 8.450.000).</p>
<p>3. Fortalecimiento de la capacidad institucional (US \$ 4,941,250 para ser financiado por el BIRF). Este componente se centrará en el desarrollo de capacidades de CORAAMOCA, el fortalecimiento del Pacto Social entre CORAAMOCA y sus usuarios, la participación de la comunidad en la reducción de la violencia de género en conjunto con el establecimiento de saneamiento en el sitio e identificación de posibles reformas nacionales.</p>	<p>3.1 Fortalecimiento de la capacidad técnica, operativa y comercial de CORAAMOCA (US \$ 3, 550,000). 3.2 Fortalecimiento del pacto social, incluyendo los principios de igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y la violencia de genero (US \$ 1.191.250). 3.3 Asistencia técnica para reformas a nivel nacional (US \$ 200,000).</p>
<p>4. Gestión y seguimiento del proyecto (US\$ 2,75 millones a ser financiado por el BIRF). Este componente proporcionará apoyo para gestión de proyecto, monitoreo, y la evaluación.</p>	
<p>5. Componente de respuesta a emergencias de contingencia-CERC. El objetivo de este componente es apoyar la respuesta de emergencia del gobierno a COVID-19 y cualquier reconstrucción futura en caso de una emergencia elegible.</p>	

I. Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS)/Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS).

El MGAS describe el proyecto y sus arreglos institucionales con relación a la gestión ambiental y social. En el MGAS se evalúan los riesgos e impactos ambientales y sociales el componente 1 del proyecto referente al sistema de distribución de agua potable. El PGAS es el instrumento que se implementará para los trabajos de rehabilitación de la planta La Dura, que se incluyen en el componente 1, subcomponente 1.1 del proyecto.

Principales riesgos e impactos sociales y ambientales identificados en el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS)/Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS).

<p>PGAS-La Dura (componente 1, subcomponente 1.1 Rehabilitación de la planta de Tratamiento La Dura, Moca)</p> <p>Etapa de construcción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contaminación por emisión de gases. - Contaminación por el mal manejo de residuos peligrosos (pilas, baterías, envases de combustibles, lubricantes, cloro granular y otros químicos, neumáticos, etc.). - Contaminación por la mala gestión de los residuos sólidos y líquidos. - Contaminación de los suelos por derrame de sustancias químicas (combustibles, lubricantes, etc.). - Reproducción de plagas debido al estancamiento de agua, acumulación de basura, acceso de animales a las instalaciones. - Contaminación por el manejo inadecuado de residuos bioinfecciosos (procedentes de actividades de laboratorio). - Aumento de la calidad, cantidad y cobertura en el suministro de agua potable. - Disminución en la interrupción del servicio de agua potable. - Disminución de enfermedades de origen hídrico. 	<p>MGAS- Sistema de distribución de agua potable (componente 1, subcomponente 1.2, 1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alteración del paisaje y eliminación cobertura vegetal. - Riesgos salud y seguridad ocupacional. - Disminución de la contaminación de los cuerpos de agua. - Alteración drenaje y calidad de aguas pluviales. - Modificación de uso de suelo y alteración del paisaje. - Generación de ruido y material particulado. - Riesgos salud y seguridad de la comunidad - Molestias a las comunidades aledañas. - Obstrucción temporal del acceso a propiedades privadas y/o públicas y/o comunitarias - Aumento de las actividades económicas de la zona derivadas de la construcción del proyecto (venta de alimentos y bebidas para los trabajadores del proyecto, transporte, así como otros bienes y servicios). - Cierre temporal de algunos negocios - Riesgo de discriminación en el trabajo, o para el goce completo de los beneficios del proyecto de grupos vulnerables como por ejemplo, migrantes, mujeres, jóvenes. - Si no se implementa un adecuado código de conducta, existe el riesgo de que los trabajadores ejerzan violencia de genero
---	--

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

<ul style="list-style-type: none"> - Aumento en la ocurrencia de accidentes laborales, por no contar con equipos de protección personal. - Aumento en la exposición de partículas por falta de protección. - Aumento en las actividades económicas, por la contracción de mano de obra y aumento en la producción de comercios locales por la compra de materiales e insumos. - Cierre temporal de algunos negocios - Incremento de los niveles normales de ruido por las labores de construcción - Riesgo de que personas migrantes sean víctimas de trabajos forzados o sean explotados laboralmente - Si no se implementa un adecuado código de conducta, existe el riesgo de que los trabajadores ejerzan violencia de género (acoso, explotación, abuso sexual) en contra de sus colegas, o miembros de las comunidades cercanas. Asimismo, existe el riesgo de que los trabajadores bajo estado alcohólico puedan molestar a los vecinos de las comunidades cercanas. - Existe el riesgo de que aumente la prostitución y con ello las enfermedades de transmisión sexual, y su impacto será en proporción al nivel de flujo de trabajadores. El impacto será menor si los trabajadores provienen de Moca y viven ahí con sus familias, y será mayor si los trabajadores vienen de municipios cercanos. - Desafíos a la seguridad ciudadana. Los robos pueden incrementar en la Republica Dominicana debido a la crisis económica mundial derivada de las medidas de distanciamiento social y paro de labores por el COVID-19. Las comunidades y trabajadores pueden ser los más afectados si esta hipótesis se confirma. 	<ul style="list-style-type: none"> (acoso, explotación, abuso sexual) en contra de sus colegas, o miembros de las comunidades cercanas. - Existe el riesgo de que aumente la prostitución y con ello las enfermedades de transmisión sexual, y su impacto será en proporción al nivel de flujo de trabajadores. - Reducción del número de usuarios conectados de manera ilegal. Conflictos al eliminar conexiones ilegales. - Conflictos por derechos de paso. - Disminución conflictos entre CORAAMOCA -usuarios. - Mejoría en los ingresos económicos de los propietarios de los bienes y servicios requeridos. - Disminución del riesgo de violencia de género, acoso a niñas y adolescentes. - Incremento en la eficiencia de medidas de higiene por el COVID-19. - Participación e integración activa de diferentes actores de la comunidad, Comunidad concientizada sobre el uso racional del agua. - Incremento del tráfico vehicular y afectación de libre circulación de vehículos. Interrupción en tráfico por cierre temporal de vías. - Desafíos a la seguridad ciudadana. Los robos pueden incrementar en la Republica Dominicana debido a la crisis económica mundial derivada de las medidas de distanciamiento social y paro de labores por el COVID-19. Las comunidades y trabajadores pueden ser los más afectados si esta hipótesis se confirma. - Desafíos para lograr la plena participación de las partes interesadas, incluyendo la participación para someter quejas o sugerencias (trabajadores y comunidades). <p>Etapa de operación</p>
--	--

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

<p>Etapa de operación</p> <ul style="list-style-type: none">- Incremento de la eficiencia del suministro de agua potable, en calidad, cantidad y cobertura.- Disminución del riesgo de interrupción del suministro de agua potable a la población.- Disminución de enfermedades de origen hídrico, debido a mayor eficiencia del servicio.- Mejoría en las condiciones laborales de los trabajadores de la Dura- Desafíos a la seguridad ciudadana	
--	--

II. Mitigaciones propuestas para reducir o eliminar los impactos o riesgos ambientales y sociales

El PGAS y el MGAS, incorporan medidas orientadas a la prevención, mitigación, corrección y/o compensación de los impactos negativos que se derivan de la ejecución y operación del proyecto, con el propósito de reducirlos o minimizarlos para la protección del entorno y las poblaciones de las comunidades aledañas. Está compuesto por programas con medidas específicas, destinadas a abordar los diferentes impactos ambientales y sociales identificados, enlistados a continuación:

- Pacto social¹⁰. Este se implementará como componente del proyecto y como medida de mitigación a potenciales impactos sociales como: conflictos por eliminación de conexiones clandestinas, regularización el pago por el uso del servicio del agua, violencia de género.
- Programa de interrupción de servicios públicos afectados
- Programa de gestión de tráfico vehicular y control vial
- Código de conducta para trabajadores para evitar la violencia de género, incluyendo acoso y abuso sexual. El código también incluye cláusulas para evitar que los trabajadores tengan conductas negativas hacia las comunidades.
- Programa de capacitación Ambiental y social
- Programa de Seguridad y Salud Ocupacional
- Programa de Calidad de Aire.
- Programa de manejo de materiales, equipos de construcción y almacenes temporales.
- Programa de monitoreo y supervisión.
- Programa de prevención de riesgos.
- Programa de control de ruido y vibraciones.
- Programa de manejo de materiales y equipos de construcción.
- Programa de monitoreo y supervisión.
- Programa de manejo de sustancias químicas y peligrosas.
- Programa de seguridad y salud ocupacional.
- Procedimiento hallazgos fortuitos.
- Programa de preparación y respuesta emergencias.
- Programa de gestión de tráfico vehicular.
- Programa de interrupción de servicios públicos afectados.
- Código conducta estándar para trabajadores (cláusulas ambientales)
- Programa de educación ambiental.
- Programa de control de erosión.

¹⁰ El Pacto social se enfocará en generar confianza entre los usuarios y CORAAMOCA; mejorar los niveles de pago; mantener informados a los usuarios sobre las bondades de la micro y macro medición; uso racional del agua y reducción en horarios de racionamiento. Se crearán vías de interacción bidireccionales para desarrollar el consenso y obtener información de los miembros de la comunidad en términos de sus necesidades, problemas y aspiraciones, como estrategias del Pacto Social. Además, se priorizarán las opiniones de las comunidades y la sociedad civil, junto con las del sector privado para garantizar el aprendizaje adaptativo y se realizarán constantemente encuestas de satisfacción del cliente.

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar
Hernández, Provincia Espaillat
Borrador (V5)*

- Para lo referente a la seguridad ciudadana, la unidad implementadora del proyecto monitoreará y evaluará de cerca de las preocupaciones de la ciudadana, y analizará el impacto del crimen en las inversiones del proyecto, los trabajadores y la propiedad privada.

III. Marco de Reasentamiento

El proyecto cuenta con un Marco de Reasentamiento involuntario que establece las medidas, incluyendo los arreglos institucionales, y el proceso mediante el cual se llevarán a cabo acciones de adquisición de tierras, desplazamientos económicos, físicos, derechos de paso, y los criterios para definir las categorías de las personas que se verán desplazadas y los métodos para valorar las afectaciones a sus activos.

Cuando se haya determinado si se requiere la adquisición de terrenos, desplazamientos físicos, económicos, o derechos de paso, se prepararán Planes de Reasentamiento necesarios antes de que las obras se liciten e implementen las obras de construcción. En los casos que se requieran derechos de paso, se realizarán las evaluaciones y trámites legales correspondientes.

IV. Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias

El proyecto cuenta con 2 mecanismos de atención a quejas y sugerencias, el primero es para el proyecto en general y se describe en el Plan de Participación de Partes Interesadas del proyecto. Este mecanismo se pone a disposición de las partes interesadas para que puedan expresar con libertad, de manera anónima o no, sus quejas, o sugerencias, en relación al proyecto (incluyendo quejas o sugerencias relativo a lo social o ambiental durante la etapa de preparación, o implementación de este proyecto en específico). Este mecanismo también se pone a disposición de la comunidad para reportar incidentes de violencia de género que sean perpetrados por trabajadores del proyecto hacia miembros de las comunidades donde el proyecto se implementará. Para la recepción de las quejas, reclamos, comentarios y/o sugerencias se habilitarán varios canales de comunicación, para facilitar la recepción de las mismas. Estos canales estarán acorde a las necesidades de las partes interesadas e incluyen entre otros: buzones comunitarios, atención presencial, llamadas telefónicas, correo electrónico, sms y whatsapp.

El segundo mecanismo está enfocado a todos los trabajadores del proyecto, incluyendo personal de oficinas, de obras, contratistas, etc. Este mecanismo está descrito a detalle en el Procedimiento de Gestión de Mano de Obra (PGMO). Por medio de este mecanismo, los trabajadores podrán emitir de manera libre, cualquier queja en relación con su labor y el proyecto. Asimismo, este mecanismo está abierto para que los trabajadores emitan quejas anónimas en relación a casos de violencia de género que puedan surgir en el ámbito laboral del proyecto. Los canales para emitir quejas y sugerencias, también se podrán realizar vía telefónica, mensaje de texto, buzones, correo electrónico, y atención presencial.

V. Contacto

Para más información, se puede poner en contacto con: Patricia Marrero, Analista Social del Proyecto, al número 809-257-4617 o al correo electrónico: AguapotableRD@gmail.com.