

Agosto 2022

# Proyecto de Mejora del Suministro de Agua y Saneamiento en la República Dominicana

## Plan de Participación de Partes Interesadas

**Tabla de contenidos**

<b>ACRÓNIMOS .....</b>	<b>5</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Objetivo .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Enfoque.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3. Componentes.....</b>	<b>7</b>
<b>3. MARCO AMBIENTAL Y SOCIAL (MAS) DEL BANCO MUNDIAL Y EL ESTÁNDAR AMBIENTAL Y SOCIAL 10.....</b>	<b>11</b>
<b>4. OBJETIVOS DEL PPPI .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1. Objetivo General .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>12</b>
<b>5. PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADAS AL PROYECTO .....</b>	<b>13</b>
<b>6. MARCO LEGAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA Y ANÁLISIS DE BRECHAS CON EL ESTÁNDAR 10 DEL MAS.....</b>	<b>20</b>
<b>7. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE PARTES INTERESADAS .....</b>	<b>29</b>
<b>7.1. Partes Afectadas .....</b>	<b>29</b>
<b>7.2. Otras Partes Interesadas .....</b>	<b>29</b>
<b>7.3. Individuos o Grupos Menos Favorecidos/Vulnerables .....</b>	<b>30</b>
<b>7.4 Resumen de las necesidades de las partes interesadas del proyecto.....</b>	<b>31</b>
<b>8. Plan de Participación de Partes Interesadas.....</b>	<b>45</b>
<b>8.1 Propuesta y Cronograma del Plan de Participación de las Partes Interesadas.....</b>	<b>45</b>
<b>8.2 Estrategia propuesta para la divulgación de información.....</b>	<b>47</b>
<b>8.3 Consultas.....</b>	<b>49</b>
<b>8.4 Estrategia propuesta para la realización de consultas virtuales.....</b>	<b>51</b>
<b>8.5 Estrategias de comunicación durante la etapa de implementación .....</b>	<b>56</b>
<b>8.6. Cronograma para consultas .....</b>	<b>67</b>
<b>8.7. Análisis de los Comentarios recibidos durante las consultas .....</b>	<b>70</b>
<b>8.8. Etapas futuras del Proyecto .....</b>	<b>70</b>
<b>9. RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PPPI .....</b>	<b>71</b>
<b>9.1. Recursos.....</b>	<b>71</b>
<b>9.2. Funciones y responsabilidades de gestión .....</b>	<b>75</b>
<b>10. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAQS).....</b>	<b>75</b>

10.1. Canales para recepción de quejas, reclamos y sugerencias del proyecto.....	76
10.2. Pasos del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos del Proyecto.....	80
10.3. Registro y control de quejas.....	83
10.4. Violencia de Genero y el Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias .....	84
10.5. Clasificación y caracterización de las quejas y sugerencias .....	85
10.6 Seguimiento, respuesta y apelación .....	87
10.7. Divulgación .....	88
10.8 Monitoreo y evaluación .....	88
10.9 Homogenización del registro de casos .....	88
10.10 Personal requerido para el funcionamiento operacional del SAQRS.....	89
<b>11. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES .....</b>	<b>90</b>
11.1. Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento.....	90
11.2. Presentación de informes a los grupos de partes interesadas .....	90
<b>12. OTRAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>90</b>
12.2. Indicadores de participación ciudadana del proyecto (Componente 3). .....	92
<b>13. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PPPI .....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXO I. Primera y segunda ronda de consultas (mayo-junio 2020). Carta de Invitación enviada.</b> .....	<b>99</b>
<b>ANEXO II– Primera y Segunda ronda de consultas. Participantes contactados (mayo-junio 2020)</b> .....	<b>101</b>
<b>ANEXO III. Primera y Segunda ronda de consultas (20 de abril al 6 de mayo de 2020). Preguntas que se realizaron. ....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXO IV- Primera y segunda ronda de consultas (mayo-junio 2020). Respuestas recibidas en la encuesta online.....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXO V. Primera y segunda ronda de consultas (mayo-junio 2020). Resultados de la primera consulta virtual.....</b>	<b>112</b>
<b>ANEXO VI- Primera y Segunda ronda de consultas (mayo-junio 2020). Reporte de consultas virtuales del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS), y del Marco de Reasentamiento.....</b>	<b>138</b>
<b>ANEXO VII. Primera y segunda ronda de consultas (junio-mayo 2020). Ficha de proyecto que se envió. ....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXO VIII. Tercera ronda de consultas (28 abril 2022). Reporte consultas presenciales- Gaspar Hernández.....</b>	<b>154</b>
<b>ANEXO IX – Formatos para registro y control de quejas.....</b>	<b>161</b>
<b>ANEXO X. Modelo de invitaciones enviadas.....</b>	<b>165</b>

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

<b>ANEXO XI. Ejemplo de agenda para reuniones con Instituciones Centrales y Cabildo Abierto. .</b>	<b>166</b>
<b>ANEXO XII. Plantilla para el reporte de consultas .....</b>	<b>167</b>
<b>ANEXO XIII- Pacto social, componente 3, subcomponente 3.2 del proyecto. ....</b>	<b>169</b>
<b>ANEXO XIV. Protocolo de seguridad, consultas presenciales ante el COVID-19.....</b>	<b>173</b>
<b>Anexo XV. Lista de Proveedores de servicios relacionados a la Violencia de Genero, con incidencia en Moca.....</b>	<b>175</b>

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

**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**

El “Proyecto de Mejora de Aguas Residuales y Reducción de Pérdidas de Agua en la República Dominicana” (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, cobertura y continuidad de estos servicios en la Espaillat. El Proyecto es un Financiamiento de Inversión en el monto de US 43.5 millones a ser financiado por el Banco Internacional para la Reconstrucción y Fomento [BIRF]), y a ser implementado por cinco (5) años.

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 y Gaspar Hernández, el cual colinda al norte con los municipios Lacey al Medio, Juan López, al sur con el distrito municipal Río Verde Arriba, 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 las comunidades señaladas. 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.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **2.1 Objetivo**

El objetivo del proyecto es aumentar la eficiencia, el acceso, y la calidad de servicios de agua potable y saneamiento en áreas específicas de la República Dominicana.

### **2.2. Enfoque**

El enfoque del proyecto estará localizado con un énfasis en CORAAMOCA, que se encarga de la distribución de agua potable para la Provincia Espaillat. El proyecto también identificará oportunidades de reforma de mayor tamaño para operaciones sectoriales futuras. Además, el Proyecto tendrá en cuenta la crisis de COVID-19 al incluir un Componente de Respuesta a Emergencias Contingentes (CERC por sus siglas en inglés), para apoyar al gobierno a abordar las necesidades identificadas en todo el país durante la respuesta, como medidas de emergencia, promoción de la higiene, equipos y productos químicos para tratamiento de aguas y aguas residuales.

INAPA ha sido designado por su experiencia en gestión de proyectos del Banco Mundial, por la MEPyD y el Ministerio de Hacienda como la sede de la Unidad de Gestión del Proyecto (UGP), 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 una UGP en Santo Domingo y una oficina en Moca para supervisar la implementación del

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

Proyecto. La oficina en Moca involucrará 4 empleados de CORAAMOCA, pertenecientes a las áreas de Planificación y Desarrollo, Aguas Residuales, Agua Potable y Mantenimiento y Operaciones, para asistir en la supervisión.

La implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), estará a cargo de los especialistas social y ambiental de INAPA, quienes velarán por la buena implementación de los procedimientos establecidos en este plan y de que la participación de las partes interesadas del proyecto se realice de forma oportuna y eficaz.

Estos especialistas tendrán asiento fijo en las oficinas de la Unidad Ejecutora de Proyectos (UGP) en INAPA, y se apoyarán en sus gestiones de los especialistas ambientales y sociales de CORAAMOCA, quienes estarán supervisando permanentemente las acciones ambientales y sociales del Proyecto.

### **2.3. Componentes**

El Proyecto tiene cinco componentes y se describen a continuación:

Componente 1: Infraestructura del suministro de agua y eficiencia (US \$ 6.02 millones). El objetivo de este componente es mejorar la calidad de los servicios de abastecimiento de agua mediante la reducción de pérdidas técnicas y comerciales y la mejora de la disponibilidad de agua, y como resultado, aumentar la resiliencia a los riesgos relacionados con el clima en el área de servicio de CORAAMOCA. El área urbana de Moca, incluyendo sus distritos municipales y el municipio de San Víctor, es atendida por la Planta de Tratamiento de Agua (PTAR) “La Dura” y un sistema de distribución común. Mientras tanto, el municipio de Gaspar Hernández es servido por pozos profundos. El componente 1 financiará la construcción de las inversiones en infraestructura en los subcomponentes que se enumeran a continuación. Todos los estudios de factibilidad, diseños y asistencia técnica asociada para reducir los ANR requeridos para el Componente 1 serán financiados bajo el Componente 3 y tomarán en cuenta los riesgos de inundaciones, que podrían abordarse con infraestructura de emergencia (por ejemplo, generadores de respaldo) y servicios de agua que puede ser operativo después de eventos extremos, lo que destaca las medidas de adaptación climática que se han incorporado a las actividades del componente.

Subcomponente 1.1. Rehabilitación de “La Dura”, e instalaciones de producción de agua en Gaspar Hernández (US\$0.45). Este subcomponente financiará mejoras menores en La Dura, la rehabilitación de un pozo profundo, y mejoras a otros dos pozos en Gaspar Hernández para minimizar el riesgo de fallas durante las inundaciones avanzando la agenda de adaptación climática y mejorando aún más la resiliencia climática de los sistemas de suministro de agua que sirven a los municipios de Moca y Gaspar Hernández.

Subcomponente 1.2. Mejoras en sistemas de distribución y expansión de redes en áreas focalizadas, incluyendo entre otras, en las Municipalidades de Moca y Gaspar Hernández (US\$5.57 millones). Este subcomponente financiará mejoras al sistema de distribución a través de la instalación de macro metros, micrómetros, válvulas adicionales para la implementación de áreas de medición distrital, y la rehabilitación de redes de distribución de agua en áreas objetivo, incluyendo, entre otros, los municipios de Moca y Gaspar Hernández. Estas actividades serán fundamentales tanto para detectar el uso ilegal del agua como para reducir las pérdidas físicas en el sistema de distribución, que probablemente sean factores clave de la intermitencia. Este subcomponente también financiará la aplicación de las redes de distribución de agua que incluyen aproximadamente

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

3,400 nuevas conexiones de servicio en barrios de bajos ingresos, en Moca y Gaspar Hernández. Como resultado de las mejoras en el sistema de distribución, se estima que 105,000 personas adicionales se beneficiarán de un suministro de agua administrado de manera segura. Además, las inversiones en la gestión del lado de la demanda a través de micrómetros y la gestión del lado del suministro a través de la rehabilitación de la red y de las áreas de medición distrital, para reducir las pérdidas de agua, así como la extensión de los servicios de agua a través de nuevas conexiones contribuirán significativamente a la agenda de adaptación climática. La provisión de instalaciones de higiene en las escuelas también se evaluará y financiará según sea necesario. Finalmente, si es necesario, el componente 1 financiará los gastos de reasentamiento relacionados con las mejoras del sistema de distribución y la expansión de redes.

Componente 2. Infraestructura de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales (US\$30 millones). El objetivo de este componente es mejorar la recolección y tratamiento de aguas residuales en las localidades de Moca (dentro del Municipio de Moca) y Gaspar Hernández (dentro del Municipio de Gaspar Hernández). El componente 2 financiará todas las obras de infraestructura relacionadas con la recolección y el tratamiento de aguas residuales y puede financiar los gastos de reasentamiento para la ubicación final de las plantas de tratamiento de aguas residuales. El Proyecto también considerará la posible reutilización de aguas residuales para la agricultura en Moca. El componente 3 financiará estudios de factibilidad, diseños y creación de capacidad para la operación y mantenimiento de las obras de saneamiento y se basará en evaluaciones integrales de riesgos e incorporará medidas de seguridad. Mejores instalaciones de tratamiento contribuirán a reducir los problemas de calidad del agua agravados por las temperaturas más altas y, por lo tanto, la capacidad reducida de los recursos hídricos para absorber y diluir la contaminación debido a los caudales más bajos durante las sequías y las estaciones secas prolongadas, adaptándose así a la vulnerabilidad climática y mejorando la resiliencia climática.

Subcomponente 2.1. Recolección de aguas residuales en los Municipios de Moca y en Gaspar Hernández (US \$ 17.1 millones). Este subcomponente financiará el reemplazo de los principales colectores de aguas residuales del norte y sur de Moca y la rehabilitación y mejora de su colector central y colectores secundarios, junto con la ampliación de nuevas redes. Esto proporcionará un nuevo acceso a los servicios de recolección de aguas residuales para aproximadamente 10,000 hogares adicionales en el Municipio de Moca. Este subcomponente también financiará conexiones dentro del hogar con instalaciones sanitarias básicas para aproximadamente 2,000 hogares de bajos ingresos en Moca. En Gaspar Hernández, este subcomponente financiará un nuevo sistema de alcantarillado que brindará acceso a servicios de alcantarillado para aproximadamente 2,650 hogares, así como conexiones intradomiciliarias con servicios sanitarios básicos para aproximadamente 1,000 hogares de bajos ingresos. La expansión de la recolección y el tratamiento de aguas residuales reducirá el riesgo de que los desechos de las fosas sépticas se mezclen con las aguas de las inundaciones, lo que hará avanzar la agenda de adaptación climática. En ambos municipios, el subcomponente financiará instalaciones compartidas desagregadas por género donde las soluciones individuales no son posibles en áreas densamente pobladas.

Subcomponente 2.2. Tratamiento de aguas residuales en los Municipios de Moca y Gaspar Hernández (US \$ 12.9 millones). Las actividades de este subcomponente tienen como objetivo asegurar el tratamiento adecuado de las aguas residuales domésticas recolectadas en los sectores



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

norte, centro y sur de Moca. El subcomponente financiará la construcción de dos PTAR: (i) una para reemplazar la que no funciona en Las Colinas en Moca, y (ii) una segunda en la localidad de Gaspar Hernández. Las soluciones de tratamiento basadas en la naturaleza se considerarán en los estudios de factibilidad de la PTAR de Gaspar Hernández, y los diseños de las PTAR tendrán en cuenta los riesgos de inundaciones para mitigar los posibles daños. Dado que no hay un tratamiento de aguas residuales en funcionamiento ni en Moca ni en Gaspar Hernández, se estima que 90.000 personas se beneficiarán del tratamiento de aguas residuales. Las instalaciones de tratamiento de aguas residuales tendrán en cuenta la necesidad de tratar los residuos sépticos y los lodos fecales generados en las instalaciones de saneamiento in situ. Finalmente, si corresponde, el Componente 2 financiará los gastos de reasentamiento relacionados con los Subcomponentes 2.1. y 2.2.

Componente 3. Fortalecimiento de la capacidad institucional (US \$ 3.24 millones). Este componente se enfocará en el desarrollo de capacidades de CORAAMOCA, incluyendo su capacidad para responder a los riesgos climáticos e impactos relacionados y contribuir a las acciones de adaptación al cambio climático, fortaleciendo el pacto social entre CORAAMOCA y sus usuarios, reduciendo barreras al uso de instalaciones de saneamiento comunal entre mujeres y niñas junto con el establecimiento de servicios de saneamiento en el lugar, el aumento de la facturación y la recaudación y el apoyo a posibles iniciativas nacionales de reforma de servicios de agua y saneamiento. Este componente también financiará los estudios y diseños de viabilidad de los Componentes 1 y 2.

Subcomponente 3.1. Fortalecimiento de la capacidad técnica, operativa y comercial de CORAAMOCA y la resiliencia a los riesgos climáticos y apoyo a las reformas a nivel nacional (US \$ 2.76 millones). Para mejorar la gestión y prestación de servicios de CORAAMOCA, el subcomponente financiará, entre otras cosas: estudios y diseños de factibilidad para los Componentes 1 y 2 y una evaluación de impacto ambiental y social para el Componente 2; asistencia técnica para el desarrollo de capacidades para preparar auditorías de agua y energía, modelado hidráulico, estrategia de NRW y planes de inversión, catastros actualizados de usuarios y redes, sistemas comerciales y un registro de activos; así como capacitación en O&M de WTP y PTAR, planes de manejo de emergencias, tecnología y equipos mejorados de lectura de medidores, facturación y cobranza, y salud y seguridad de los trabajadores. Además, se fortalecerá la planificación y respuesta ante desastres para la infraestructura y los servicios de agua mediante la elaboración de planes de preparación para emergencias. La mejora de NRW y la modernización de las redes de suministro de agua conducirán a reducciones en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) resultantes de las ganancias de eficiencia. Este subcomponente apoyará una evaluación de necesidades de capacidad desagregada por género de las funciones operativas y comerciales de CORAAMOCA para identificar áreas para mejorar el desempeño. Esta evaluación también investigará las barreras y oportunidades para aumentar la participación, el reclutamiento, la retención y la promoción de las mujeres dentro de CORAAMOCA para promover la igualdad de género en el lugar de trabajo. Este subcomponente incluirá intervenciones para mejorar la capacidad de gestión y resolución de problemas y utilizará un enfoque de Cuadro de Mando de Gestión del Desempeño para ayudar a CORAAMOCA a establecer y monitorear objetivos operativos y comerciales. El Proyecto también puede respaldar los servicios de consultoría para identificar oportunidades de reforma del sector de agua y saneamiento a nivel nacional, incluida, entre otras cosas, la realización de trabajos preparatorios y

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

el desarrollo de directrices nacionales para las auditorías de energía y agua que podrían utilizarse como ejemplo para una reforma del sistema de agua y saneamiento.

Subcomponente 3.2. Fortalecimiento del pacto social y un servicio de saneamiento inclusivo (US\$0.48 millones). Este subcomponente apoyará el desarrollo e implementación de una Estrategia de Gestión Social orientada a: (i) generar confianza entre los usuarios y CORAAMOCA; (ii) mejorar los niveles de cobranza de pagos; (iii) asegurar un uso eficiente del agua; y (iv) mejorar las conexiones a los colectores de aguas residuales. La Estrategia de Gestión Social incluye pactos sociales que se firmarán entre CORAAMOCA y comunidades de sectores específicos que conforman las redes de distribución para reflejar los acuerdos alcanzados sobre la cantidad de horas de agua que se entregarán por día, la legalización de los usuarios clandestinos, el pago de las facturas del agua por parte de los clientes y compromisos de conexión a colectores de aguas residuales.

La pandemia mundial de COVID-19 también ha aumentado la importancia y la demanda de lavarse las manos con jabón. Este subcomponente financiará campañas de comunicación para promover el lavado de manos a través de diferentes medios (impresos, digitales y radiales) y esfuerzos de divulgación social, y en alianza con los comités comunitarios formados bajo el pacto social.

Complementando la construcción de baños básicos compartidos para hogares de bajos ingresos en áreas densamente pobladas bajo el Subcomponente 2.1, el Proyecto contratará una organización no gubernamental (ONG) local para mejorar el uso de estas instalaciones. Este subcomponente apoyará la realización de actividades de saneamiento inclusivo, que incluyen, entre otras, actividades de divulgación y educación y un estudio de línea de base de las barreras para que las mujeres y las niñas utilicen las instalaciones en las áreas objetivo y desarrollar intervenciones dirigidas a abordar los comportamientos que pueden aumentar el uso de instalaciones compartidas. Las actividades estarán 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.

Componente 4: Gestión y seguimiento del proyecto (US \$ 4.13 millones). Este componente brindará apoyo para la gestión, el seguimiento y la evaluación del proyecto. Dados los desafíos institucionales de CORAAMOCA y la falta de experiencia de trabajo con el Banco Mundial, este componente financiará una Unidad de Implementación de Proyectos (UIP) ubicada dentro de INAPA. Este componente financiará: (i) consultores para dotar de personal a la UEP a fin de garantizar el cumplimiento de las normas fiduciarias y ambientales / sociales del Banco Mundial; (ii) la adquisición de bienes y servicios, entre otros, la adquisición de mobiliario de oficina, computadoras y vehículos para la supervisión del proyecto; y (iii) seguimiento y evaluación, y auditorías financieras independientes. La PIU de INAPA, con sede en Santo Domingo, se incrementará con personal ubicado en la provincia de Espaillat para supervisar la implementación del proyecto.

Componente 5: Componente de Respuesta Contingente a Emergencias (CERC) (US \$ 0). El objetivo de este componente es proporcionar una respuesta inmediata para apoyar una respuesta del gobierno a cualquier reconstrucción futura en caso de una crisis o emergencia elegible, según sea necesario. Una crisis o emergencia elegible es un evento que ha causado, o es probable que cause de manera inminente, un impacto económico y / o social adverso importante asociado con crisis o desastres naturales o provocados por el hombre. A solicitud del gobierno, el Banco Mundial reasignará fondos no comprometidos de otros componentes a este componente. El mecanismo

para la declaración de emergencia estaría de acuerdo con la legislación local vigente en la República Dominicana. La agencia de implementación, así como los gastos elegibles para este CERC, se determinarán de acuerdo con el Manual del CERC.

### **3. MARCO AMBIENTAL Y SOCIAL (MAS) DEL BANCO MUNDIAL Y EL ESTÁNDAR AMBIENTAL Y SOCIAL 10.**

El Marco Ambiental y Social (MAS) le permite al Banco Mundial y a los Prestatarios gestionar mejor los riesgos ambientales y sociales de los proyectos y obtener mejores resultados en términos de desarrollo. Se lanzó el 1 de octubre de 2018.

El MAS ofrece una cobertura amplia y sistemática de los riesgos ambientales y sociales. Presenta asimismo importantes avances en áreas tales como la transparencia, la no discriminación, la participación pública y la rendición de cuentas, e incluye funciones más amplias para los mecanismos de atención de quejas y reclamos. De este modo, alinea más estrechamente las medidas de protección ambiental y social del Banco Mundial con las que brindan otras instituciones de desarrollo.

El MAS tiene 10 Estándares Ambientales y Sociales (EAS):

EAS 1: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales.

EAS 2: Trabajo y Condiciones Laborales.

EAS 3: Eficiencia en el Uso de los Recursos y Prevención y Gestión de la Contaminación.

EAS 4: Salud y Seguridad Ocupacional.

EAS 5: Adquisición de Tierras, Restricciones sobre el Uso de la Tierra y Reasentamiento Involuntario.

EAS 6. Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de los Recursos Naturales Vivos.

EAS 7: Pueblos Indígenas/Comunidades Locales Tradicionales Históricamente Desatendidas de África Subsahariana.

EAS 8. Patrimonio Cultural.

EAS 9. Intermediarios Financieros.

EAS 10. Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información.

Este Proyecto aplica el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial.

En el EAS10. Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información, 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 de su diseño y ejecución.

## 4. OBJETIVOS DEL PPPI

### 4.1. 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 PPPI en coordinación con CORAAMOCA.

Durante la preparación de este PPPI (mayo 2020) se declaró mundialmente una emergencia sanitaria por COVID-19. Para continuar con la socialización y los procesos de consultas, se tomó en consideración la Nota Técnica del Banco preparada para enfrentar esta situación “Consultas públicas y participación de las partes interesadas en operaciones respaldadas por el Banco Mundial cuando existen limitaciones para realizar reuniones públicas, 20 de marzo de 2020”<sup>1</sup>.

### 4.2 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 8 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 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.

---

<sup>1</sup><https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/wbunits/opcs/Knowledge%20Base/Public%20Consultations%20in%20WB%20Operations.pdf>

## **5. 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 (tabla 1). Este análisis 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 año 2020, 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 reporte de las consultas se puede ver en los anexos del I al VII de este PPPI. Asimismo, el 28 de abril de 2022 se retomaron los procesos de consultas (después de la pausa que se realizó por los retrasos propios del proyecto que se dieron por el COVID-19 y los cambios de gobiernos internos en la Republica Dominicana). En esta ocasión las consultas fueron presenciales y se realizaron en Gaspar Hernández (ver reporte en Anexo VIII). En estas consultas se retomó el análisis sobre riesgos y oportunidades asociadas al proyecto y se registró la retroalimentación recibida por las partes interesadas.

Tabla 1- Principales Riesgos identificados y las oportunidades asociadas a los mismos.

Riesgos	Descripción de Riesgos	Etapas del Proyecto	Oportunidades Asociadas
<b>Político y de Gobernanza</b>	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 primer domingo de julio (05/06/2020), 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.	Etapas de preparación, ejecución y operación	<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> <p>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.</p> <p>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.</p>

			<p>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 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><b>Capacidad Institucional</b></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</p>	<p>Etapas de preparación, ejecución y operación</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 Municipal, Provincial y Central lo que podría significar en mayores recursos concesionales y técnicos para</p>

	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.		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.
<b>Conflictos sociales por el acceso al agua (relacionados a los componentes de instalación de micro medidores y regulación de tomas de agua clandestinas)</b>	Algunos miembros de la sociedad civil pueden reaccionar negativamente a la instalación de micro medidores 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 pagar los servicios, o pueden surgir diferentes protestas en las calles, incluyendo paro de labores escolares y económicas.	Etapas de preparación, ejecución y operación	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 Asociaciones Comunitarias de Agua, asegurará que los servicios de agua potable y saneamiento no sean privatizados, al contrario, la buena gestión de las asociaciones comunitarias podrá garantizar el aplazamiento de recursos privados y públicos y así seguir ampliando el servicio.



<p><b>Capacidad Institucional para la Implementación y Sostenibilidad.</b></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>Etapas de ejecución y operación.</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, auditorías 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><b>Variabilidad Climática</b></p>	<p>Los escenarios climáticos proyectados sugieren un incremento en las temperaturas 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>Etapas de preparación, ejecución y operación</p>	<p>Las inversiones en el sistema de agua y saneamiento facilitadas a través del Proyecto 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>
<p><b>Contagio por COVID 19</b></p>	<p>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 preparación, propagación y mitigación de la pandemia.</p> <p>Si no se toman las medidas adecuadas, las actividades del proyecto principalmente las de participación ciudadana, podrían generar un alto número de contagios e inseguridad entre los grupos de personas que participaran en las actividades propias de la implementación del proyecto.</p>	<p>Etapas de preparación, ejecución y operación</p>	<p>Para evitar el contagio de COVID-19 durante las consultas o las actividades de participación ciudadana, se cuenta con un Protocolo de seguridad, consultas presenciales ante el COVID-19, que se detalla en el ANEXO XIV . Cuyo objetivo es:</p> <p>Proteger a los grupos de la población que participarían en las consultas públicas del Proyecto, como una forma de salvaguardar la salud de los participantes.</p> <p>Los encargados de realizar las consultas desarrollarán un plan de control al COVID-19 que incluye medidas de control tales</p>

			como el distanciamiento social, verificación de síntomas, higiene y capacitaciones (en caso de ser necesario), en los lugares en los que se prevea la realización de consultas presenciales.
--	--	--	--

## **6. 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 2. 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><b>Derecho a la participación ciudadana en asuntos públicos</b></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>Articulo 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</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>

	<p>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><b>Derecho a la participación ciudadana inclusiva</b></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>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 inclusión 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>

	<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>Articulo 238.- Principios.</p> <p>El Sistema de Presupuesto Participativo Municipal garantiza el cumplimiento de los siguientes principios:</p> <p>La representación del conjunto de intereses de los ciudadanos;</p> <p>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;</p> <p>La promoción del debate y la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones</p> <p>El acceso a la información previa, precisa, completa y clara;</p> <p>De equidad de género, tanto en cuanto a la participación como en la inversión que la debería favorecer.</p>		
--	---	--	--

<p><b>Consultas significativas</b></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>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 más prioritarias y decide los proyectos y obras que deberán el ayuntamiento ejecutar el año próximo mediante la celebración de una secuencia de asambleas:</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>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>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 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>



	<p>Asambleas comunitarias en cada paraje o comunidad con más de 30 familias;</p> <p>Asambleas seccionales, de barrios o de bloques;</p> <p>Cabildo Abierto o Asamblea Municipal;</p> <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, 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>		
--	---	--	--

<p><b>Divulgación de información</b></p>	<p>Constitución de la Republica 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. 200-04<sup>2</sup></p> <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</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 comunidades locales, y las propuestas para mitigarlos, destacando posibles riesgos e impactos que puedan afectar desproporcionadamente a los grupos vulnerables y menos</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>
--	--	---	--

<sup>2</sup> Ley General de Libre Acceso a la Información pública. No. 200-04. [https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_repdom\\_ley200.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_repdom_ley200.pdf)

	<p>finas: 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>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><b>Mecanismos de Atención a quejas y sugerencias</b></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 República 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>

	<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>Capitulo 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>		
--	---	--	--

## **7. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE PARTES INTERESADAS**

Durante la preparación del proyecto, se realizó un análisis integral de los actores 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 del 2020 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.

### **7.1. 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.

### **7.2. 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.

### 7.3. 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”<sup>3</sup>, 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, considerado como uno de los sectores más vulnerables del casco urbano de Moca (por sus condiciones socioeconómicas, de saneamiento, salubridad y deficiencia de servicios), 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.

Es por esto que se contempla, la traducción al criollo haitiano de una ficha técnica del Proyecto y de un resumen de los instrumentos ambientales y sociales, además, de la traducción de los videos informativos sobre el proyecto, que se transmitirán por radio y televisión, al igual que los anuncios por voz (perifoneo) y los Banners publicitarios.

Aspectos similares se aplicarían con personas con limitaciones auditivas, para lo que se contempla la colaboración de la escuela de sordomudos de Moca, para la traducción al lenguaje de señas en las informaciones que se transmitirán por televisión y de ser necesario en las consultas presenciales.

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

---

<sup>3</sup> “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*

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 de 2020, se implementaron encuestas y conversatorios con actores previamente identificados y con la realización de sondeos en las comunidades; que nos ayuden no solo a 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 IV al VI de este documento).

**7.4 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 3. 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 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).  Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juntas de vecinos de Moca y Gaspar Hernández</li> <li>• Asociación de Productores Agrícolas de la Provincia EsPaillat (APAPE)</li> </ul>	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	Estarán involucrados y tendrán un impacto significativo en las etapas de preparación, construcción y operación del proyecto.	Deben ser informados antes del inicio de la ejecución de las obras y establecer acuerdos para la ejecución.



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
<ul style="list-style-type: none"> <li>●Asociación para el Desarrollo de la Provincia Espaillat (ADEPE)</li> <li>●Plan Estratégico de Desarrollo de la Provincia Espaillat (PEDEPE)</li> <li>●Federación Junta de Vecinos Gaspar Hernández.</li> <li>●Unión Juntas de Vecinos del Municipio de Moca, INC.</li> <li>●Consejo Nacional de Producción Pecuaria (CONAPROPE)</li> <li>●Instituto Pecuario COOPCIBAO</li> </ul>				
<p>Grupos ambientalistas</p> <p>Ejemplo:</p>	<p>Grupos de la Republica Dominicana que pueden tener algún interés en el proyecto debido a que el mismo</p>	<p>Alto</p>	<p>Impacto en la preparación e implementación del proyecto.</p>	<p>Asegurar que las actividades del proyecto se realizan de manera sustentable.</p>

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

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
<ul style="list-style-type: none"><li>•Fondo Pronaturaleza</li><li>•Fundación Vida Azul</li><li>•Pastoral de Ecología y Medio Ambiente</li><li>•Plan Yaque</li><li>•Fundación Héroes del Medio Ambiente</li><li>•Entre otros</li></ul>	implementará actividades en beneficio del medio ambiente como las actividades de saneamiento.			
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	Impacto significativo en la operación del proyecto.	Asegurar el cumplimiento de las políticas locales de agua potable y saneamiento.
Unidad Ejecutora del Proyecto	Central: Estará a cargo de la implementación del Proyecto. Sera establecida por el Banco Mundial y el Gobierno Central.	Alto	Estará involucrada y tendrá un impacto significativo en la construcción 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.

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	Tendrá un impacto significativo en la etapa de preparación y en la etapa operacional.	Participación activa en todas las etapas del Proyecto
Secretaría de Trabajo	Central: Responsable de aplicar el código de trabajo y velar por el respeto a los derechos laborales que correspondan bajo la ley No. 522-06	Alto	Estará involucrada durante la etapa de construcción del proyecto.	Certificar el cumplimiento de las buenas prácticas en lo relativo al ámbito laboral
Ayuntamiento Municipal	Municipal: Dirigir las actividades concernientes al manejo legal y administrativo del municipio.	Medio	Tendrá un impacto significativo en las etapas de preparación y construcción del Proyecto.	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.

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
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	Tendrá un impacto significativo en las etapas de preparación, construcción y operación del Proyecto.	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	Estarán involucrados, con un gran impacto en la etapa de construcción.	Conocer las medidas que se están implementando en el Proyecto y velar por el cumplimiento de las mismas.
Organizaciones No Gubernamentales. Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"><li>●Arquitectos Sin Fronteras</li><li>●Visión Mundial</li><li>●Save the Children</li><li>● Oxfam</li><li>●Entre otros</li></ul>	Local: Actores con presencia a nivel local que están involucrados en proyectos de desarrollo en las áreas de impacto del proyecto y que pueden contribuir con sus comentarios y experiencias.	Bajo	Con un impacto significativo en las etapas de construcción y operación.	Brindar apoyo técnico (Siempre que sea necesario) y social.
Grupos Religiosos	Local: Organización basada en la fe	Bajo	Con impacto significativo en la fase de construcción.	Facilitador a nivel comunitario

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
Ejemplo:  ●Asociación de Pastores				
Cuerpo de Bomberos	Central: Provee servicios de atención a emergencias por diversos siniestros.	Bajo	Con impacto significativo en la fase de construcción.	Apoyo en las campañas del Uso Racional del Agua.
Policía Nacional	Central: A cargo de la seguridad metropolitana	Bajo	Con impacto significativo en la fase de construcción y operación.	Proveer seguridad al personal encargado de instalar los micro medidores 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	Con impacto significativo en la etapa de operación.	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 municipios en su jurisdicción.	Bajo	Con interés en la etapa de preparación del proyecto.	Conocer y resolver los recursos de apelación de los particulares contra las municipalidades, incluyendo las que se generen de este Proyecto.

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
<p>Unidad Ejecutora del Proyecto del Banco Mundial P147277 Proyecto de Modernización de la Red de Distribución y Reducción de Pérdidas Eléctricas</p>	<p>Nacional. Este es un proyecto financiado por el Banco Mundial para regularizar el pago del servicio eléctrico para garantizar la sostenibilidad, eficiencia y abastecimiento inclusivo del recurso eléctrico.</p>	<p>Bajo</p>	<p>Con interés en la etapa de preparación, implementación y cierre del proyecto.</p>	<p>El Especialista Social de este proyecto que se implementa en la República Dominicana, es una parte interesada importante porque pueden aportar conocimiento sobre sus experiencias en la implementación de los pactos sociales. Los pactos sociales y las actividades de participación ciudadana en ese proyecto son muy similares a las actividades que se contemplan para este proyecto de Agua y Saneamiento. Por lo tanto, sus experiencias en el manejo de conflicto sociales, involucramiento de los liderazgos sociales y en la implementación, monitoreo y evaluación de Pactos Sociales será de mucha utilidad.</p>
<p>Actores Beneficiarios</p>	<p><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></p>			

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

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
Corporación de Acueducto y Alcantarillados de Moca (CORAAMOCA)	Provincial: Seguirá siendo el proveedor de servicio de agua potable y saneamiento en la provincia Espaillat.	Alto	impacto significativo en la construcción del proyecto.	Participara como implementador del Proyecto en conjunto con la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP).
Comercios locales	Local: Comercio	Alto	Especial interés en la etapa de operación.	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	Impacto significativo en las etapas de construcción y operación del proyecto.	Pago de servicios de agua y saneamiento de acuerdo con el consumo medido.
Trabajadores Planta La Dura	Local: Seguirán siendo trabajadores en la Planta la Dura.	Alto	Con especial interés en la etapa de Operación del proyecto.	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>			

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

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
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.	Con impacto significativo en todas las etapas del proyecto (Preparación, construcción y operación).	Usuarios que pagan por el servicio recibido por el prestador. Resistencia a la instalación del micro medición.
Población en las cercanías de los lugares donde se construirán las plantas de tratamiento.	Local: Grupos Vulnerables	Alto: posibles clientes del prestatario de los servicios de agua potable y saneamiento.	Con alto interés en las etapas de preparación y operación del proyecto.	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.



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

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
Jóvenes Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"><li>•Reto a la Juventud</li><li>•Centro de Salud Integral para Jóvenes</li></ul>	Local: Grupos Vulnerables	Media: debido a que jóvenes pocas veces no cuentan con voz y con participación limitada en espacios de discusión.	Con alto involucramiento en la etapa de preparación.	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.
Mujeres, especialmente amas de casa y cabezas de hogar. Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"><li>•Junta de Mujeres Mama Tingo</li><li>•Movimiento de Mujeres Dominicano-haitianas</li><li>•Asociación Promoción de la Mujer del Sur (PROMUS)</li></ul>	Local: Grupos Vulnerables	Media: las responsabilidades de hogar muchas veces no le permiten participar en actividades del Proyecto.	Alto involucramiento en las etapas de preparación, construcción y operación.	Limitado acceso para participar en el Proyecto, sin embargo, importantes aliados para replicar los mensajes de las campañas de comunicación que se financiaran a través del Proyecto.

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fundación para el Bienestar de la Mujer Dominicana</li> <li>Entre otros</li> </ul>				
<p>Personas con capacidad limitada y tercera edad. Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Federación Nacional de Discapacitados Dominicanos (FENADID)</li> <li>• Circulo de Mujeres con Discapacidad</li> <li>•Asociación de personas con discapacidad físico-motora</li> <li>•Fundación pro-bienestar de las personas con discapacidad</li> </ul>	<p>Local: Grupos Vulnerables</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>Estarán involucrados en la etapa de preparación del proyecto.</p>	<p>Su participación es como usuarios del servicio.</p>

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>●Alianza ONG de Personas con Discapacidad</li> <li>●Alianza Deportiva y Recreativa sobre silla de ruedas de la Republica Dominicana</li> <li>●Entre otras.</li> </ul>				
<p>Migrantes Internacionales.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Movimiento Sociocultural para los trabajadores haitianos</li> <li>●Movimiento de Mujeres Dominico-haitianas</li> <li>●Comité de los Derechos Humanos de los Dominicos Haitianos</li> </ul>	<p>Local: Grupos Vulnerables</p>	<p>Media: ya que algunas de las actividades involucraran 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 contrataran</p>	<p>Con impacto significativo en la etapa de construcción.</p>	<p>Su participación es como usuarios del servicio y como posibles empleados del Proyecto.</p>

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

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fundación Étnica Integral</li> <li>•Instituto Nacional de Migración</li> <li>• Colectivo Haitianos RD</li> <li>•Entre otros.</li> </ul>		para la ejecución de la obra.		
<p>Adolescentes y Grupos LGBTI</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amigos Siempre Amigos</li> <li>•Asociación Internacional de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans</li> <li>•Cámara de Comercio LGBTI</li> <li>•COLESDOM</li> <li>•CONTRAVETD</li> <li>•Entre otras</li> </ul>	Local: Grupos Vulnerables	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.	con impacto significativo en la etapa de preparación.	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.

## **8. Plan de Participación de Partes Interesadas.**

### **8.1 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 de CORAAMOCA, 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, de acuerdo a lo propuesto en la sección 8.2 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 6. 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 mismo.

Cuando 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/>

Se ha previsto la entrega de informes de monitoreo al Banco Mundial cada tres meses, después del inicio del Proyecto (el proyecto entró en vigor el 9 de febrero de 2022), siendo la misma frecuencia con la que se ha establecido la realización de consultas públicas con las partes interesadas. Hay que tener en cuenta que la realización de las consultas dependerá en gran medida de los cambios significativos que se puedan presentar en el diseño del Proyecto – como la exclusión de algunas comunidades o sectores, identificados y notificados como beneficiarios, mayor durabilidad en la ejecución de actividades, que generen pérdidas económicas en comercios, sector agricultura, etc.) - en la ejecución de actividades cotidianas que trastornen la dinámica diaria de los habitantes de la zona; y de la cantidad de quejas y reclamos que dichas actividades puedan generar. Es por esto que se contempla la realización de consultas extraordinarias siempre que sea necesario y de acuerdo a las circunstancias.

Una vez que se determine la necesidad y realización de una consulta extraordinaria, se convocará a las partes interesadas o afectadas, por todos los medios necesarios antes descritos para la divulgación de las informaciones, como: radio, televisión, redes sociales, mensajes de texto, WhatsApp, etc.

Una vez realizada la convocatoria a las partes interesadas, se realizará una evaluación de la efectividad de estos métodos, para determinar si deben ser mantenidos o se deben buscar otras alternativas, con tal de llegar a las personas con menos alcance.

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

Para más información, se pondrá a disposición del público en general, el contacto de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) al teléfono No. 809-909-6843 o al correo electrónico: AguapotableRD@gmail.com o Personalmente las oficinas de la (UEP) en Moca cuando esta se haya establecido y se tengan una dirección física.

La información de contacto será divulgada constantemente en sitios de fácil acceso para las partes interesadas, mediante afiches y folletos impresos distribuidos en las reuniones, y en las redes sociales. Por ejemplo, se puede hacer un cuadro con la información necesaria de contacto y colocarla en las redes sociales y páginas web de INAPA y CORAAMOCA. Además, de ser mostrada en lugares específicos y de fácil acceso, se entregarán brochures con esta información en las consultas, se colocarán y en medios de comunicación locales.

En estos canales de consulta podrán obtener información, las partes interesadas podrán obtener información, de las consultas, donde serán realizadas (hora, fecha y lugar), datos generales y cambios realizados en el proyecto, como los avances, contratiempos y ejecución, resultado de las consultas

Medios	Contacto
Teléfono	809-909-6843
Mensaje de texto	
WhatsApp	
Correo Electrónico	<a href="mailto:aguapotableRD@gmail.com">aguapotableRD@gmail.com</a>
Sitio Web	
INAPA	<a href="https://www.inapa.gob.do/">https://www.inapa.gob.do/</a>
CORAAMOCA	<a href="http://coraamoca.gob.do/">http://coraamoca.gob.do/</a>
Redes Sociales	
INAPA	<a href="https://www.facebook.com/inapagob">https://www.facebook.com/inapagob</a> <a href="https://www.twitter.com/inapagob">https://www.twitter.com/inapagob</a> <a href="https://www.instagram.com/inapagob">https://www.instagram.com/inapagob</a>
CORAAMOCA	<a href="https://www.facebook.com/coraamoca">https://www.facebook.com/coraamoca</a> <a href="https://www.twitter.com/coraamoca">https://www.twitter.com/coraamoca</a> <a href="https://www.instagram.com/coraamoca">https://www.instagram.com/coraamoca</a>
Dirección	
Unidad Ejecutora del Proyecto- INAPA	Guarocuya # 419 Edificio INAPA Centro Comercial, Calle Guarocuya, Santo Domingo 10142
Unidad Ejecutora del Proyecto - MOCA	Sin determinar
<p><i>-El número de contacto y el correo electrónico son provisionales hasta que se establezcan los oficiales.</i></p> <p><i>-En los sitios Webs y las redes sociales, contarán con espacios dedicados a brindar este tipo de información.</i></p>	

La actividad de divulgación empezará, antes del inicio a las actividades relacionadas a la ejecución del Proyecto, además de las convocatorias para las consultas.

En los casos que las consultas virtuales no sean significativas o con las cuales no se pueda abarcar un número significativo de la población y/o grupos vulnerables, se contempla la realización de visitas domiciliarias y/o consultas públicas que cumplan con el protocolo descrito en el "ANEXO XIV Protocolo de Seguridad para Consultas Presenciales y Visitas Domiciliarias".

La UEP se encargará de implementar las políticas de participación y atención al ciudadano; para lograr un proceso de calidad y accesibilidad del 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.

## **8.2 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.

Entre el 15 y el 22 de junio de 2020, se publicaron en los sitios web de INAPA y CORAAMOCA, los borradores del 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). En el portal de INAPA, estos instrumentos ambientales y sociales se pueden encontrar en el siguiente link: <https://www.inapa.gob.do/index.php/proyectos/category/66-mejoramiento-de-los-servicios-de-agua-potable-y-aguas-residuales-en-los-municipios-de-moca-y-gaspar-hernandez-provincia-espaillat>

En CORAAMOCA, se puede acceder a estos borradores en el siguiente link: <http://www.coraamoca.gob.do/transparencia/index.php/proyectos-y-programas/proyectos-internacionales-coraamoca-2020/category/771-proyectos-internacionales-coraamoca-junio-2020>

Los PGMO incluyen la identificación de los trabajadores del proyecto, los posibles riesgos e impactos a sus labores así como las adecuadas medidas de mitigación, la descripción del Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias para los trabajadores del proyecto, el Código de Conducta que deberá ser observado por los trabajadores, un análisis de brechas entre el EAS 2 del MAS del Banco Mundial y la legislación dominicana en relación con derechos laborales, así como las medidas de Salud y Seguridad Ocupacional.

El Marco Involuntario de Reasentamiento incluye un análisis de las actividades del proyecto por componente que pueden derivar en actividades de reasentamiento, derechos de paso, compras de terreno, o desplazamientos físicos o económicos. El MRI define el contenido mínimo que deben

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

incluir los Planes de Reasentamiento en caso de que sean necesarios. El MRI incluye un análisis de identificación de brechas entre el EAS 5 del MAS del Banco Mundial, una tabla de arreglos institucionales de implementación, información sobre las medidas de compensación, y la información sobre el Mecanismo de Quejas y Sugerencias del proyecto que podrán hacer uso las partes interesadas impactadas por las actividades de reasentamiento, desplazamiento económico o físico.

El PGAS se adopta para las obras de mejoramiento de la Planta de Agua Potable “La Dura”. El PGAS incluirá evaluación de los impactos ambientales y sociales y sus medidas de mitigación, medidas de transmisión de COVID-19, y medidas de mitigación.

El MGAS se adopta para las actividades del componente 1.2 del proyecto. Este incluirá entre otros, procedimientos de detección, evaluación de riesgos e impactos ambientales y sociales, evaluación de riesgos de desastres naturales, medidas de prevención de la transmisión de COVID-19 y medidas de mitigación.

El proyecto incluye Términos de Referencia (TdRs) para cada planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) y todas las demás actividades relacionadas con la gestión de aguas residuales a desarrollar bajo el componente 2 del proyecto, con sus correspondientes Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS). Los ESIA / PGAS serán un estudio integral y multidisciplinario que incorporará los resultados de estudios técnicos y complementarios, incluyendo, entre otros, la revisión y validación de la modelización de la calidad del agua, impactos acumulativos, pasivos ambientales, análisis alternativo para la ubicación de infraestructura, evaluación de riesgos de desastres naturales, medidas de transmisión de prevención de COVID-19 y arreglos institucionales.

El Proyecto, entró en efectividad el 9 febrero del 2022, los instrumentos ambientales y sociales fueron finalizados y entregados para revisión al Banco Mundial el 22 marzo 2022. Los instrumentos están siendo actualizados con las correcciones y sugerencias de los especialistas del Banco Mundial, los mismos serán publicados tan pronto se terminen las correcciones pertinentes.

Las versiones finales de los instrumentos ambientales y sociales indicados anteriormente, se publicarán en su respectivo tiempo en la página de INAPA: <https://www.inapa.gob.do/index.php/proyectos/category/66-mejoramiento-de-los-servicios-de-agua-potable-y-aguas-residuales-en-los-municipios-de-moca-y-gaspar-hernandez-provincia-espaillat>

En CORAAMOCA, los instrumentos se publicarán en este link: <http://www.coraamoca.gob.do/transparencia/index.php/proyectos-y-programas/category/985-mejoramiento-de-los-servicios-de-agua-potable-y-saneamiento-en-moca-y-gaspar-hernandez-2021>

Durante la implementación del proyecto, la estrategia de divulgación de instrumentos ambientales y sociales se revisará constantemente y se realizarán las modificaciones necesarias para garantizar el acceso inclusivo de los grupos objetivo a los documentos e información del proyecto. El proyecto implementará 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 la Provincia Espaillat: Moca, San Víctor y Gaspar Hernández. Entre algunos de los medios previamente identificados se encuentran, anuncios de radio, televisión, llamadas telefónicas, correo electrónico, redes sociales y WhatsApp (para más información, ver la tabla 6 de este PPPI).

### **8.3 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 después de la fecha de efectividad del proyecto y durante todo el ciclo del proyecto hasta su finalización. La especialista social y la especialista ambiental han sido asignadas y han estado trabajando en la preparación, actualización, finalización, de los instrumentos, así como en las consultas desde el inicio del proyecto (septiembre 2019).

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 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.

En atención a las medidas adoptadas por el gobierno de la República 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 de 2020 en Moca, Gaspar Hernández, San Víctor y Jamao al Norte). En consecuencia, se tomaron las medidas necesarias para hacer este proceso mediante medios electrónicos, con la modalidad “en línea”.

Se realizaron dos rondas de consultas, la primera durante la semana del 20 de abril al 6 de mayo 2020, las consultas se realizaron de forma virtual (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; identificación de los medios de comunicación con los cuales se pueden contactar a los diferentes actores; validar y/o descartar los diferentes impactos y riesgos identificados preliminarmente, los resultados y análisis de estas consultas están detallados en el anexo del IV al VII. Esta metodología resultó 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 más a fondo sus perspectivas sobre el proyecto.

Los días 15 y 16 de junio de 2020, se realizó la segunda ronda de consultas prevista para el Proyecto "Mejoramiento de Agua Potable y Aguas Residuales en los Municipios Moca y Gaspar Hernández,

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

Provincia Espaillat” a ejecutarse en estos municipios. Las consultas se dieron en el marco del cumplimiento de lo establecido en el Estándar número 10, “Participación de las Partes Interesadas y divulgación de la Información”, del Marco Social y Ambiental (MAS), del Banco Mundial. Este estándar requiere que el prestatario (INAPA/CORAAMOCA) realice consultas significativas entre las partes interesadas y quienes pudieran ser afectados por el proyecto. El objetivo es obtener su retroalimentación sobre los impactos y riesgos sociales y ambientales, así como de las medidas de mitigación que se identificaron para los componentes del proyecto. Por medio de las consultas, se busca influir en el diseño del proyecto y garantizar la participación democrática e inclusiva de las partes interesadas.

Han transcurrido casi dos años desde que se realizaron las primeras consultas, esto debido a que la República Dominicana, en julio del 2020 realizó elecciones Presidenciales y entró en un proceso de cambios (gubernamentales e institucionales), que provocaron la ralentización de los procesos. El cambio de gobierno detuvo por unos 6 meses el Proyecto, tiempo en el cual fue reevaluado y retomado. Luego de su efectividad el 9 de febrero del 2022, se retomaron los procesos de participación ciudadana y se espera contar con la realización de consultar en la mayor brevedad posible.

El jueves 28 de abril del 2022, se realizó una consulta pública en Gaspar Hernández, donde se contó con la presencia de autoridades gubernamentales, no gubernamentales, juntas de vecinos, sociedad civil, representantes de la radio y televisión local, además de miembros de la comunidad en general. Esta jornada de consultas se realizó, con la finalidad de retomar el proceso de participación e informar que el Proyecto se había retomado. En el ANEXO VIII, se contempla el reporte de estas consultas y se plasman todas las impresiones del proceso y la retroalimentación obtenida del mismo.

Como parte del cronograma de consultas, se compartió un resumen del proyecto, que incluía información detallada de los componentes, alcances y beneficiarios, además de las informaciones pertinentes sobre los instrumentos de gestión ambiental y social (MGAS, PGAS, PPPI, PGMO y MRI). Además, se les consulto específicamente sobre los canales de divulgación idóneas en la zona, además de los medios para la recepción de quejas y sugerencias. En base a estas informaciones, se dio paso a la jornada de preguntas y respuestas; las principales dudas giraron en torno al inicio del proyecto, refiriéndose con esto específicamente al inicio de construcción de las infraestructuras; a lo que se le respondió que el Proyecto ya había comenzado, y que estos procesos de eran muestra de eso. En este proceso de consultas, no se realizó una convocatoria específica a grupos vulnerables, como se establece previamente en este documento, ya que, para ese momento, no se contaba con un mapeo de actores actualizado que contemplara estos grupos en Gaspar Hernández. Por lo que se contemplan consultas específicas con estos grupos, cuando se termine la actualización del mapeo de actores.

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 (<https://www.inapa.gob.do/>) y CORAAMOCA (<http://coraamoca.gob.do/>) , para lo cual se publicará la existencia del link del Proyecto en las Páginas Web de estas instituciones, a través de las redes como Twitter (<https://twitter.com/inapagob>). El departamento de publicidad, relaciones públicas de INAPA se encargará de manejar las redes sociales. La publicación de

información del proyecto en las redes sociales comenzará cuando el proyecto esté en implementación para evitar levantar falsas expectativas entre las partes interesadas. El especialista social de INAPA y CORAAMOCA estarán en coordinación continua para monitorear las redes sociales y responder a las preguntas y dudas.

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. Esto en caso de que sea necesario y de que se aplique el protocolo "Para consultas públicas y visitas domiciliarias" para salvaguardar la integridad física de las partes interesadas y obtener la retroalimentación necesaria.

#### **8.4 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 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.

Debemos tomar en cuenta que estamos trabajando con personas con diversas discapacidades (sordomudos, ciegos, etc.) esto debe ser tomado en cuenta a la hora de realizar la difusión de las informaciones pertinentes del Proyecto. Es por esto, que se contempla la realización de videos informativos sobre el proyecto, que puedan ser transmitidos por los canales tradicionales de televisión, estos videos serán transmitidos en español y en haitiano criollo, además, de contar con un traductor al lenguaje de señas para personas con problemas de audición. El video se comenzará durante la implementación del proyecto, cuando ya haya resultados de algunas de las actividades del proyecto. El video mostrará las informaciones generales, los beneficiarios, los pasos a seguir en cada una de las actividades contempladas en el Proyecto. El video será divulgado único y exclusivamente luego que se hayan iniciado las actividades del proyecto.

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

Este video será realizado y divulgado junto a las informaciones pertinentes al Proyecto. El mismo será actualizado y divulgado de igual forma, siempre que se realicen cambios significativos en la ejecución de las actividades del Proyecto.

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.

Además, se contempla la realización de reuniones con grupos vulnerables, que por las razones que sea, no puedan acceder a las informaciones referentes al Proyecto, por las vías previamente establecidas para su divulgación; siempre y cuando las circunstancias así lo permitan y sin violar las medidas de distanciamiento establecidas para salvaguardar la salud de la población en general, se realizarán reuniones en grupos pequeños, lugares y horas que sean accesibles para estas personas.

Siempre que sean requeridas reuniones con grupos de personas, se tomarán todas las medidas establecidas por la Organización Mundial de la Salud y por el Estado Dominicano. Es por esto que estas reuniones deben realizarse en lugares abiertos, que permitan el apropiado distanciamiento, las adecuadas medidas de higiene, se establecerá de igual forma el uso obligatorio de mascarilla y de ser necesario el uso de guantes y desinfectantes.

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 Republica 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 del 20 de abril al 6 de mayo de 2020, se diseñaron 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. Las encuestas se presentaron 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 juntas de vecinos y organizaciones comunitarias, por corresponder a instancias sociales, esta última titulada como "Encuesta para partes interesadas".

Se adjunta en el Anexo III, 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](https://docs.google.com/forms/d/1fvelSteddeaby5_UdkXkTgE9Aden9UZcK4FNxDJKL2c/edit)

Encuesta en "Línea" Partes Interesadas

[https://docs.google.com/forms/d/1\\_gw5RZbDYCFf1FDs9awCFEDiZPiUpd93gb8MuDmBnQE/edit](https://docs.google.com/forms/d/1_gw5RZbDYCFf1FDs9awCFEDiZPiUpd93gb8MuDmBnQE/edit)

Las consultas en 'Línea' no abarcaron todas las partes interesadas en el Proyecto, sino sólo aquellas que podían ser contactadas mediante correo electrónico y que tuvieran las capacidades para llenar la encuesta en Línea. Esto no limita las opiniones de estas Partes Interesadas, sólo a las encuestas y a las preguntas que contemplan las mismas. Estas partes interesadas también fueron entrevistadas mediante llamadas telefónicas y/o video llamadas. Las encuestas en línea se utilizaron como un complemento de la metodología principal para las consultas, que fueron 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 fueron 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 contemplaron 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 prácticas sociales y ambientales del Proyecto, se implementará una cadena de contactos.

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

En coordinación con CORAAMOCA, se realizó una base de datos de partes interesadas a quienes se contactó para saber su disponibilidad para participar en las consultas y el medio por el cual prefieren

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar  
Hernández, Provincia EsPaillat*

ser consultados (por video llamada WhatsApp, llamada telefónica, o algún otro servicio de video llamada como Skype o Zoom). Con esta base de datos se contactó, a las partes interesadas y se les envió una carta de invitación (ANEXO II) y la ficha del proyecto; en la carta se explica el objetivo de las consultas y en la ficha del proyecto, se incluye un resumen de los impactos y riesgos sociales y ambientales más importantes identificados durante la elaboración del MGAS y el PGAS. Asimismo, la ficha describe las medidas de mitigación identificadas previamente. El objetivo, del envío previo de estos documentos es que las partes interesadas tengan tiempo de estudiar y entender el proyecto con antelación y hacer más eficiente el proceso de consulta. Además, se le enviara el vínculo de la encuesta online, que contiene las preguntas que se realizaran durante las consultas.

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 y los datos con las informaciones del proyecto (ficha del proyecto, resumen de los instrumentos y demás datos útiles), fueron compartidas por correo electrónico y WhatsApp, con las potenciales partes interesadas, partes afectadas, beneficiarios del proyecto y grupos vulnerables, previamente identificadas.

Las informaciones fueron compartidas mediante correo electrónico o por WhatsApp, con 45 personas, previamente identificadas, representantes de diferentes organismos gubernamentales y no gubernamentales, sociales, provinciales, municipales y locales. El objetivo de compartir estas informaciones, era dar inicio al proceso de consulta, además de recoger sus impresiones mediante el llenado de la "encuesta en línea" y posteriormente las consultas virtuales. De esas 45 personas que fueron contactadas para el llenado de la "encuesta en línea" y las consultas virtuales, solo 38 confirmaron su participación para las consultas virtuales y llenaron la encuesta "en línea", que se realizaron los días 15 y 16 de junio 2020. De esas 38 personas, 18 participaron en las consultas virtuales y las otras 20 fueron consultadas mediante llamada telefónica, para la socialización del perfil, de los instrumentos y para el llenado de la encuesta en línea.

Las consultas se realizaron en un horario de 10:00 am a 6:00 pm. Se utilizó una agenda para guiar las consultas. Estas fueron realizadas por Patricia Marero, especialista social de INAPA, y Leslie Porro, especialista ambiental de INAPA. Debido al alto número de participantes (38), cada especialista lideró 5 grupos, no pudiendo estar ambas, al mismo tiempo durante las consultas. Los anexos del I al VII, cuenta con un reporte de las consultas virtuales, donde se plasman todas interacciones y las respuestas ofrecidas por las especialistas ambientales y sociales del Proyecto.

<b>Resumen</b>	
Personas contactadas	<b>45</b>
Encuesta "en línea"	38

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

Consultas virtuales:	18
Consultas telefónicas:	20
<b>Total de consultados:</b>	<b>38</b>

	Institución o Cargo/Contratista	Contacto
1	JV Moca	809-352-9832
2	ADEPE	<a href="tel:829-499-3542">829-499-3542</a> / <a href="mailto:aneurybaez@gmail.com">aneurybaez@gmail.com</a>
3	Arquitectos sin Fronteras	34 652 79 45 65/germanlm@us.es
4	Arquitectos sin Fronteras	829-986-1072/ Hidalgoplaterocamilo@gmail.com
5	JILS Construcciones	829-838-3655
6	Instituto Pecuario, COOPCIBAO, AGROTEL	829-537-4065
7	Contratista	809-702-5584

**Tabla 5. Actores identificados para las consultas virtuales y llenado de la encuesta, mediante llamada telefónica.**

PERSONAS CONTACTADAS POR LLAMADA TELEFONICA					
9	Asociación religiosa/ JV Junta de Vecinos Juan Lopito	829-815-7515	Victor Santos	849-220-9586	
10	Sistema 911 Asociación de Pastores	809-962-1015	Alex Martínez	809-841-6327	
11	Plan Estratégico De Comunitario De Desarrollo De La Provincia	849-785-1410	Carlos Vargas	829-984-5939	
22	Esplanada de Pequeños		Felicia Acosta	809-715-1187	
23	Mtavros Group SRL Junta de Vecinos	809-330-8636	Francisco Bonilla	809-843-8180	
13	Federación Juntas de Vecinos de Gaspar Hernández y Rehabilitación La Isleta Moca	809-485-8242	Marcos Hernández	829-210-2835	
14		809-284-1369			
25	Junta de Vecinos Nuevo Puerto Rico		Nelson Hiciano	809-665-4105	
15		829-983-3756			
26			Bartolo		
16	Planta la Dura Comunitario	829-869-4997	Hernández	809-578-1192	
17		829-515-3879	Aparicio De		
18	Comunitario	829-371-2226	Jesús	849-880-3348	
28	comunitario		Quirico Hernández	809-787-6696	

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar  
Hernández, Provincia EsPaillat*

29	Sal si Puedes	Ana Mercedes Santiago (Nana)	809-676-3212
30	Sal si Puedes	Juana Elena Polonia González (Olga)	829-385-2087
31	Sal si Puedes	Marisol Guzmán	829-479-4555
32	Sal si Puedes	Lourdes Minaya	809-360-4654
33	Junta de Vecinos	Andrés Báez	829-744-2246
34	ASODIFIMO NUCLEO Moca	Modesto Parra	asodimoca@hotmail.com /829-569-7247
35	Comunitaria	Ángela López	Angelalopez_17@hotmail.com
36	Unión de Juntas de Vecinos del Municipio de Moca, Inc. (UJUVEMOCA)	Milagros Rosario Candelier	829-619-5854
37	Junta de Vecinos Unión y Progreso del Corozo	Juan Escaño Dionicio	809-474-2091
38	Junta de vecinos	Joselito	809-698-6121

### 8.5 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.



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

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.

**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 6- Estrategia de divulgación de información:

Etapa del proyecto	Información que se divulgará	Canales de comunicación	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Responsable
<p>Preparación del Proyecto (previo a la efectividad del proyecto).</p>	<p>Objetivos, componentes, potenciales actividades, alcances del Proyecto,</p> <p>Instrumentos: MGAS – PPPI -PGMO-PGAS, TdR, PCAS,</p>	<p>Divulgación en la página web:  <a href="http://www.inapa.gob.do">http://www.inapa.gob.do</a>,  <a href="http://www.coraamoca.gob.do">http://www.coraamoca.gob.do</a>, Además se utilizó la comunicación con las partes interesadas mediante el correo electrónico, la aplicación de mensajería WhatsApp y llamadas telefónicas con partes afectadas.</p> <p>Televisión, radio, páginas web INAPA, CORAAMOCA y BM, Redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook, etc.), bajantes, panfletos, brochures, etc.</p>	<p>Fecha inicio de divulgación de primeros borradores: 15-22 junio 2020.</p> <p>La divulgación de los Instrumentos ambientales y sociales, se realizará cuando se incorporen en los mismos, los comentarios del BM, recibidos después de la entrada en efectividad del proyecto (9-feb-2022). A la fecha se trabaja en la actualización de estos instrumentos (mayo 2022).</p>	<p>Por la ocurrencia de la Pandemia del Coronavirus y la medida de “distanciamiento social” que impera en el país, la información solo se pudo divulgar 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 logró obtener información de contacto.</p> <p>Para la realización de estas consultas, se utilizó la Nota Técnica del Banco Consultas públicas y participación de las partes interesadas en operaciones respaldadas por el Banco Mundial cuando existen limitaciones para realizar reuniones públicas, 20 de marzo de 2020". Esta nota se</p>	<p>INAPA</p>

				utilizará en todo momento durante el proyecto cuando no sea posible realizar consultas presenciales, y para garantizar eliminar los obstáculos a la participación.	
Implementación del proyecto	<p>a) Versiones finales del PGAS y MGAS.</p> <p>b) Evaluaciones de Impacto Social y Ambiental y sus respectivos PGAS.</p> <p>c) Versión final del PGMO con su Mecanismo de Quejas y Sugerencias para Trabajadores.</p>	<p>Televisión, radio, páginas web INAPA, CORAAMOCA y BM, Redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook, etc.), bajantes, panfletos, brouchures, etc.</p>	<p>a) El PGAS y el MGAS deberán ser publicados dentro de 60 días después de la efectividad del proyecto (a mayo 2022, el PGAS y el MGAS están en proceso de finalización. Los retrasos se deben a la falta de recolección de información que deben proporcionar algunos ministerios).</p> <p>b) Las Evaluaciones de Impacto Social y Ambiental y sus respectivos PGAS deberán ser publicados antes del comienzo de los procesos de licitación de las obras civiles respectivas.</p>	<p>Partes afectadas, otras partes interesadas, grupos/individuos vulnerables.</p> <p>En caso de identificar Partes Interesadas que no sepan leer, que tengan algún impedimento de aprendizaje, discapacidad auditiva o barrera por idioma; se implementará una estrategia de comunicación específicamente para estas personas que consista en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizarán consultas específicas con personas que no sepan leer y escribir, de la mano de grupos de la Sociedad Civil que trabajen con este tipo de grupos. Para informarles sobre los aspectos</li> </ul>	INAPA

	<p>d) Versión final del Marco de Reasentamiento Involuntario</p> <p>Versión final del Plan de Participación de Partes Interesadas.</p>		<p>c) El PGM con su Mecanismo de Quejas y Sugerencias para Trabajadores deberá ser divulgado una vez sean revisados y aprobados por el Banco Mundial.</p> <p>d) El Marco de Reasentamiento Involuntario será publicado dentro de los 15 días después de la efectividad del proyecto (a mayo 2022, el Marco de Reasentamiento ha sido finalizado, pero sigue estando en revisión interna entre el Banco Mundial y la Unidad Ejecutora del Proyecto).</p> <p>e) El PPP será publicado dentro de los 30 días después de la efectividad del proyecto (a mayo 2022, el PPPI ha sido finalizado, pero sigue estando en revisión interna entre el Banco Mundial y la Unidad Ejecutora del Proyecto).</p>	<p>específicos del proyecto y recibir su retroalimentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con grupos que tengan alguna incapacidad auditiva, nos apoyaremos en la escuela de sordomudos (mediante voluntarios) que se encarguen de traducir las consultas públicas para este grupo de personas. En caso de ser necesario se realizarán consultas específicas y a parte de las consultas generales.</li> <li>• Para los extranjeros de la zona (incluyendo trabajadores del proyecto) que no hablen español, se utilizarán brochures con las informaciones básicas del proyecto y de ser necesario, se contratarán traductores para consultar a este grupo, los mismos que se encargarían de elaborar los documentos en haitiano criollo.</li> <li>• En cuanto a los grupos de envejecientes que no puedan asistir a las consultas públicas (por edad o discapacidad motora), nos apoyaremos en los grupos de jóvenes que se encarguen de visitar a estos envejecientes y retroalimentarlos sobre el Proyecto, y a su vez recibir sus impresiones sobre esto. Este grupo de jóvenes serán monitoreados</li> </ul>	
--	--	--	---	---	--

				<p>por el Especialista Social de CORAAMOCA.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En cuanto aquellas personas que vivan en zonas muy rurales o que por su condición de vulnerabilidad económica no cuenten con acceso a internet, recibirán las convocatorias mediante grupos focales en dichas regiones y mediante perifoneo, anuncios radiales y televisivos.</li></ul>	
--	--	--	--	---	--

Al inicio de la construcción del Proyecto se brindará información a las partes afectadas sobre temas vinculados a las posibilidades de trabajo local y se considerarán temas relacionados a la equidad de género y cualquier riesgo que podría identificarse para la seguridad y salud de los vecinos.

Se socializará el Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias (MAQS) con la población durante las consultas durante la implementación del proyecto. 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 personas discapacitadas, usuarios de baja condición socioeconómica, mujeres, jóvenes, migrantes internacionales, grupo GLBT 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 3 y 7. 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 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.

Al inicio de la construcción del Proyecto y como parte del mecanismo de consulta y participación considerados en la tabla 6, 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 Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (MAQS) 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, grupo GLBT 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 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- 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 solteras 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 en la toma de decisiones y en	Se pueden realizar consultas de jóvenes, que nos permitan identificar las	Realizar reuniones, interactivas en las escuelas. Crear actividades que les permitan entender de forma	Pueden ser un gran apoyo para otros grupos. Como mujeres, LGBT, discapacitados y envejecientes.



	la participación comunitaria.	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.	interactivas todo lo relacionado al Proyecto.	
Grupo LGBT	Son personas altamente discriminados por su orientación sexual y pocas veces son tomadas en cuenta sus opiniones en temas comunitarios.	Realizar consultas con integrante de este grupo que permitan identificar las necesidades de estos y las oportunidades de inclusión que impliquen este tipo de proyectos, para estos grupos.	Reuniones interactivas e inclusivas que permitan la participación de este grupo.  Realizar reuniones individuales para evitar la supresión y discriminación en caso de ser oportuno.	Implementar el apoyo mediante grupos encargados de la inclusión de estas personas en las actividades de participación.
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.  Visitas domiciliarias, cumpliendo todos los protocolos de seguridad establecidos por El Estado de la Republica dominicana, El BM y este documento, explicar y socializar los aspectos relevantes del Proyecto.	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.

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

Personas viviendo con alguna discapacidad	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 estas personas como apoyo al UEP de INAPA.	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.
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.

Cuando se requiera para prevenir contagios por COVID-19, en caso de ser necesario, se realizarán reuniones virtuales (por zoom, video llamada), o por llamada telefónica (incluyendo WhatsApp). Estas serán consideradas como alternativas para evitar visitas a hogares y con ello, la propagación de enfermedades infecciosas como el COVID-19. Como protocolos de seguridad y distanciamiento, en el caso de que sea necesario tener reuniones presenciales, se implementarán medidas de sana distancia, y se le proporcionará gel anti-bacterial a los asistentes. El uso de máscaras será indispensable en todas las reuniones.

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 809-909-6843 y al correo electrónico: [patricia.marrero@inapa.gob.do](mailto:patricia.marrero@inapa.gob.do) en horario de 8 a 4 pm, de lunes a viernes.

8.6. Cronograma para consultas

Etapa del proyecto	Fecha	Tema de la consulta	Método utilizado para consultas	Partes interesadas objetivo	Responsabilidades institucionales
Preparación (previo a la efectividad del proyecto)	Mayo-junio 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta para tener retroalimentación sobre los instrumentos ambientales y sociales (MGAS, PGAS, Marco de Reasentamiento, Plan de Partes Interesadas, PGMO, Mecanismo de Quejas y Sugerencias).</li> <li>• La retroalimentación se incluyó como parte de la preparación de los borradores de los instrumentos mencionados en el punto anterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos focales a través de medios virtuales (llamadas telefónicas, WhatsApp, video llamadas)</li> </ul>	Partes interesadas, otras partes interesadas, y grupos vulnerables (el detalle de los participantes se encuentra en la tabla 5.	INAPA (Especialista Social y Especialista Ambiental)
Después de efectividad	Después de la efectividad del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta para retomar la comunicación con las partes interesadas, informarles sobre el estado del proyecto y recordarles sobre las actividades del proyecto. Informar sobre el estado de los instrumentos ambientales y sociales.</li> <li>• Consulta para proporcionar información sobre los aspectos técnicos ambientales y sociales.</li> <li>• La retroalimentación será reflejada en un reporte de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evaluarán diferentes formatos para realizar las consultas. Se tendrá en consideración las recomendaciones del Estado Dominicano referente a la realización de reuniones públicas bajo el contexto de la pandemia del COVID-19. Se tomarán en cuenta</li> </ul>	Partes interesadas, otras partes interesadas, y grupos vulnerables. Se tomará en cuenta el mapeo de partes interesadas en este PPPI y se invitará a todas las partes interesadas identificadas. La lista final de participantes será incluida como parte del reporte de consultas y se anexará a este PPPI.	INAPA (Especialista Social con el apoyo de la Especialista Ambiental y de CORAAMOCA en caso de ser necesario)

		consultas que se agregará como anexo a este PPPI (ver plantilla en Anexo XII) y tomada en consideración para la toma de decisiones del proyecto.	las indicaciones del Estado Dominicano y se evaluará la opción más factible, siempre teniendo en consideración la salud de las partes interesadas.  Durante las consultas, se discutirán los temas de relevancia social y ambiental del proyecto, así como riesgos e impactos relacionados.		
Implementación	Cada tres meses durante la implementación del proyecto.  A menos que ocurrieran cambios muy significativos en las actividades del proyecto que requirieran una consulta extraordinaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las consultas se realizarán para brindar un espacio a las partes interesadas para que puedan expresar su retroalimentación sobre la construcción de las obras, la implementación de los pactos sociales, o cualquier otro tema social y ambiental que consideren necesario.</li> <li>Se informará a las partes interesadas sobre el Mecanismo de Quejas y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evaluarán diferentes formatos para realizar las consultas. Se tendrá en consideración las recomendaciones del Estado Dominicano referente a la realización de reuniones públicas bajo el contexto de la pandemia del COVID-19. Se tomarán en cuenta</li> </ul>	Partes interesadas, otras partes interesadas, y grupos vulnerables. Se tomará en cuenta el mapeo de partes interesadas en este PPPI y se invitará a todas las partes interesadas identificadas. La lista final de participantes será incluida como parte del reporte de consultas y se anexará a este PPPI.	INAPA (Especialista Social con el apoyo de la Especialista Ambiental y de CORAAMOCA en caso de ser necesario)

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

		<p>Sugerencias para el proyecto en el que pueden reportar sus comentarios o quejas referente a los asuntos sociales y ambientales que puedan surgir por la implementación de las actividades del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●Otros temas relevantes</li> </ul>	<p>las indicaciones del Estado Dominicano y se evaluará la opción más factible, siempre teniendo en consideración la salud de las partes interesadas.</p>		
--	--	--	---	--	--

### **8.7. Análisis de los Comentarios recibidos durante las consultas**

Los comentarios serán recibidos durante las consultas y los mismos serán incorporados en versiones revisadas de los distintos instrumentos ambientales y sociales del Proyecto. La retroalimentación de las consultas será incorporada en reportes. El Anexo XII de este PPPI, incluye una plantilla como ejemplo de la información que deberá ser recopilada en cada consulta, e incluida como anexo en los 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](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](mailto:AguapotableRD@gmail.com) para recibir comentarios escritos sobre el proyecto. Para recibir comentarios orales, se pone a disposición de las partes interesadas el teléfono 809-909-6843.

Durante las consultas virtuales realizadas los días 15 y 16 de junio 2020, por las especialistas social y ambiental de INAPA, los comentarios fueron registrados uno por uno, anotando el nombre del participante y la duda, en los casos en que las preguntas podrían ser respondidas inmediatamente se anotaba la respuesta junto a la pregunta y si esta había sido respondida adecuadamente de acuerdo al criterio del solicitante.

Cuando la duda o sugerencia, correspondía a asuntos técnicos referentes al diseño del Proyecto y que no podía ser respondida sin consultar a los encargados de la parte técnica del mismo, se le explicaba al solicitante. Estas dudas fueron enviadas y socializadas con la parte técnica, luego nos pusimos en contacto nueva vez, con los consultantes y se les daba las respuestas, además, de cerciorarnos de que quedaran conformes. 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.

### **8.8. 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

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

y/o cambios en el Plan de Partes Interesadas y sobre el Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias. 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.

**9. RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PPPI**

**9.1. Recursos**

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 240.850.00 dólares americanos, o 13.885.002,5 pesos dominicanos, lo que representa el 0.55 % del presupuesto del proyecto. A continuación, se detallan las actividades que requieren de presupuesto.

Tabla 8. Estimado de costos para la implementación del PPPI

FASE	ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTO US\$	COSTO RD\$
Preparación	Primera Etapa (Consultas Virtuales)			
	Conformación Equipo Técnico de consultas	Personal de INAPA y CORAAMOCA	0	0
	Elaboración Mapa de Actores Claves	Listado de contactos suministrado por CORAAMOCA	150	8,640
	Preparación de documentos para entrevista	Computadora, Internet y Teléfonos móviles	0	0
	Realización de entrevistas a actores claves	Computadora, Internet y Teléfonos móviles	200	11,520
	Análisis de información y elaboración de informe	Computadora e internet	150	8,640
	Segunda Etapa			

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

	Preparación de documentos para cabildo abierto	Resumen de los documentos ambientales y sociales del proyecto, ficha del proyecto, información sobre los MAQS, información sobre el avance o cambios del proyecto, etc.	500	28,800
	Solicitud de Cabildo abierto al Ayuntamiento Municipal	Carta de Solicitud y transporte (combustible)	150	8,640
	Publicidad de convocatoria para el cabildo abierto	Perifoneo, bajantes, publicaciones en redes sociales, televisión, radio, etc.	1,000	57,600
	Organización del Cabildo	Ubicación del lugar, carteles sobre medidas de cuidado y distanciamiento por COVID-19, materiales de higiene (Mascarillas, guantes, manitas limpias, etc.), proyector, sillas, computadora, personal de apoyo, transporte, material de apoyo, etc.	5,000	28,800
	Elaboración de Informe Final-Incorporación de cimentación al PPPI	Computadora e internet	150	8,640
	<b>Tercera Etapa</b>			
Ejecución	Especialista Social CORAAMOCA	Contemplado en el presupuesto general del Proyecto	0	0
	Asistente Social	Encargado de dar soporte al especialista Social de COORAAMOCA, en la implementación de Mecanismo de Atención de Quejas y sugerencias.	36,000	2,073,600



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

<p>Especialista en Violencia de Genero</p>	<p>Se realizarán contrataciones específicas en casos que lo ameriten.</p>	<p>8,000</p>	<p>460,800</p>
<p>Servicios psicológicos, legales y médicos para víctimas de VG, generadas por el proyecto.</p>	<p>Se contratarán servicios de ayuda a sobrevivientes de VG, generadas por las actividades del proyecto.</p>	<p>5000</p>	<p>288,000</p>
<p>Apoyar el proceso de elaboración e implementación de la estrategia de comunicación del Proyecto.</p>	<p>Campaña de Comunicaciones (incluye videos, bajantes, brochures, traducciones, etc.)</p>	<p>15,000</p>	<p>86,4000</p>
<p>Socialización de avances de medio término del Proyecto.</p>	<p>Equipo técnico</p>	<p>1,000</p>	<p>57,600</p>
<p>Reunión con instancias del Gobierno municipal y provincial (Ministerios provinciales, Ayuntamiento municipal, Gobernador, Medio Ambiente, Defensa civil)</p>	<p>logística</p>	<p>6,000</p>	<p>345,600</p>
<p>Reunión con instancias municipales</p>	<p>Vehículo con combustible</p>	<p>3,600</p>	<p>207,360</p>
<p>Realización de cabildo abierto. Informar a los ciudadanos del municipio sobre los avances del proyecto, revisión y cumplimiento de los estándares ambientales y sociales</p>	<p>Refrigerio, material gastable, materiales de higiene, materiales de apoyo, computadora, transporte, etc.</p>	<p>24,000</p>	<p>1,382,400</p>
<p>Traducción de mensajes clave del proyecto, incluyendo resúmenes de cada instrumento ambiental y social, información de los canales para interponer quejas y sugerencias, y</p>	<p>Traductor (Incluye personal para traducir en las consultas)</p>	<p>2,500</p>	<p>144,000</p>

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

	otra información relevante.			
	Personal traducción lenguaje de señas	Interprete	2,000	115,200
	Implementación del Sistema de Atención de Quejas y Reclamos	Publicidad (Radio, televisión, perifoneo, brochures, etc.), Impresión de fichas para quejas, carteles de información, material informativo, etc.	12,000	691,200
	Asignación del punto focal	Consultores por los (6) años de duración del Proyecto	100,000	5,760,000
	Revisión de los puntos de entrada de los mecanismos de interposición de quejas y sugerencias.	Personal, Transporte y combustible.	9,000	518,400
	Socialización de procedimientos de puntos de entrada de quejas	Equipo técnico	2,400	138,240
	Identificación de sitios para colocar buzón comunitario	Equipo técnico	500	28,800
	Elaboración de buzón comunitario	Equipo técnico	1,500	86,400
	Instalación de buzones de quejas y sugerencias.	Transporte a los lugares donde se instalarán (Incluye dieta y combustible). Mantenimiento de Buzones.	1,500	86,400
	Reuniones con autoridades provinciales y municipales para información de avances del Proyecto y/o asambleas comunitarias	Transporte y refrigerio	3,000	172,800
	Transporte para personas con dificultades motrices o con alguna otra discapacidad	Logística de movilidad, camionetas, combustible, viáticos, asistencia especial, etc.	3,000	172,800

*Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar  
Hernández, Provincia EsPaillat*

	Atención de quejas y sugerencias a través del Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias (MAQS)	Equipos y materiales para la recepción, evaluación, análisis y monitoreo del mecanismo de atención (incluye: Computadora, celulares, transporte, material gastable, etc.)	20,000	1,152,000
		TOTAL	263,300	15,166,080

*\*Estos costos están basados en los años de implementación del Proyecto.*

Algunos de los costos de este presupuesto están basados en apreciaciones, por falta de información. Estos datos serán validados, una vez se hayan establecido los lugares, cantidad de buzones y de personal requerido.

## 9.2. 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. La implementación del Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias estará a cargo del especialista social de CORAAMOCA este se apoyará la implementación del Mecanismo en un auxiliar administrativo, quien se encargará de la recepción y digitalización de las quejas y sugerencias. Esto debido a que el especialista de CORAAMOCA, tendrá otras funciones y no será exclusivo en la implementación del mecanismo.

El especialista Social de CORAAMOCA será el encargado de la clasificación y asignación de los casos dependiendo de las quejas y sugerencias, además de dar seguimiento a la resolución de las mismas. También se encargará de rendir informes al especialista social de INAPA mensualmente.

## 10. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAQS).

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

Este Mecanismo aplica a todas las comunidades que serán afectadas o beneficiadas por el Proyecto de Agua y Saneamiento en Moca, San Víctor y Gaspar Hernández, provincia EsPaillat. Los usuarios de este mecanismo serán todas las personas interesadas, incluyendo, 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. Cualquier persona individual o colectivo puede hacer uso de este. El PGMO incluye la descripción del Mecanismo de Quejas y Sugerencias que será implementado y podrá estar a disposición de todas las partes interesadas del Proyecto.

El responsable directo de la gestión del MAQS es INAPA, mediante la División Social de la Unidad Ejecutora del Proyecto, se apoyará en el equipo de CORAAMOCA, específicamente en la Unidad de Gestión Social. El especialista social de INAPA tendrá la responsabilidad del monitorear el MAQS y

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

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 MAQS 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 MAQS 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, 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.

El esquema del MAQS está alineado a lo que establece la Ley de Participación Ciudadana (Ley 176-07), 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.

La información que ingresa al mecanismo de atención de quejas y sugerencias es confidencial, en especial cuando está relacionada con la identidad del reclamante. Las especialistas sociales de INAPA y CORAAMOCA, y la asistente social de CORAAMOCA, serán las únicas personas que podrán tener acceso a estas quejas para asegurar la confidencialidad de las mismas.

A continuación, se describe el MAQS que se pone a disposición de las partes interesadas para todo lo relacionado al proyecto.

**10.1. Canales para recepción de quejas, reclamos y sugerencias del proyecto.**

Existen diferentes canales para que las partes interesadas puedan interponer quejas y/o sugerencias (de manera anónima si así lo solicitan, y confidencial) relacionadas al proyecto:

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

**Teléfono:** 809-909-6843 (este número es temporal, una vez que se establezca la Unidad Ejecutora del Proyecto, se actualizará esta información).

**Buzones comunitarios:** En buzones colocados en lugares de fácil acceso, como: oficinas comerciales de CORAAMOCA en Moca y Gaspar Hernández. El lugar y el número exacto de los buzones se definirá durante la implementación del proyecto (durante un mapeo en campo de la zona de influencia del proyecto, y será liderada por la Especialista Social de INAPA) y tomado en cuenta la retroalimentación de las partes interesadas durante las consultas.

**Correo electrónico:** AguapotableRD@gmail.com (este correo es temporal, una vez que se establezca la Unidad Ejecutora del Proyecto, se actualizará esta información).

**SMS/MSM:** 809-909-6843 (este número es temporal, una vez que se establezca la Unidad Ejecutora del Proyecto, se actualizará esta información).

**WhatsApp:** 809-909-6843 (este número es temporal, una vez que se establezca la Unidad Ejecutora del Proyecto, se actualizará esta información).

**Presencial:** Personalmente en la oficina de la Unidad Ejecutora del Proyecto y cuando el caso lo amerite por su nivel de complejidad en reuniones a través del personal identificado para recibir las quejas, reclamos y/o sugerencias, como la Especialista Social del Proyecto (en caso de que esté presente en las reuniones o consultas), el Especialista Social de CORAAMOCA, y el auxiliar administrativo de CORAAMOCA.

Correo Postal: mediante carta en la oficina del Banco Mundial, localizado en la: Ave. Lope de Vega No. 29, Torre Novo-Centro, Piso 10, Ensanche Naco, Santo Domingo

**Redes sociales:**

Redes Sociales INAPA

<https://www.facebook.com/inapagob>

<https://twitter.com/inapagob>

<https://www.instagram.com/inapagob/>

<https://flickr.com/photos/inapagob>

Redes Sociales CORAAMOCA

<https://www.facebook.com/coraamoca>

<https://twitter.com/coraamocard>

<https://www.instagram.com/coraamocard/?hl=es>

**Páginas institucionales:** Cuando se implemente el proyecto, se habilitarán los espacios y se indicará aquí la página institucional asignada.

**\*\*\*El teléfono, correo electrónico, WhatsApp son provisionales. Estos serán actualizados una vez que la Unidad Gestora del Proyecto tenga establecida su oficina, y designado/o contratado a la especialista**

#### **a) Buzones Comunitarios**

Este se considera un instrumento 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 comerciales CORAAMOCA y de la Unidad Ejecutora de INAPA, con oficina en MOCA.

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 queja y/o sugerencia es identificado con un tipo de impedimento para presentar una queja (alguna discapacidad, situación de analfabetismo), se le consultará si autoriza que la persona responsable del MAQS le tome la información y la escriba en el formato respectivo o lo haga una persona que le acompañe o un tercero (quien decida el reclamante).
- Una vez que de consentimiento es dado para alguna de las personas antes citadas, se procede a llenar el formato de quejas y sugerencias, 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 queja o sugerencia.

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

**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 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 Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias, será por medio a una cuenta de correo electrónico aguapotablerd@gmail.com, la cual será administrada por el punto focal de INAPA y por el especialista social de CORAAMOCA 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 un Mecanismo 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 número a usar será registrado para este uso (se considerará el uso del número de la línea telefónica, para los servicios de mensajería siempre que sea posible), esta plataforma estará a cargo de una persona específica (Auxiliar administrativo) 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 Mecanismo 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. Por ejemplo: llame al número tal, donde le darán la asistencia que necesita.

**10.2. Pasos del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos del Proyecto**

Pasos a seguir	Descripción	Tiempo	Responsable
<p>Recepción de quejas o sugerencias</p>	<p>Las quejas y sugerencias pueden ser puestas por medio de correo electrónico, en persona, llamada telefónica, WhatsApp, buzones etc.</p> <p>Las quejas y sugerencias pueden ser interpuestas de forma anónima.</p> <p>El especialista social de CORAAMOCA será el encargado de recibir las quejas por todos los medios descritos. El especialista social de CORAAMOCA se apoyará de un asistente social que dará soporte al especialista social de CORAAMOCA. Cuando el especialista social no esté disponible, el asistente social será el responsable de recoger las quejas y sugerencias de los buzones comunitarios al igual que de los otros medios de recepción.</p>	<p>Los canales de recepción de quejas están abiertos y funcionando.</p>	<p>El responsable de la implementación de este mecanismo es el especialista social del Proyecto, por parte de INAPA. La responsabilidad de la recepción de los reclamos, quejas y sugerencias recae en el especialista de CORAAMOCA, por encontrarse de forma permanente en la zona. El especialista social de CORAAMOCA se apoyará en un asistente social. El especialista social de CORAAMOCA rendirá informes sobre la implementación del mecanismo al especialista social de INAPA, quien realizará visitas a campo cada 15 o 30 días para verificar el buen funcionamiento de este o cada vez que sea necesario</p>
<p>La queja se clasifica y se registra</p>	<p>La queja se clasifica y se registra en el cuaderno de registro de quejas de partes interesadas del proyecto (ver anexo IX de este PPPI).</p>	<p>Las quejas serán registradas diariamente, por el asistente social quien da soporte al especialista social de CORAAMOCA con los procesos del mecanismo.</p>	<p>La queja será registrada por el asistente social de la mano con el especialista social de CORAAMOCA.</p>



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

<p>Se notifica al quejante que la queja fue recibida y que se le dará seguimiento para su resolución.</p>	<p>La persona encargada de recibir y registrar la queja (especialista social de CORAAMOCA, y asistente social de CORAAMOCA según corresponda) se comunica directamente con el quejante para informarle que su queja fue recibida, en un plazo no mayor a 2 días laborales, que se está en proceso de investigación y se le proporcionará un tiempo estimado para que su queja sea resuelta. Se le proporcionará un contacto para que el quejante se pueda comunicar y dar seguimiento a su queja en caso de ser necesario</p>	<p>En un plazo no mayor a 2 días laborales.</p>	<p>El especialista social de CORAAMOCA y el asistente social, será el responsable de recibir y registrar las quejas y de notificar que su queja ha sido registrada y que será tramitada.</p>
<p>Investigación</p>	<p>Una vez que las quejas son clasificadas, se asigna a un funcionario o departamento para la resolución de la queja. Una vez que las investigaciones son finalizadas, se generará un plan de acción para solucionar la queja.</p>	<p>El proceso de investigación inicia desde el momento que la queja es asignada al funcionario, contratista, o departamento correspondiente y puede durar hasta 5 días laborales.</p>	<p>Los especialistas sociales de INAPA y CORAAMOCA serán los responsables de dar seguimiento de la resolución de las quejas asignadas a los funcionarios, contratista, y/o departamentos correspondientes.</p>

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

<p>Resolución/retroalimentación</p>	<p>Una vez que una solución se ha proporcionado, la resolución será comunicada a la persona encargada de mantener contacto con el quejante (el especialista social de CORAAMOCA y/o el auxiliar administrativo) que a su vez le comunicará la solución a su queja.</p>	<p>La resolución del caso, una vez haya terminado la investigación, debe ser emitido en un plazo no mayor a 2 días laborables.</p>	<p>El especialista social de CORAAMOCA quien junto al especialista social de INAPA, se encargarán de especificar las directrices a seguir.</p>
<p>Proceso de apelación</p>	<p>En caso de que él o la quejante no estén de acuerdo con la resolución proporcionada, se les indicará que existe un proceso de apelación. El quejante puede presentar una apelación a la resolución del caso, por no considerar que se haya resuelto o que no lo haya hecho de la mejor forma posible. Debe especificar la naturaleza de la apelación lo más detallada posible, para proporcionar cualquier evidencia objetiva que respalde cada elemento o aspecto de la apelación, si corresponde.</p>	<p>Durante el proceso apelación el caso volverá a ser revisado por las partes involucradas y se examinarán los nuevos datos que puedan ser suministrados por el quejante, se verificará si el responsable de dar solución a la queja lo hizo de la forma correcta y si esta fue tramitada en buenos términos. Este proceso no debe exceder un máximo de 10 días laborables, incluyendo el informar al quejante la solución de la apelación. Si luego de la apelación el quejante no se encuentra satisfecho con lo determinado y/o ejecutado se le instará a que accedan a sistemas nacionales indicándoles cuales son los idóneas para cada caso.</p>	<p>Los responsables de este proceso son los especialistas sociales de INAPA y CORAAMOCA.</p>

### **10.3. Registro y control de quejas.**

Los formatos para los registros son los siguientes (para ver las plantillas de los formatos, ver el Anexo IX de este PPPI):

#### **a) Formato de presentación de casos.**

Es el formato a través del cual se tendrá control para llevar a cabo el flujo de solución de los casos que reciba. Corresponderá a la primera copia del talonario, que se sistematizará y se archivará. Exclusivamente para casos interpuestos de forma personal o por vía telefónica.

#### **b) Formato de constancia de recepción de quejas.**

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. Si la queja se interpone de forma presencial o por vía telefónica, se le entregara al quejante una copia del talonario como prueba de la interposición de la queja.

En caso de que la queja sea interpuesta de manera virtual (WhatsApp, redes sociales, mail, teléfono, etc. El comprobante se le enviara por cualquiera de estos medios o con el encargado de resolver la interposición.

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

Es el formato que hace constar la respuesta a la queja interpuesta. Proporciona al usuario y al prestatario un mecanismo de comprobación donde consta la resolución del caso, además, de una constancia en caso de apelación. Este formato se apoyará de la tercera copia del talonario que se le entregará al encargado de resolver la queja. Esta será firmada, por el quejante al momento de resolver la queja. En caso de ser una queja anónima, se presentarán pruebas de la resolución de la misma.

#### **d) Matriz de control de solicitudes y reclamos.**

Es la que se utilizará para registrar y llevar control de las quejas y comentarios recibidos de las partes interesadas. La/el especialista social de CORAAMOCA, tendrá la responsabilidad de registrar, como punto focal en la implementación del MAQS. Las quejas recibidas por él o ella, monitorear su resolución, y ser el contacto directo con las partes interesadas que interpusieron la queja. Para esto se apoyará, en el asistente social, quien en caso de que el especialista social de CORAAMOCA, no pueda recibir, registrar y monitorear las quejas; por las otras funciones que desempeñara durante la ejecución del proyecto, el asistente social se encargara de realizar estas labores y de dar informe al especialista social de CORAAMOCA.

De igual forma el equipo encargado de recibir las quejas de forma presencial, registraran cada una de las quejas en la matriz, la cual tendrá una versión en línea.

Esta matriz servirá de insumo para la preparación de los reportes del MAQS que se hacen al Banco Mundial, y se basará en los formatos de interposición de quejas y su digitalización.

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

Los formatos descritos anteriormente, serán llenados y se guardará constancia de cada uno de ellos durante toda la ejecución 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 MAQS, 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 MAQS; asimismo de las quejas y sugerencias 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 MAQS, 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 MAQS trimestralmente y anexara el registro mencionado, la responsabilidad sobre el cierre de casos es responsabilidad del especialista social de INAPA.

En el caso específico de se reciba una queja o sugerencia 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, mensajería de texto o llamada telefónica sin brindar datos personales.

#### **10.4. Violencia de Genero y el Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias**

Cuando existan casos de Violencia de Género (VG), se le proporcionará al usuario la opción de que esta queja se haga de forma anónima. Para esto se proporcionará un numero exclusivo para presentar quejas relacionadas a acoso/abuso sexual o cualquier otro tema de violencia de género, para tener la certeza de que este tipo de quejas es tramitado de la mejor forma posible y sin violentar los derechos del quejante. Esta línea será atendida por la especialista social de INAPA o CORAAMOCA (en caso de ser mujer) y se tramitará dependiendo del caso, la contratación de una especialista en género, que se encargue de recibir de forma empática (sin juzgar), dar seguimiento y soporte a la víctima hasta que se cierre el caso.

El MAQS 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. Estas quejas serán registradas bajo un código de identificación que asigna la especialista que reciba la queja. En caso de considerarse necesario se contará con un registro independiente para este tipo de quejas, que será manejado únicamente por el especialista social de INAPA y la especialista en género, según corresponda.

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

El mecanismo de atención de quejas y sugerencias 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 (ver Anexo XV para un listado de proveedores de servicios).

La información que ingresa al mecanismo 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. La especialista designada o la especialista en VG contratada para asistir estos casos, será la única persona que podrá tener acceso a estas quejas para asegurar la confidencialidad de las mismas.

Todos los medios para recepción de quejas estarán disponibles para las sobrevivientes (buzón comunitario, llamadas telefónicas, correo electrónico, WhatsApp, y mensajes de texto). Sin embargo, se les alentará de la manera más atenta a que las sobrevivientes se comuniquen directamente por llamada telefónica, al número 809-909-6843 (este número es temporal, una vez que se establezca la Unidad Ejecutora del Proyecto, se actualizará esta información). Este número de teléfono será respondido únicamente por la especialista social de INAPA o CORAAMOCA, en caso de que de que esta figura, resulte ser hombre y con el objetivo de que las mujeres que interpongan este tipo de quejas se sientan cómodas y en confianza, solo se interpondrán quejas sobre VG ante la especialista social de INAPA (designada).

### **10.5. Clasificación y caracterización de las quejas y sugerencias**

Este mecanismo 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 quejas y sugerencias una vez presentadas y registradas serán clasificadas de acuerdo a la índole de la misma.

El especialista social de CORAAMOCA, junto con el/la asistente social encargará luego de registradas las quejas y sugerencias de clasificarlas y llenar la matriz de control. La clasificación de las quejas y sugerencias, será parte de la capacitación que recibirá cada una de las personas que estarán involucradas en el Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias.

Las quejas y sugerencias recibidas y registradas en la matriz de control serán clasificadas, de acuerdo con las siguientes categorías:

- a) No admisibles.

Se considerarán no admisibles aquellas quejas y sugerencias conforme los siguientes criterios:

- No está directamente relacionadas con las actividades del Proyecto. Por ejemplo, son quejas que no tienen relación con los impactos sociales, ambientales de las actividades específicas de este proyecto.

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

- Su naturaleza sobrepasa el límite de intervención y aplicación del MAQS. 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.
- No hay una causa o justificación real de la acción denunciada. Por ejemplo, cuando la queja o reclamo está sustentada en una suposición de hechos que no conciernen a las actividades del proyecto.

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 MAQS y estará siempre en la obligación de dar una respuesta al solicitante. Es decir, esta queja o reclamo, la cual no es abarcada en la complejidad del proyecto, será registrada como no admisible, porque salen de nuestra jurisdicción. Aun así, estas serán canalizadas a las instituciones competentes y se le orientará al reclamante, por qué no podemos resolver la queja o reclamo y cuáles serían los pasos a seguir para darle seguimiento en la institución correspondiente a la que se remitió el caso. Por ejemplo, cuando se trate de una queja de orden judicial, de conflictos entre vecinos, etc.

**b) Nivel de complejidad baja:**

- Solicitudes o reclamos que no requieren de una solución, sino solo información que aclare la duda.
- 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, el comportamiento y la conducta del personal del Proyecto en relación con los miembros de la comunidad.

**d) Nivel de complejidad alta:**

Quejas o reclamos referentes a 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 queja o sugerencia.

## 10.6 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, cuya solución estará a cargo de otra instancia, el especialista social de CORAAMOCA, sostendrá conversación con quien reporte la queja o sugerencia, para socializar los pasos a seguir y 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 de cada caso presentado.

En los casos en que se recibe directamente una comunicación por vía electrónica, mensajería o por teléfono, el especialista social CORAAMOCA, 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 un asistente social, quien le dará soporte al especialista de CORAAMOCA en la implementación del MAQS, 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 compuesto por las personas encargadas de recibir las respuestas de forma escrita, telefónica o mail, o directamente por el especialista social o asistente social, según corresponda, 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 el especialista social de CORAAMOCA, 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, el cual será enviado al especialista social de INAPA. INAPA tendrá un registro centralizado de todas las quejas y sugerencias que se den en el marco del Proyecto e informará trimestralmente al Banco Mundial.

Para cerrar los casos de reclamos y sugerencias, 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 no se encuentra satisfecho con lo determinado y/o ejecutado, tiene la opción y se insta a apelar ante la instancia que considere oportuna (INAPA, CORAAMOCA, en su defecto el Banco Mundial) o por la vía legal, como instancias judiciales, según lo establezcan las leyes nacionales. Se debe 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. Los responsables de este proceso son los especialistas sociales de INAPA y CORAAMOCA. Debiendo en todos los casos haber conformidad mutua de las partes.

En caso de que él o la quejante no estén de acuerdo con la resolución proporcionada, se les indicará que existe un proceso de apelación. El quejante puede presentar una apelación a la resolución del caso, por no considerar que se haya resuelto o que no lo haya hecho de la mejor forma

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

posible. Debe especificar la naturaleza de la apelación lo más detallada posible, para proporcionar cualquier evidencia objetiva que respalde cada elemento o aspecto de la apelación, si corresponde. Durante el proceso apelación el caso volverá a ser revisado por las partes involucradas y se examinarán los nuevos datos que puedan ser suministrados por el quejante, se verificará si el responsable de dar solución a la queja lo hizo de la forma correcta y si esta fue tramitada en buenos términos. Este proceso no debe exceder un máximo de 10 días laborables, incluyendo el informar al quejante la solución de la apelación.

### **10.7. Divulgación**

El MAQS se divulgará por medio de las redes sociales de INAPA, y CORAAMOCA, en televisión, radio, redes sociales, mediante bajantes, perifoneo y en las reuniones de consultas a realizarse cada tres meses durante la implementación del proyecto.

### **10.8 Monitoreo y evaluación**

La implementación del MAQS 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 que en estas reuniones se identifiquen personas extranjeras, habitantes de la zona, que hable haitiano criollo se contara con un interlocutor que se encargue de traducir el mensaje, esto será vía algún habitante de la población que maneje el idioma, en caso de no contar con esta figura se contratara a un traductor contratado por la UEP, para asegurar que la información le llegue a toda la población.

### **10.9 Homogenización del registro de casos**

Una vez completada la digitalización de los casos, teniendo en cuenta las múltiples entradas del sistema y que los casos interpuestos mediante buzones serán registrados al día siguiente. Una vez homogenizada la tabla, con todos los casos, el especialista social de CORAAMOCA categorizará y compartirá la matriz con el especialista de INAPA para la asignación de los casos dependiendo de la complejidad de los mismos.

Se estima que el especialista social de CORAAMOCA, encargado de la implementación del MAQS, se apoyará en un asistente social. Quien se encargará, en caso de que el especialista social de CORAAMOCA por sus múltiples funciones, no pueda; este se encargará de recibir y registrar los casos en la matriz de control. Esta se trabajará "Versión en Línea" para que ambos especialistas (INAPA-y CORAAMOCA) puedan tener acceso actualizado en cada momento. El especialista social de CORAAMOCA se encargará de asignar los casos al funcionarios, contratistas e implicados competentes y de dar seguimiento a la resolución de la queja.

Cuando la recepción se haga mediante buzones comunitarios, al finalizar el día, el asistente social se encargará de recoger las quejas y sugerencias y registrarlas en la matriz de control, para que éstas 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 le proveyeron



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

al usuario los pasos y canales a seguir para hacer efectiva la apelación. La misma tabla contemplará el seguimiento que se le está dando y si la queja o sugerencia es recurrente, es decir, si hay muchas sobre ese tema.

El MAQS 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 quejas y sugerencias. El número telefónico provisional, el correo electrónico, el servicio de SMS, el WhatsApp y el canal presencial están habilitados y en funcionamiento para recibir y resolver quejas.

#### 10.10 Personal requerido para el funcionamiento operacional del SAQRS.

**Línea telefónica:** Se prevé que, para el registro de quejas, recibidas por medio de llamadas telefónicas, el/la encargada de recibir las quejas por esta vía, será el encargado de registrarlas y de notificar la recepción de las mismas y el tiempo que tardará en ser atendida.

**Asistencia escrita:** se contempla que la persona encargada de recibir la queja escrita, en cada uno de los lugares previamente identificados para esta acción, será la encargada de registrar y notificar al quejante el tiempo en que se procesará y se le dará solución a su queja. Hasta la fecha los únicos lugares donde se interpondrán quejas escritas serán en las oficinas de la UEP de INAPA en Moca y en la oficina de CORAAMOCA.

**Mensajería SMS/WhatsApp:** Esta plataforma al igual que los otros métodos de registro de quejas y sugerencias. Estará a cargo del especialista social de CORAAMOCA o en su defecto del asistente social que da soporte al analista.

**Mensajería por Correo Electrónico:** Al igual que la mensajería por SMS/WhatsApp, estará a cargo del especialista social de CORAAMOCA o en su defecto del asistente social que da soporte al analista. la misma persona quien recibirá las quejas y sugerencias, la misma que notificará la recepción de las mismas y las registrará a medida que le lleguen en la matriz de control.

#### 10.11 Servicio de Quejas del Banco Mundial

El quejante tiene la opción de acercarse al Banco Mundial si considera que el Mecanismo de Quejas del proyecto no puede resolver el problema.

El Servicio de Quejas del Banco es una vía para individuos y comunidades para que puedan someter quejas directamente al Banco Mundial en caso de que consideren que algún proyecto del Banco Mundial tiene o es probable que tenga efectos adversos en las comunidades, o en el medio ambiente. El Banco Mundial se asegurará de que las quejas son recibidas, revisadas y abordadas a tiempo.

Las quejas deben ser por escrito y pueden ser enviadas vía electrónica, a través del sitio web: [www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs). Por correo electrónico: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org), o a través de una carta por medio de cualquier Oficina de País del Banco Mundial (Ave. Lope de Vega No. 29, Torre Novo-Centro, Piso 10, Ensanche Naco, Santo Domingo), o a las oficinas sede del Banco Mundial en Washington DC MSN MC 10-1018 1818 H St NW Washington DC 20433, USA.

Las quejas deben:

- Identificar el proyecto objeto de la denuncia

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

- Identificar claramente los impactos adversos del proyecto
- Identificar al individuo que interpone la queja
- Especificar si la queja se somete en representación de las personas, o comunidades afectadas por el proyecto.
- Si la queja se interpone por un representante, incluir nombre, firma, información de contacto, y prueba escrita de ser la autoridad del representado.

## **11. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES**

### **11.1. 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.

### **11.2. 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.

### **11.3. Información Recabada de las consultas y registro de la retroalimentación**

La información o retroalimentación resultado de las consultas, será resumida en minutas (ver ejemplo de plantilla en el Anexo XII para el reporte de consultas). Asimismo, estos reportes serán incluidos en los reportes generales de monitoreo y evaluación del proyecto que la Unidad Ejecutora del Proyecto presentará al Banco Mundial semestralmente.

## **12. OTRAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Los diálogos participativos se realizaron virtualmente en abril y mayo de 2020, debido a las restricciones del COVID-19, con diferentes actores del Proyecto. Las consultas se realizaron por teléfono, correo electrónico y encuestas en línea para solicitar comentarios de los ciudadanos sobre el Proyecto. Durante la implementación, el Proyecto fortalecerá el pacto social entre CORAAMOCA y sus usuarios a través de un enfoque holístico que será liderado por la comunidad y los organismos sociales relevantes dentro de la empresa de servicios públicos, e incorporará la retroalimentación de los usuarios del servicio en el diseño de los términos y acuerdos del servicio. Durante la implementación, los eventos de participación ciudadana a nivel comunitario proporcionarán vías para interacciones bidireccionales para desarrollar consenso y obtener conocimientos de los miembros de la comunidad en términos de sus necesidades, aspiraciones para actividades específicas y medidas anticipadas que afectarán a la comunidad. Sobre la base de este diálogo inicial, los representantes de la comunidad y los servicios públicos llegarán a los términos y acuerdos. Estos se incorporarán a 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 cierre del Proyecto. Como parte de la estrategia, el mecanismo de quejas de la empresa de servicios públicos también se mejorará y sistematizará a fin de agilizar los procesos de atención de las apelaciones. Además, el proceso de participación de las

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

partes interesadas del Proyecto, tal como se define en el PPPI, consultado y divulgado durante la evaluación, establece un proceso continuo de consulta y comunicación a lo largo de la implementación del proyecto con las partes interesadas directamente afectadas y otras partes interesadas. El PPPI también describe un Mecanismo de Atención a Quejas y Sugerencias a nivel de proyecto que proporciona varios canales para presentar quejas, incluso a través de buzones de correo, teléfono y correo electrónico. El Proyecto dará prioridad a las opiniones de las comunidades y la sociedad civil, junto con las del sector privado, para garantizar un aprendizaje adaptativo, lo que conducirá a cambios que beneficiarán a los pobres y marginados, así como a un sentido de propiedad entre la comunidad. Las encuestas de satisfacción del cliente proporcionarán más comentarios sobre la eficacia de este enfoque. El Proyecto tiene múltiples indicadores para rastrear la retroalimentación de los ciudadanos, incluso con respecto a la implementación del pacto social y la satisfacción de los usuarios con las mejoras de agua y saneamiento respaldadas por el Proyecto. Los resultados de las encuestas que se llevarán a cabo para evaluar la satisfacción del usuario serán compartidos y discutidos con los usuarios del servicio como parte del proceso del pacto social y las actividades de participación de las partes interesadas.

- **Pactos sociales**

Como se indica al inicio de este documento, el componente 3, subcomponente 3.2 “fortalecimiento del pacto social y saneamiento inclusivo” apoyará el desarrollo y la implementación de una Estrategia Social enfocada a: apoyar el desarrollo e implementación de una Estrategia de Gestión Social orientada a: (i) generar confianza entre los usuarios y CORAAMOCA; (ii) mejorar los niveles de cobranza de pagos; (iii) asegurar un uso eficiente del agua; y (iv) mejorar las conexiones a los colectores de aguas residuales. La Estrategia de Gestión Social incluye pactos sociales<sup>4</sup> que se firmarán entre CORAAMOCA y comunidades de sectores específicos que conforman las redes de distribución para reflejar los acuerdos alcanzados sobre la cantidad de horas de agua que se entregarán por día, la legalización de los usuarios clandestinos, el pago de las facturas del agua. por parte de los clientes y compromisos de conexión a colectores de aguas residuales.

- Formación de Comités de Seguimiento y Enlace (COSE). Estos comités serán formados con la participación de las comunidades afectadas del proyecto para que elijan a sus representantes. Estos representantes comunitarios formarán los COSE. Los COSE serán el vínculo directo entre el proyecto y las comunidades. El objetivo es que representen las inquietudes de las comunidades y que participen activamente en la redacción de los pactos sociales y en su posterior monitoreo y evaluación de los compromisos firmados en los pactos sociales.
- Encuestas de satisfacción. Las encuestas de satisfacción serán implementadas para recibir retroalimentación de los usuarios sobre el servicio. Las encuestas servirán para informar sobre la mejora de los servicios de agua y saneamiento. El proyecto tomará la retroalimentación de las partes interesadas para realizar mejoras o cambios a las actividades del proyecto.

El Anexo XIII de este PPPI contiene información detallada sobre la Estrategia Social del componente 3 del proyecto.

---

<sup>4</sup> Un pacto social representa el acuerdo que se deriva de un proceso participativo de diálogo bidireccional con comunidades específicas. Articula los términos del acuerdo para la responsabilidad conjunta entre la empresa de servicios públicos y la comunidad, y un circuito de retroalimentación para mejorar los servicios.

**12.2. Indicadores de participación ciudadana del proyecto (Componente 3).**

Los indicadores de participación ciudadana del proyecto son:

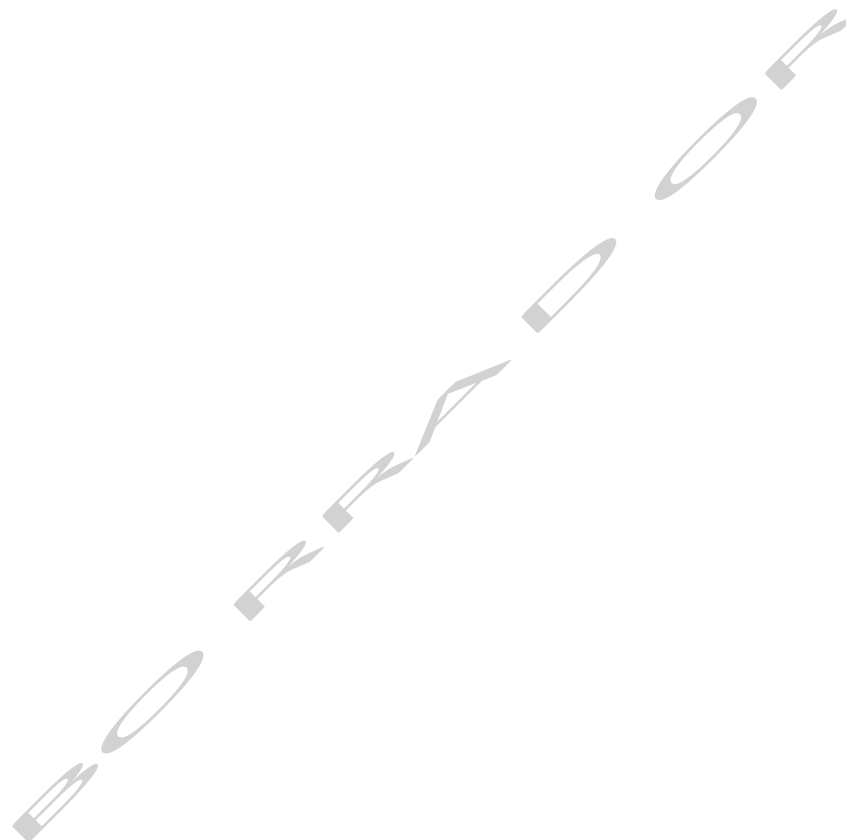
Plan de Monitoreo y Evaluación: Indicadores de Resultados Intermedios del Proyecto					
Nombre del Indicador	Definición/ Descripción	Frecuencia	Fuente de datos	Metodología para la recolección de datos	Responsable de la implementación (recolección de datos)
Pactos Sociales firmados.  Número (26)	Los Pactos Sociales representan el acuerdo que resulta de un proceso participativo de un dialogo bidireccional con comunidades específicas. Los Pactos Sociales articulan los términos del acuerdo para una responsabilidad conjunta entre la empresa de agua (CORAAMOCA) y el circulo de retroalimentación para la mejora del servicio.	Se evaluará después de 1 año y se hará una evaluación anual.	Reporte de CORAAMOCA	Datos administrativos. Este indicador será pulido con el desarrollo de la estrategia de gestión social.	CORAAMOCA.
Tarjetas de evaluación gestión de rendimiento, objetivos alcanzados (como porcentaje de todos los indicadores en las	Tasa entre los indicadores en las tarjetas de evaluación indicando una mejora en el rendimiento en al menos 4 de los 6 meses previos y el monto total de los indicadores en las tarjetas de evaluación.	Anual con un monitoreo interno mensual	CORAAMOCA preparará el reporte.	Se evaluará dividiendo el número de indicadores para los cuales CORAAMOCA logra al menos el 90% del objetivo para al menos 4 de los 6 meses por el número total de indicadores en la tarjeta de evaluación. Los indicadores que serán parte de las tarjetas, serán desarrollados como parte del proyecto. Sin embargo, dado que CORAAMOCA no tiene un sistema de	INAPA/CORAAMOCA

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

<p>tarjetas de evaluación)</p>				<p>monitoreo efectivo, es muy probable que muchos de los indicadores no están siendo evaluados actualmente. Para otros indicadores que CORAAMOCA está evaluando actualmente, probablemente el rendimiento no está alcanzando los niveles mínimos esperados. Por esta razón, la línea base está fijada en cero.</p>	
<p>Aumento en la satisfacción de los usuarios en áreas específicas (punto porcentual)</p>	<p>Este indicador medirá el incremento del punto porcentual del aumento de la satisfacción del suministro de agua y de los servicios de saneamiento y de la confianza percibida de los usuarios de CORAAMOCA. La encuesta proveerá retroalimentación que podrá ser utilizada para hacer ajustes al proyecto.</p>	<p>La línea base será definida durante el primer año del proyecto y se implementará una encuesta de seguimiento en el tercer año y otra al final del proyecto.</p>	<p>La fuente para la obtención de datos será la encuesta de hogares abordando las específicas áreas dentro de las Áreas de Distrito Medidas con intervenciones para mejorar el servicio de suministro de agua y/o los servicios de saneamiento. La muestra de la encuesta será representativa de la población dentro de las Áreas de Distrito Medidas. Los resultados de la encuesta de hogares serán compartida y</p>	<p>La encuesta de hogares se enfocará en áreas específicas dentro de los distritos que han sido intervenidos para mejorar el suministro de agua, y/o los servicios de recolección de aguas residuales. La muestra de la encuesta será basada en el tamaño de la población dentro de los distritos que serán intervenidos.</p>	<p>INAPA/CORAAMOCA</p>

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

			discutida con los beneficiarios y partes interesadas clave.		
--	--	--	---	--	--



### **13. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PPPI**

El especialista social de INAPA monitoreará y evaluará la implementación del PPPI con soporte del especialista social de CORAAMOCA.

Como se indica en este PPPI, las consultas se realizarán cada tres meses comenzando después de la efectividad del proyecto. Cada que se realice una consulta, la especialista social INAPA elaborará un reporte de consultas. El reporte de consultas incluirá la retroalimentación recibida de las partes interesadas, los acuerdos a seguir, los tiempos en los que se comprometen ambas partes a cumplir con los acuerdos. El reporte también incluirá información sobre cómo se ha incorporado la retroalimentación de las partes interesadas de consultas anteriores. Este reporte de consultas se divulgará en la página web de INAPA, les pediremos a los líderes comunitarios la divulgación y contacto directo con la comunidad que divulguen el reporte de las consultas, redes sociales de INAPA y CORAAMOCA, mensajes SMS y WhatsApp.

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

Plan de Monitoreo y Evaluación: Plan de Participación de Partes Interesadas					
Nombre del Indicador	Definición/ Descripción	Frecuencia	Fuente de datos	Metodología para la recolección de datos	Responsable de la implementación (recolección de datos)
Número de consultas realizadas por año (al menos 4 consultas por año tomando en consideración que las consultas se realizarán cada tres meses durante la implementación.	Este indicador tiene como propósito que se cumpla la meta de realizar al menos 4 consultas por año con las partes interesadas durante la implementación del proyecto.	Cada 3 meses	Reporte de consultas. Por cada consulta se deberá realizar un reporte de consultas utilizando la plantilla del Anexo XII de este PPPI	Las consultas serán preparadas por la o el especialista social de INAPA con el apoyo de CORAAMOCA cuando se requiera. La especialista social será también apoyada por la especialista ambiental.  La especialista social de INAPA será responsable de la elaboración del reporte de consultas y de su posterior publicación. Los reportes de consultas servirán como seguimiento a la retroalimentación recibida en cada consulta, cómo se abordó la retroalimentación, y se reportarán estos resultados a las partes interesadas en cada consulta.	Especialista Social de INAPA
Número de compromisos resueltos (acciones implementadas) por el proyecto (dependiendo de la cantidad de comentarios de retroalimentación	Este indicador tiene como objetivo que, durante las consultas, se promueva la interacción con las partes interesadas para incentivar su participación y que den sus opiniones sobre lo que el proyecto puede mejorar, sus inquietudes en referencia a	Cada 3 meses para el caso de consultas.  Cada que se realicen las encuestas de participación ciudadana.	En los reportes de consultas, se especificarán los compromisos adquiridos y como serán abordados por el proyecto.	Durante las consultas, u otras actividades de participación ciudadana como encuestas, se les preguntará específicamente a las partes interesadas, si tienen alguna petición específica que les gustaría que el proyecto tomará en consideración. En cada consulta o actividad de participación ciudadana,	Especialista Social de INAPA



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

<p>recibidos en las consultas, encuestas y otras actividades de participación ciudadana).</p> <p>(al menos reportar 1 compromiso por consulta)</p>	<p>los asuntos sociales y ambientales o cualquier otra inquietud.</p> <p>En el caso de realizarse encuestas, se identificarán los compromisos a los cuales se les tendrá que dar seguimiento.</p>			<p>se informará a las partes interesadas, como se tomó en consideración su retroalimentación y cómo se continuará con el seguimiento de estos compromisos.</p>	
<p>Número de quejas recibidas y resueltas satisfactoriamente. (el objetivo es llegar a 100% del total de quejas recibidas y respondidas satisfactoriamente)</p>	<p>Este indicador busca medir el número de quejas recibidas y resueltas exitosamente en su totalidad.</p>	<p>Cada 6 meses</p>	<p>Libro de quejas y sugerencias</p>	<p>Las quejas relacionadas al desempeño social y ambiental del proyecto serán registradas en un libro de quejas (Anexo IX). En ese libro se identificarán el número de quejas resueltas exitosamente en el tiempo determinado por el Mecanismo de Quejas y Sugerencias.</p>	<p>Especialista Social de INAPA</p>
<p>Número de organizaciones de mujeres consultadas durante consultas.</p> <p>(al menos 3 organizaciones diferentes por cada consulta)</p>	<p>Este indicador tiene como propósito que se incluyan las partes interesadas mapeadas en este PPPI sección 7.4 y que haya diversidad y representación de actores.</p>	<p>Cada 3 meses</p>	<p>Lista de participantes anexada a cada reporte de consultas.</p>	<p>En seguimiento al mapeo de actores realizado para el PPPI, se invitará a diferentes organizaciones durante las consultas para asegurar la diversidad y representación.</p>	<p>Especialista Social de INAPA</p>

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

<p>Número de organizaciones migrantes consultadas (al menos 3 organizaciones por consulta)</p>	<p>Este indicador tiene como propósito que se incluyan las partes interesadas mapeadas en este PPPI sección 7.4 y que haya diversidad y representación de actores.</p>	<p>Cada 3 meses</p>	<p>Lista de participantes anexada a cada reporte de consultas.</p>	<p>En seguimiento al mapeo de actores realizado para el PPPI, se invitará a diferentes organizaciones durante las consultas para asegurar la diversidad y representación.</p>	<p>Especialista Social de INAPA</p>
<p>Número de organizaciones de personas con discapacidad consultadas. (al menos 3 organizaciones por consulta)</p>	<p>Este indicador tiene como propósito que se incluyan las partes interesadas mapeadas en este PPPI sección 7.4 y que haya diversidad y representación de actores.</p>	<p>Cada 3 meses</p>	<p>Lista de participantes anexada a cada reporte de consultas.</p>	<p>En seguimiento al mapeo de actores realizado para el PPPI, se invitará a diferentes organizaciones durante las consultas para asegurar la diversidad y representación.</p>	<p>Especialista Social de INAPA</p>

**ANEXO I. Primera y segunda ronda de consultas (mayo-junio 2020). Carta de Invitación enviada.**

12 junio del 2020

Señor(a)

Reciba un cordial saludo. Quisiera comunicarle que estamos formulando un nuevo Proyecto de Mejoramiento de Agua Potable y Aguas Residuales en los municipios de Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat, República Dominicana, con el objetivo suministrar de forma eficiente el servicio de agua potable y un adecuado sistema de saneamiento. Este proyecto se viene preparando con el apoyo y posible financiamiento del Banco Mundial. En este contexto, para INAPA-CORAAMOCA es de gran interés conocer su opinión sobre el Proyecto y contar con sus aportes, como una forma de fortalecer la sostenibilidad de las actividades.

Con respecto al Proyecto, para su lectura y retroalimentación de los alcances del Proyecto y conocer su opinión y valoraciones del mismo, le estaremos compartiendo en adjunto la ficha técnica, en caso de requerir cualquier otro tipo de información con respecto al proyecto, puede escribirnos al correo electrónico: [AguapotableRD@gmail.com](mailto:AguapotableRD@gmail.com) o llamarnos al teléfono 809-257-4617.

Para garantizar la transparencia, y participación ciudadana de las comunidades donde el proyecto se realizará, me gustaría extenderle una cordial invitación para participar el próximo 15 y 16 de junio de 2020 en una consulta pública con las especialistas sociales y ambientales del proyecto de INAPA y CORAAMOCA. La consulta se realizará de manera virtual en observancia de las medidas de distanciamiento social derivadas del COVID-19. Para ello, mucho agradeceré nos confirme a más tardar este viernes 12 de junio su interés por participar. Asimismo, le agradeceré nos indique si le es posible conectarse vía video llamada (zoom, webex, WhatsApp), o si prefiere que le contactemos vía llamada telefónica.

En caso de que no le sea posible conectarse vía llamada telefónica, o video llamada, le solicitamos respetuosamente llenar la encuesta en este link, antes del 16 de junio, de 2020

([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzm2WVo1-ce99qw\\_6MjC5f68LpEnBvf6Zkb6nqPP6YuwZQ2g/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzm2WVo1-ce99qw_6MjC5f68LpEnBvf6Zkb6nqPP6YuwZQ2g/viewform?usp=sf_link) ) con el propósito de que nos apoye a conocer su respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Interés de la institución que representa en participar en el Proyecto?
- ¿Cuáles son desde su perspectiva las necesidades de inversión que hay en su localidad para fortalecer el servicio de agua potable y saneamiento?
- ¿Qué beneficios/ oportunidades considera se tendrían con la ejecución del Proyecto?
- ¿Cuáles a su criterio son los potenciales impactos ambientales y sociales que se pueden ocasionar con la ejecución del Proyecto y qué medidas de mitigación propone por cada impacto generado?
- ¿Qué medio considera efectivo para la comunicación del Proyecto con los actores locales beneficiarios potenciales del Proyecto?

Agosto 2022

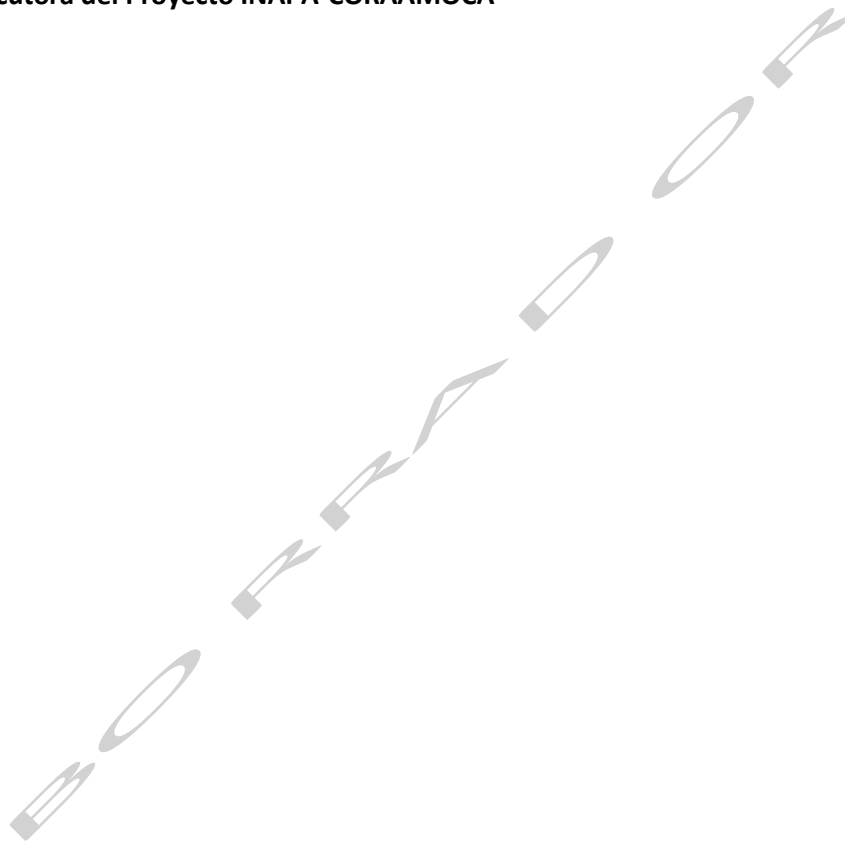
***Plan de Participación de las Partes Interesadas Proyecto Agua Potable y Saneamiento Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat***

- ¿Dónde considera un sitio adecuado y confiable para instalar el buzón de quejas, reclamos y sugerencias del Proyecto?
- ¿Qué actores locales considera son claves en la implementación del Proyecto?

La información obtenida nos ayudará a finalizar instrumentos de gestión del Proyecto como lo son el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) y el Plan de Gestión de Ambiental y Social.

Atentamente,

**Patricia Marrero**  
**Especialista Social**  
**Unidad Ejecutora del Proyecto INAPA-CORAAMOCA**



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

**ANEXO II– Primera y Segunda ronda de consultas. Participantes contactados (mayo-junio 2020)**

Como se menciona anteriormente, el mapeo de las partes interesadas incluyó la realización de una base de datos. El objetivo de esta base de datos era contactar a las partes interesadas, invitarlos a participar en el proceso de consulta, saber su disponibilidad y por qué medios eran los que preferían para ser contactados. Se invitó a participar en el proceso de consultas a 68 partes interesadas. Del total solamente aceptaron las consultas 38 personas.

**a) Contactados 4-12/junio/2020**

	Institución o cargo/ Contratista	Contacto
1	JV Moca	809-352-9832
2	Arquitectos Sin Fronteras	<a href="tel:8294993542">829-499-3542</a> / <a href="mailto:aneurybaez@gmail.com">aneurybaez@gmail.com</a>
3		34 652 79 45 <a href="mailto:germanlm@us.es">65/germanlm@us.es</a>
4		829-986-1072/ <a href="mailto:Hidalgoplaterocamilo@gmail.com">Hidalgoplaterocamilo@gmail.com</a>
5	Asociaciones Religiosas	809-841-6327
6	ONRHO Investment SRL/Contratista	829-635-0728
7	JILS Construcciones/Contratista	829-838-3655
8	Cuerpo de Bomberos	809-578-2398/829-470-7501 (flota)/829-762-0103
9	Asociación de Productores Agrícolas de la Provincia Espaillat- APAPE	809-918-6697
10	Miembro Instituciones Pecuarias	809-697-7551/829-520-4585/809-755-1438/809-578-4032
11	Productora Avícola	829-537-4065
12	Contratista	809-702-5584
13	JV Moca	849-220-9586
14	Sal si Puedes	809-676-3212
15	ADEPE	829-715-0797
16	Asociaciones Religiosas/ JV	829-815-7515
17	Fundación Pro Esperanza	809-710-6103
18	Sistema 911	809-962-1015
19	Plan Estratégico De Desarrollo De La Provincia Espaillat -PEDEPE-	849-785-1410 / <a href="mailto:info@pedepe.org">info@pedepe.org</a>

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

20	Constructora Camilo Pantaleón / Contratista	829-259-1652
21	Mtavros Group SRL	809-330-8636
22	COE (Centro de Operaciones de Emergencias)	829-420-0405
23	Presidente de la Federación de Juntas de Vecinos GH	809-465-8242
24	Vicepresidente Federación Juntas de Vecinos GH	809-678-4584
25	Federación Dominicana de Municipios	<a href="tel:(809)683-5145">(809) 683-5145</a>
26	Planta La Dura	809-284-1369
28		829-983-3756
29		829-869-4997
30		829-515-3879
31		829-371-2226
32	Guzmán Rodríguez y Asociados	829-696-9332

**b) Consultados 15-16/junio/2020**

No.	Institución o Cargo/Contratista	Contacto
<b>Video Llamadas por WhatsApp Lunes 15 y martes 16 - Horario 10:00 am y 3:00 pm</b>		
1	JV Moca	809-352-9832
2	ADEPE	<a href="tel:829-499-3542">829-499-3542</a> / <a href="mailto:aneurybaez@gmail.com">aneurybaez@gmail.com</a>
3	Arquitectos Sin Fronteras	34 652 79 45 <a href="mailto:65/germanlm@us.es">65/germanlm@us.es</a>
4	Arquitectos sin Fronteras	829-986-1072/ <a href="mailto:Hidalgoplaterocamilo@gmail.com">Hidalgoplaterocamilo@gmail.com</a>
5	JILS Construcciones	829-838-3655
6	Instituto Pecuario, COOPCIBAO, AGROTEL	829-537-4065
7	Contratista	809-702-5584
8	ADEPE	829-715-0797

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

No.	Institución o Cargo/Contratista	Contacto
9	Asociación religiosa/ JV	829-815-7515
10	Sistema 911	809-962-1015
11	Plan Estratégico De Desarrollo De La Provincia Espaillat -PEDEPE-	849-785-1410 / <a href="mailto:info@pedepe.org">info@pedepe.org</a>
12	Mtavros Group SRL	809-330-8636
13	Federación Juntas de Vecinos de Gaspar Hernández	809-465-8242
14	Planta la Dura	809-284-1369
15		829-983-3756
16		829-869-4997
17		829-515-3879
18		829-371-2226
<b>Personas contactadas por llamada telefónica</b>		
1	Junta de Vecinos Juan Lopito	849-220-9586
2	Asociación de Pastores	809-841-6327
3	Comunitario	829-984-5939
4	Junta de Vecinos	809-715-1187
5	Junta de Vecinos	809-843-8180
6	Centro de Corrección y Rehabilitación La Isleta Moca	829-210-2835
7	Junta de Vecinos Nuevo Puerto Rico	809-665-4105
8	Comunitario	809-578-1192
9	Comunitario	849-880-3348
10	comunitario	809-787-6696
11	Sal si Puedes	809-676-3212
12	Sal si Puedes	829-385-2087
13	Sal si Puedes	829-479-4555
14	Sal si Puedes	809-360-4654
15	Junta de Vecinos	829-744-2246

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

No.	Institución o Cargo/Contratista	Contacto
16	ASODIFIMO NUCLEO Moca	<a href="mailto:asodimoca@hotmail.com">asodimoca@hotmail.com</a> /829-569-7247
17	Comunitaria	<a href="mailto:Angelalopez_17@hotmail.com">Angelalopez_17@hotmail.com</a>
18	Unión de Juntas de Vecinos del Municipio de Moca, Inc. (UJUVEMOCA)	8296195854
19	Junta de Vecinos Unión y Progreso del Corozo	809 474 2091
20	Junta de vecinos	8096986121

### **ANEXO III. Primera y Segunda ronda de consultas (20 de abril al 6 de mayo de 2020).**

#### **Preguntas que se realizaron.**

En atención a las medidas adoptadas por el gobierno de la República 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 Hernández). 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, se 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](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 20 personas aceptaron la consulta por vía telefónica. Esta metodología resultó 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 más 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: \_\_\_\_\_

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 Sí, 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

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

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

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

10. ¿Que servicio sanitario tiene en su casa?

- Baño
- Letrina
- No tengo

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

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*

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 Espailat*

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. ¿Quién cree son los que menos pagan el agua?

- Personas de escasos recursos
- Comerciantes
- Dueños de industrias
- Productores
- Other: \_\_\_\_\_

**ANEXO IV- Primera y segunda ronda de consultas (mayo-junio 2020). Respuestas recibidas en la encuesta online**

Previo a las consultas, se les envió a todas las partes interesadas, una carta de invitación (ANEXO I) así como una ficha de proyecto (ANEXO VII). En la carta se explica el objetivo de las consultas y en la ficha de proyecto, antecedentes (problemática que justifica la ejecución del proyecto), breve descripción del proyecto y sus objetivos, beneficios que proporcionará el proyecto, presentación del MGAS /PGAS (indicando cuáles componentes abarca cada uno), impactos ambientales y sociales, medidas de mitigación propuestas (descripción a grandes rasgos, enfatizando los diferentes programas), el Plan de Participación de Partes Interesadas, Marco de Gestión de Mano de Obra, Marco de Reasentamiento Involuntario y el Mecanismo de quejas y sugerencias.

Las informaciones fueron compartidas mediante correo electrónico o por WhatsApp, con 45 personas, previamente identificadas, representantes de diferentes organismos gubernamentales y no gubernamentales, sociales, provinciales, municipales y locales. El objetivo de compartir estas informaciones era dar inicio al proceso de consulta, además de recoger sus impresiones mediante el llenado de la "encuesta en línea" y posteriormente las consultas virtuales.

De esas 45 personas que fueron contactadas para el llenado de la "encuesta en línea" y las consultas virtuales, solo 38 confirmaron su participación para las consultas virtuales, que se realizaron los días 15 y 16 de junio 2020 y llenaron la encuesta "en línea".

Las respuestas de la encuesta Online podrán ser visualizadas en el siguiente Link:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Xd-G3lGtLol\\_uPLtnQQ0BC9lF4-4-DOkKNiNKq4Bj0/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Xd-G3lGtLol_uPLtnQQ0BC9lF4-4-DOkKNiNKq4Bj0/edit?usp=sharing)

**ANEXO V. Primera y segunda ronda de consultas (mayo-junio 2020). Resultados 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:

**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, razón por lo que pudieran existir resistencia. Sin



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

embargo, resaltan que si mejora el servicio con la colocación de medidores estarían dispuestos a pagar.

**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.

**Consultas en Gaspar Hernández.**

**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 Recursos Humano del Hospital Municipal Manuel de Luna
5	Jerry Fernández Reyes	Director de la Escuela de Idiomas Jerry de Gaspar Hernández
6	Yesica 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.

**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 proyecto y la entrevista.
- d) Planificar hora de la entrevista.
- e) Realización de la entrevista.
- f) Codificación y tabulación de las entrevistas.

## **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.

## **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.

## **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 pagan 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.

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.

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

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.

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.

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

-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.

**Cuadros y gráficos del municipio de Gaspar Hernández**

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*

**Cuadro 2. Pago del servicio de agua**

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

**Cuadro 3. Cuánta 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

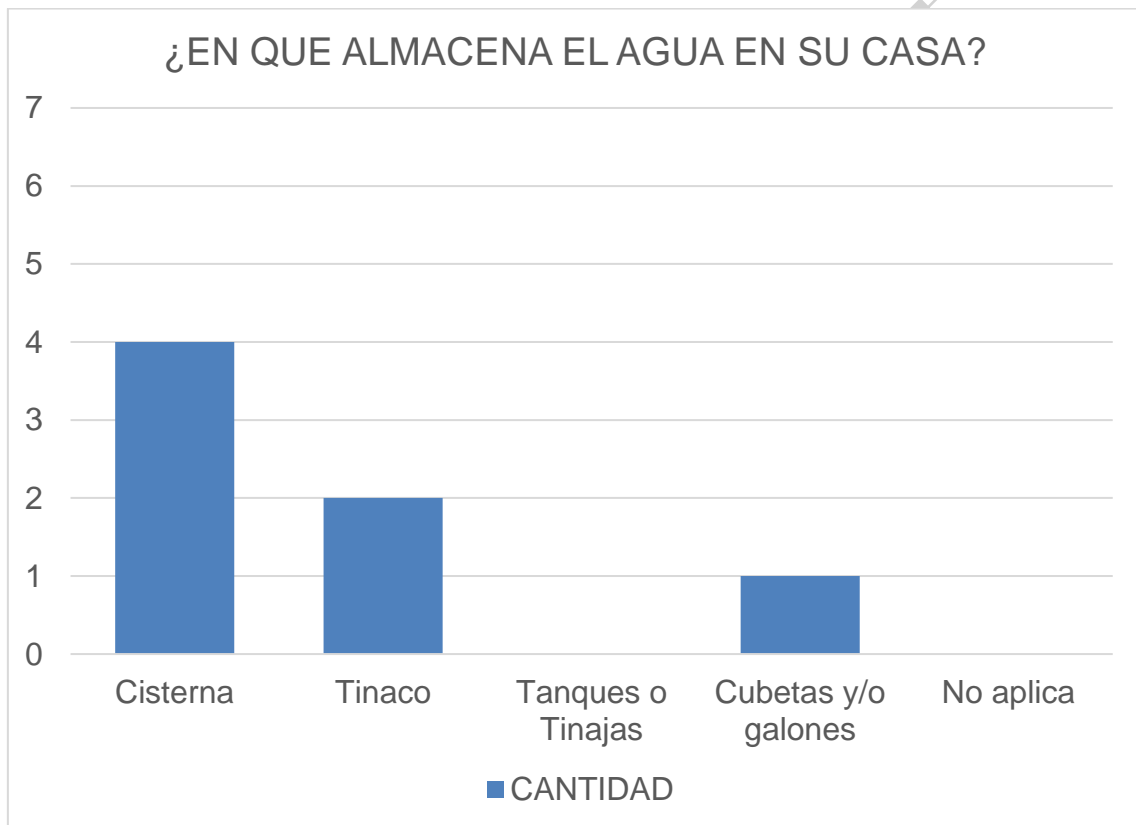
**Cuadro 5. Porque creen que las personas no pagan el agua**

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

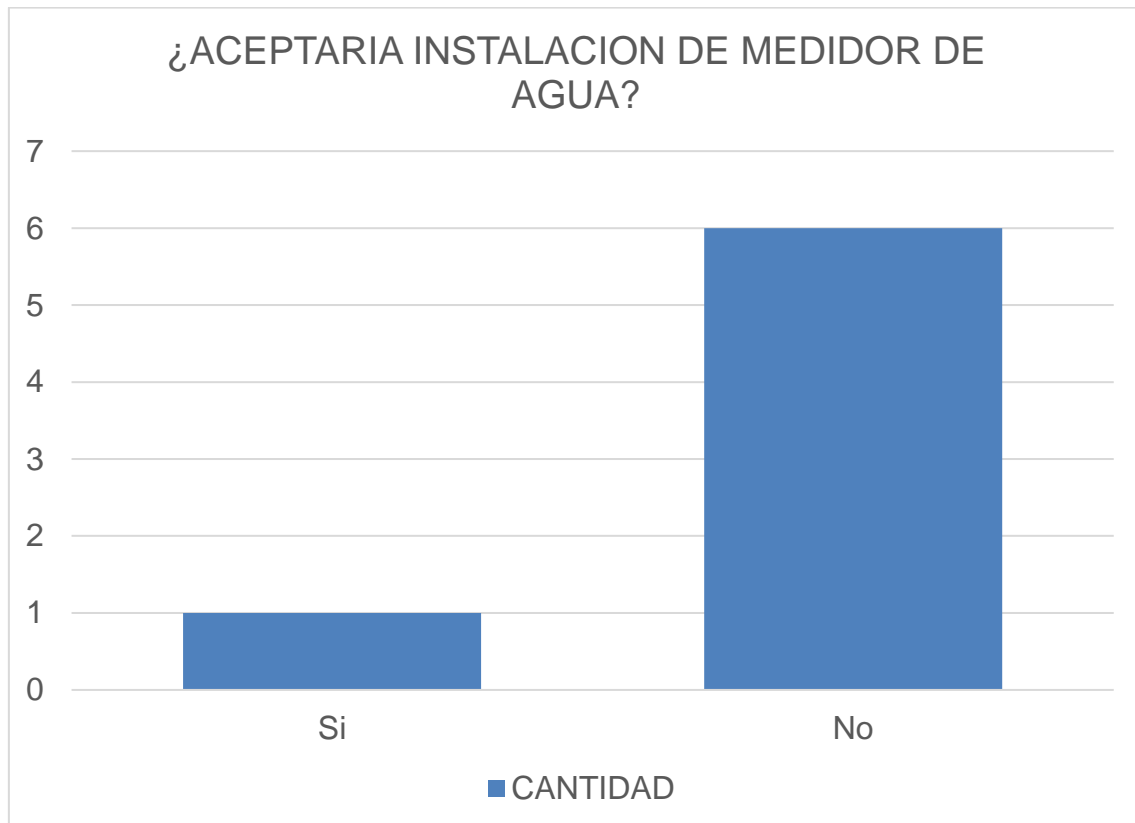
**Gráfico 2. ¿En que almacena el agua en su casa?**



**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

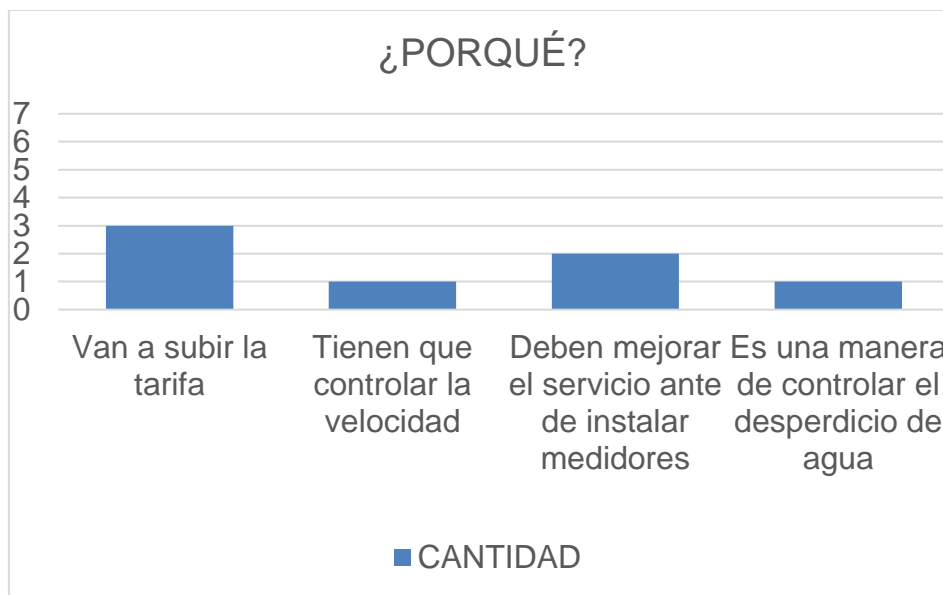
**Gráfico 3. ¿Aceptaría instalación de medidor de agua?**



**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
TOTAL	7

Gráfico 4. ¿Por qué?



Cuadro 8 En caso de tener baño.

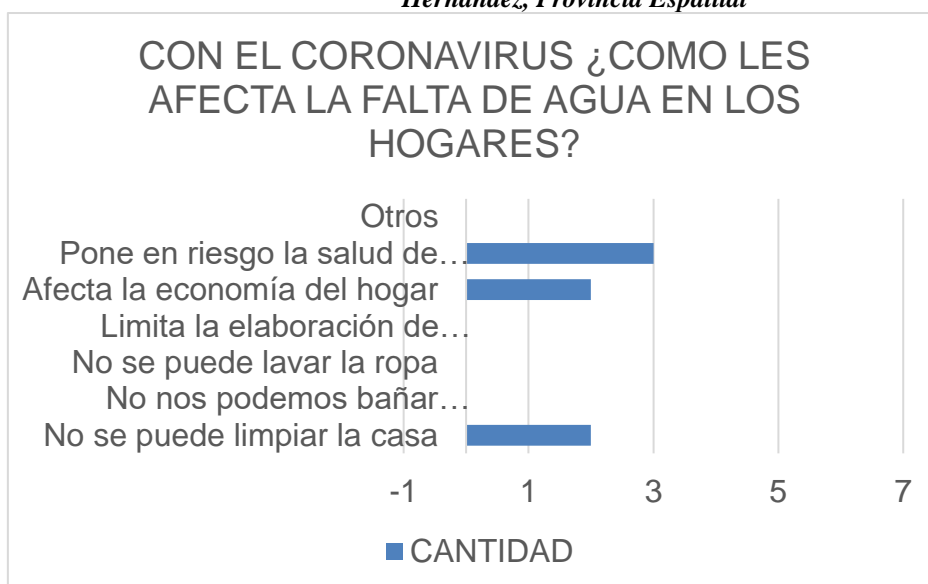
Respuestas	Cantidad
¿Está conectado al sistema sanitario de la ciudad?	6
Colector comunitario	--
Pozo séptico con fondo	1
Pozo séptico desfondado	--
TOTAL	7

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 genero	4	3	7
Discriminación	--	--	--
Otros	--	--	--
TOTAL	4	3	7

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

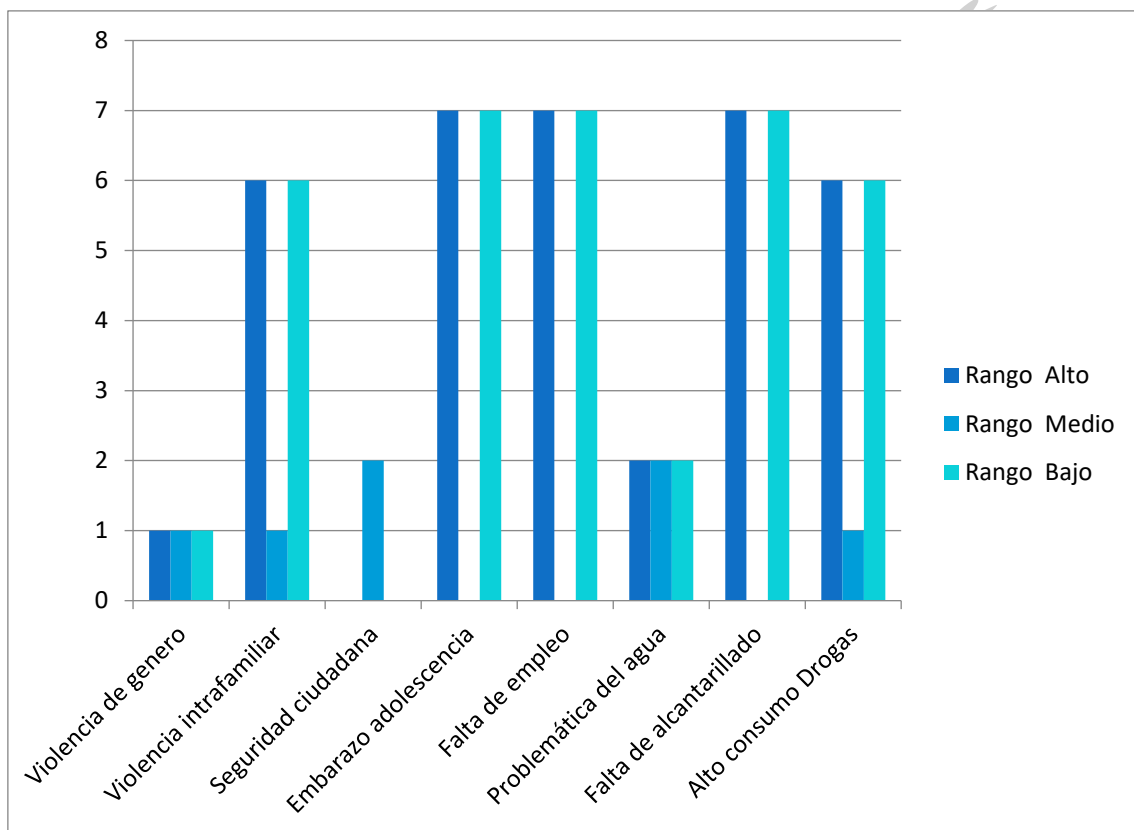
Respuesta	Sexo		Cantidad
	F	M	
Personas de escasos recursos	4	3	7
Comerciantes	--	--	--
Dueños de industrias	--	--	--
Productores	--	--	--
Otros	--	--	--
TOTAL	4	3	7

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

**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**



### 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.

No.	Cargo/ Ocupación
1	Propietaria de una tienda.
2	Coordinador de Juntas de Vecinos y Presidente del Club Psico-Social Familiar.
3	Plan Estratégico de Desarrollo Provincia EsPaillat (PEDEPE).
4	Profesora Universitaria, Servicio Especialidades de Gestión de Salud.
5	Presidenta Junta de Vecino Eurípides, Investigadora Social.
6	Ingeniera Química, Fundación para el Mejoramiento Rural, Ex-Gerente de Planta La Dura.
7	Arquitecto, Desarrollo Proyecto.

#### 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 niñez 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 dispuestos 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 dispuestas hacerlo con la condición de que se mejora el servicio, 4 consideran que no pagarían (29.0%), ya que existen muchas acometidas ilegales.

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.

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

- 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 le 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, 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

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

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 genero 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

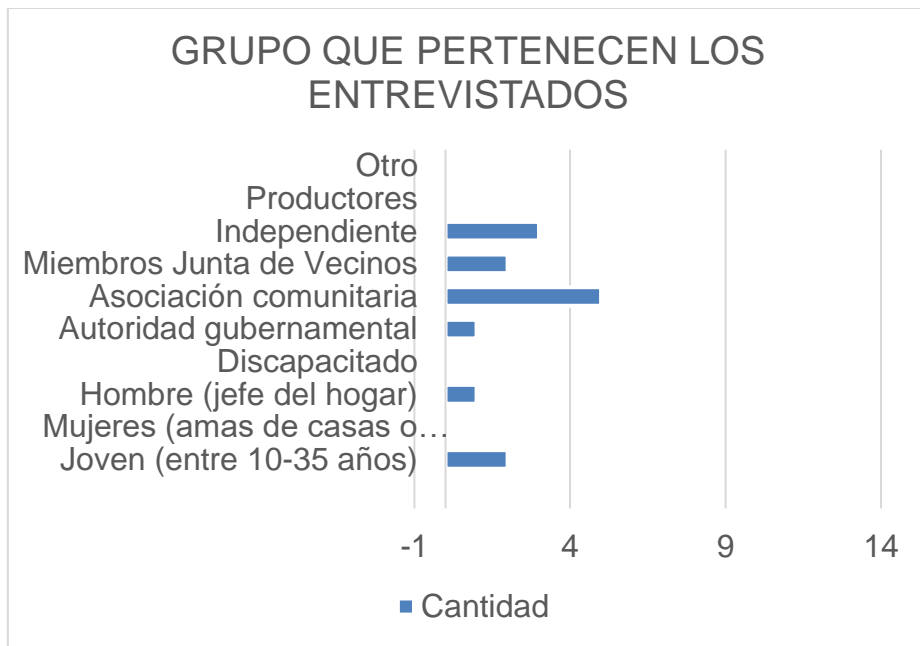
La falta de empleo es el problema principal del municipio de Moca según afirman el 72.0% y el cao vehicular en la ciudad el 28.0%.

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



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

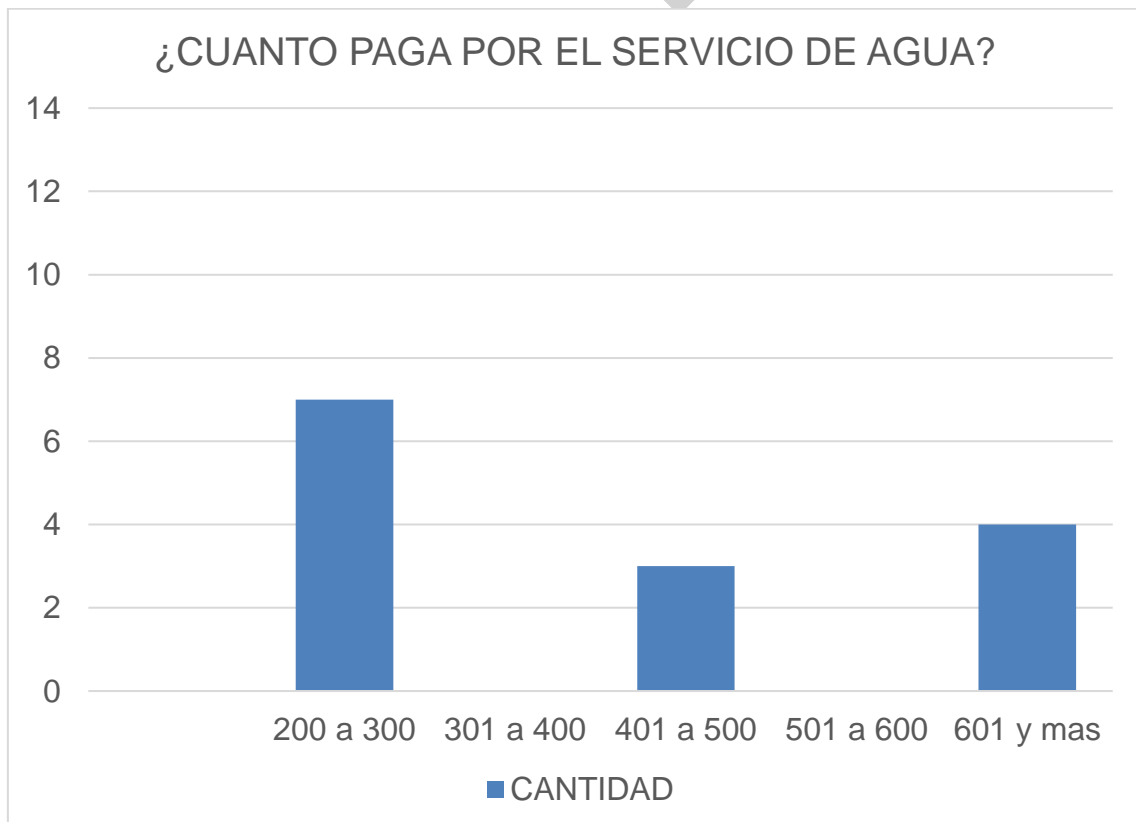
**Cuadro 2. Pago del servicio de agua**

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

**Cuadro 3. ¿Cuánto 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?**





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

**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

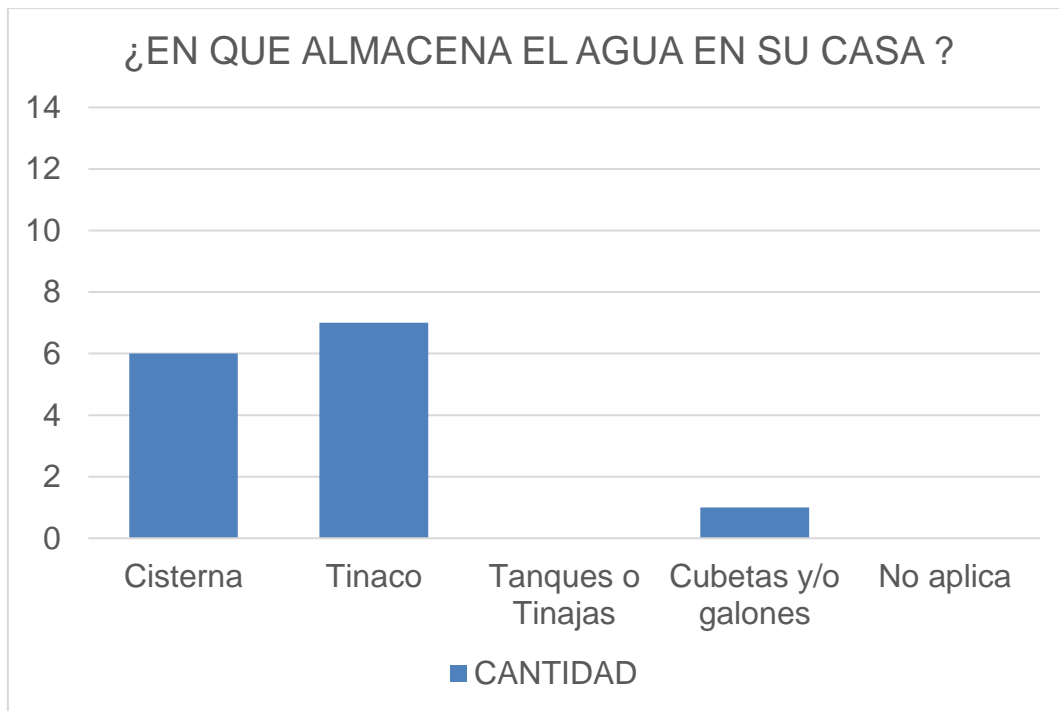
**Cuadro 5. ¿Porque creen que las personas no pagan el agua?**

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

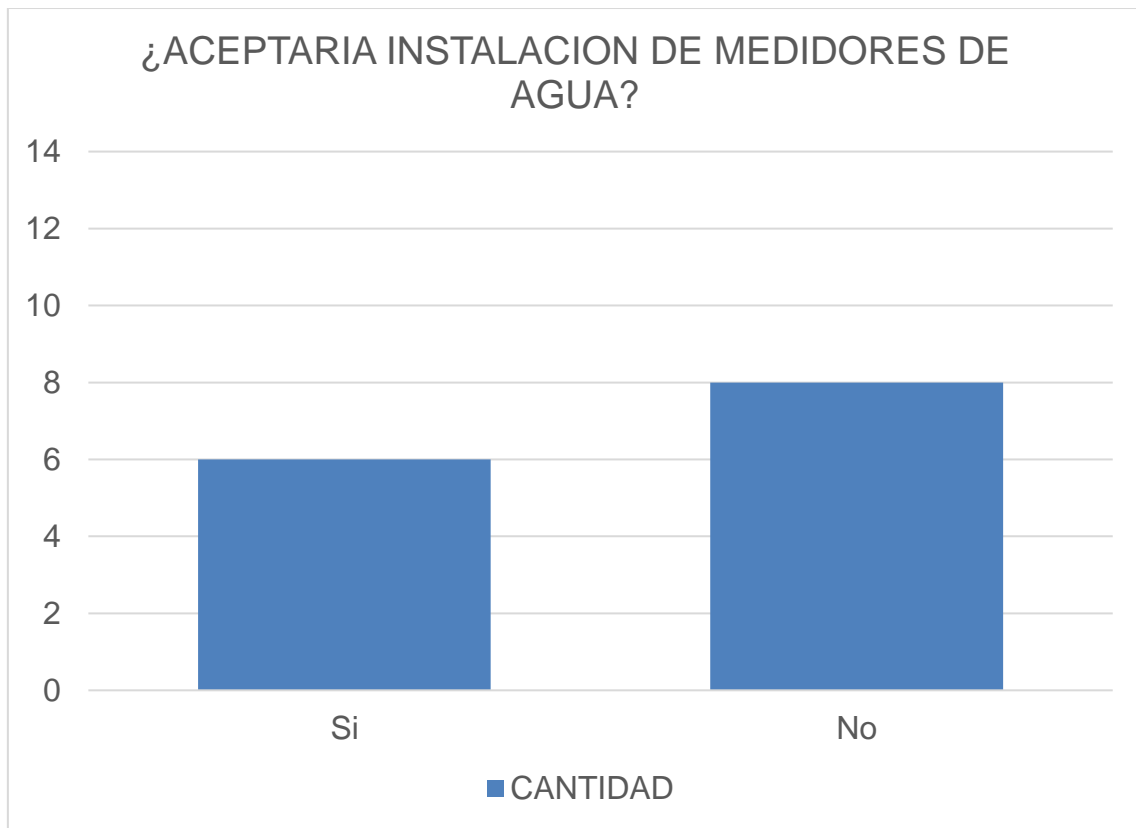
Gráfico 3. ¿En que almacena el agua en su casa?



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

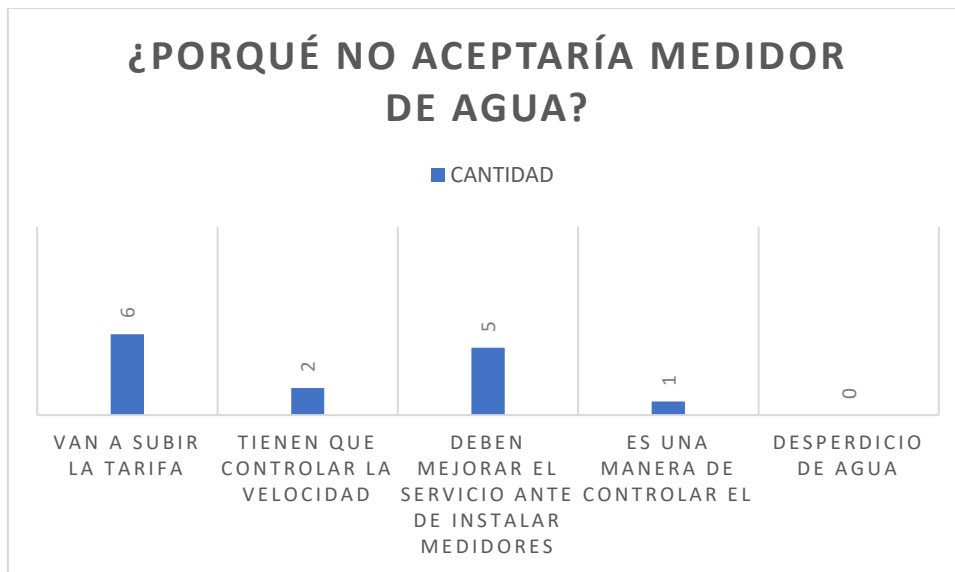
Gráfico 4. ¿Aceptaría instalación de medidores de agua?



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?



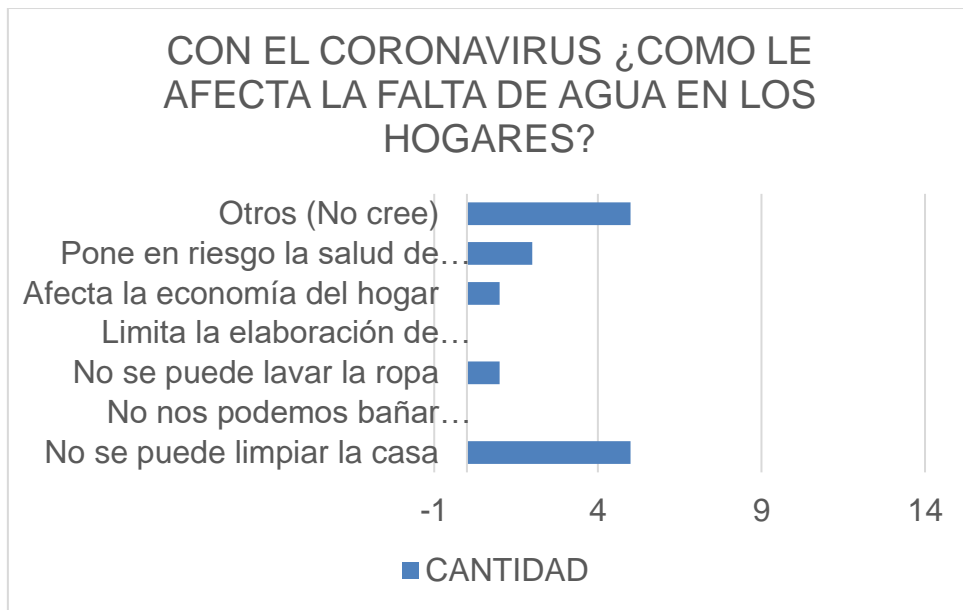
Cuadro 9. En caso de tener baño.

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

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
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

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

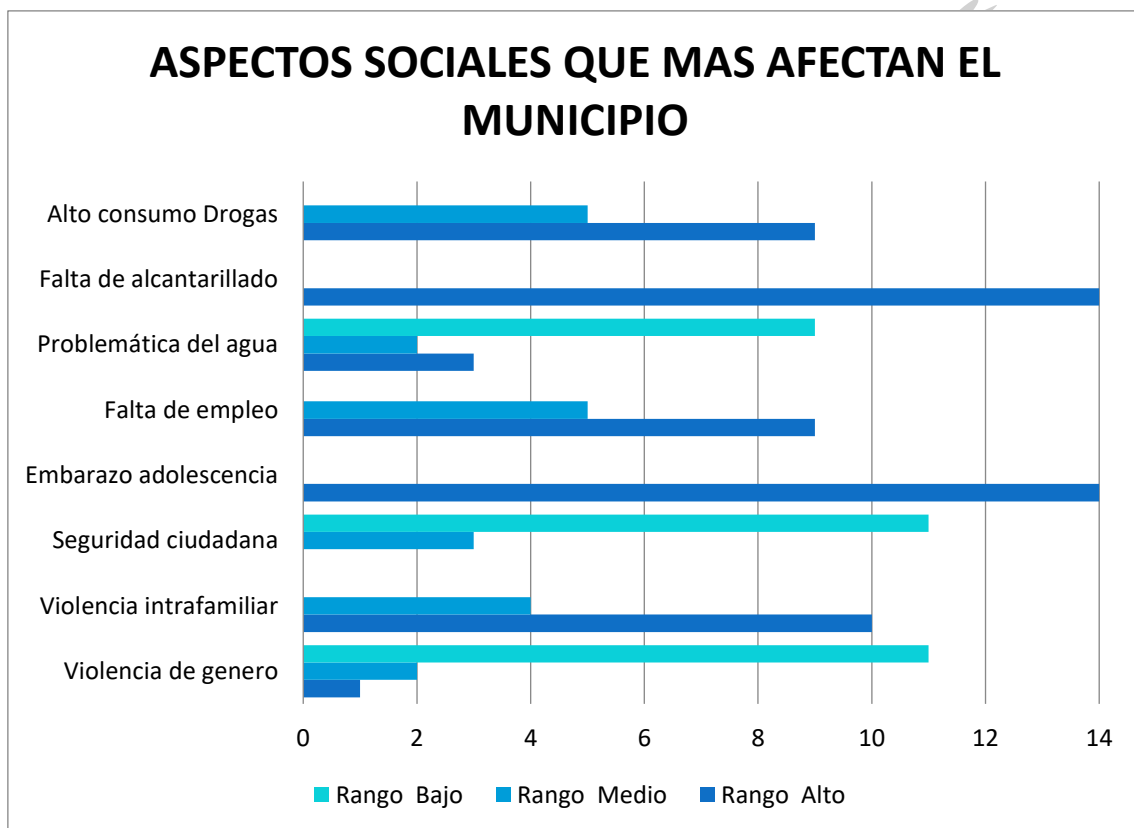
Cuadro 12. ¿Quiénes son los que menos pagan el agua?

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**



**Análisis****5.1 Gaspar Hernández**

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 micro medidores. 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 Hernández, 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 Hernández 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 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

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

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 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.



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

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).

### **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 Víctor y Jamao del Norte, las cuales, debido a la premura de los tiempos, no fue posible consultarlos en esta primera ronda.

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

**ANEXO VI- Primera y Segunda ronda de consultas (mayo-junio 2020). Reporte de consultas virtuales del Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS), Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS), y del Marco de Reasentamiento.**

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

15 y 16 de junio de 2020,

Moca, Gaspar Hernández, San Víctor, Jamao al Norte, Republica Dominicana.

## **I. Introducción**

**Los días 15 y 16 de junio de 2020, se realizó la segunda ronda de consultas prevista para el Proyecto** de Mejoramiento de Agua Potable y Aguas Residuales en los Municipios de Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat. Las consultas se dieron en el marco del cumplimiento de lo establecido en el Estándar número 10, “Participación de las Partes Interesadas y divulgación de la Información”, del Marco Social y Ambiental (MAS), del Banco Mundial. Este estándar requiere que el prestatario (INAPA/CORAAMOCA) realice consultas significativas entre las partes interesadas y quienes pudieran ser afectados por el proyecto. El objetivo es obtener su retroalimentación sobre los impactos, y riesgos sociales y ambientales, así como de las medidas de mitigación que se identificaron para los componentes del proyecto. Por medio de las consultas, se busca influir en el diseño del proyecto y garantizar la participación democrática e inclusiva de las partes interesadas.

## **II. Objetivos específicos**

Los objetivos específicos de las consultas fueron:

Presentar el proyecto a las partes interesadas, incluyendo un resumen del objetivo general, los componentes y subcomponentes

Presentar los riesgos e impactos sociales y ambientales identificados en el PGAS, MGAS, incluyendo los riesgos de seguridad y salud ocupacional hacia los trabajadores y las comunidades

Presentar las medidas de mitigación identificados en el PGAS, MGAS

Presentar el Marco de Reasentamiento

Recibir retroalimentación de las partes interesadas

Preguntar a las partes interesadas su opinión sobre los riesgos identificados y las medidas de mitigación propuestas en el MGAS, PGAS

Preguntar si consideran que existen otros riesgos e impactos, no mencionados, y que proporcionen ideas de cómo se pueden mitigar

## **III. Formato de las consultas**

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, evitar la propagación y mitigación de la pandemia, y a la luz del avance en el país y de los ajustados tiempos de preparación del Proyecto, el formato de consultas presenciales se modificó a un formato virtual.

#### IV. Metodología

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.

Para el mapeo de las partes interesadas, se tomó como referencia el análisis de actores analizado en el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) (p. 26-35). En coordinación con CORAAMOCA, se realizó una base de datos de partes interesadas a quienes se contactó del 4 al 12 de junio para saber su interés y disponibilidad para participar en las consultas (ANEXO II). Asimismo, se les preguntó por cual medio preferían ser consultados, por video llamada WhatsApp, llamada telefónica, o algún otro servicio de video llamada como Skype o Zoom. La mayoría prefirió video llamada grupal por WhatsApp (la app permite máximo 8 personas conectadas al mismo tiempo), mientras que otros prefirieron llamadas telefónicas individuales.

Previo a las consultas, se les envió una carta invitación (ANEXO I) así como una ficha de proyecto (ANEXO VII) a todas las partes interesadas. En la carta se explica el objetivo de las consultas y en la ficha de proyecto, se incluye un resumen de los impactos y riesgos sociales y ambientales más importantes identificados durante la elaboración del MGAS, y el PGAS. Asimismo, la ficha describe las medidas de mitigación identificadas previamente. El del envío previo de estos documentos fue que las partes interesadas tuvieran tiempo de estudiar y entender el proyecto con antelación y hacer más eficiente el proceso de consulta.

Previo a la consulta, se envió el vínculo a una encuesta online (ANEXO III), que tiene las preguntas que se realizaron durante las consultas, a 38 personas que respondieron la encuesta online.

Para las consultas se elaboró una lista con 45 posibles participantes, estos fueron contactados e invitados a participar en las consultas, de los cuales solo 38 confirmaron su participación para ser consultados y para el llenado de la encuesta en línea. Los días acordados solo participaron en las consultas virtuales 18 de los antes contactados, el 20 restante solo fue consultado por medio de llamada telefónica.

Las consultas se realizaron en un horario de 10:00 am a 6:00 pm. Se utilizó una agenda para guiar las consultas. Las consultas fueron realizadas por Patricia Marero, especialista social de INAPA, y Leslie Porro, especialista ambiental de INAPA. Debido al alto número de participantes confirmados (33), ambas especialistas se dividieron por grupos (5 grupos), no pudiendo estar ambas, al mismo tiempo durante las consultas.

Las consultas comenzaron con algunas palabras de bienvenida, agradecimiento por su participación, después se procedió a una breve presentación de los participantes, y para dar inicio a la consulta se abordaron aspectos relevantes del Proyecto, como:

Antecedentes (problemática que justifica la ejecución del proyecto)

Breve descripción del proyecto y sus objetivos

Beneficios que proporcionará el proyecto

Presentación del MGAS /PGAS (indicando cuáles componentes abarca cada uno)

Impactos ambientales y sociales

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

Medidas de mitigación propuestas (descripción a grandes rasgos, enfatizando los diferentes programas).

Plan de Participación de Partes Interesadas.

Marco de reasentamiento.

Mecanismo de quejas y sugerencias.

Despedida, reiterando el agradecimiento, indicando información de contacto y recordando el llenado de la encuesta.

Luego de haber abordado todos los aspectos del Proyecto, se pasó a la fase de preguntas y sugerencias, donde cada participante expuso su opinión sobre el proyecto y formuló las preguntas de las cuales requería respuesta; todas las preguntas fueron anotadas de forma física, éstas fueron respondidas dentro de lo posible, cada vez que eran formuladas.

**V. Participantes**

<b>Gaspar Hernández (3 participantes)</b>		
	<b>Institución o Cargo</b>	<b>Medio que se utilizó para la consulta</b>
1	Federación Juntas de Vecinos de Gaspar Hernández	Video Llamada WhatsApp
2	Federación de Juntas de Vecinos de Gaspar Hernández	Video Llamada WhatsApp
3	Comunitario	Llamada telefónica

<b>Moca (31 participantes)</b>		
	<b>Institución o Cargo</b>	<b>Medio que se utilizó para la consulta</b>
4	ADEPE	Video Llamada WhatsApp
5	Consejo del Plan Estratégico de Desarrollo de la Provincia Espaillat	Video Llamada WhatsApp
6	No represento una institución.	Video Llamada WhatsApp
7	Arquitectura Sin Fronteras	Video Llamada WhatsApp
8	Asociación de Personas con Discapacidad Físico-Motora (ASODIFIMO) núcleo Moca	
9	Arquitectura Sin Fronteras	Video Llamada WhatsApp
10	Ninguna	WhatsApp
11	Contratista. Ingeniero Independiente	Video Llamada WhatsApp
12	Unión de Juntas de Vecinos del Municipio de Moca, Inc. (UJUVEMOCA)	WhatsApp
13	Comunitario	Video Llamada WhatsApp
14	Comunitario	Video Llamada WhatsApp
15	Asociación para el Desarrollo de la Provincia Espaillat, Inc.	Llamada telefónica
16	JUNTA DE VECINOS UNIÓN Y PROGRESO DEL COROZO	WhatsApp

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

<b>Moca (31 participantes)</b>		
17	Instituto Pecuario. COOPCIBAO, AGROTEL	Video Llamada WhatsApp
18	Técnico de Cloración -La Dura	Video Llamada WhatsApp
19	Supervisor de válvulas-La Dura	Video Llamada WhatsApp
20	Conserje- La Dura	Video Llamada WhatsApp
21	Laboratorista en La Dura	Video Llamada WhatsApp
22	Comunitaria	Llamada telefónica
23	Comunitaria	Llamada telefónica
24	Junta de vecinos	Llamada telefónica
25	Junta de vecinos Juan Lopito	Llamada telefónica
26	Asociación de Pastores	Llamada telefónica
27	Junta de vecinos	Llamada telefónica
28	Junta de vecinos	Llamada telefónica
29	Junta de vecinos	Video Llamada WhatsApp
30	Centro de Corrección y Rehabilitación La Isleta Moca	Llamada telefónica
31	Junta de vecinos Nuevo Puerto Rico	Llamada telefónica
32	Comunitario	Llamada telefónica
33	Contratista. MTAVROS GROUP SRL	Video Llamada WhatsApp
34	Iglesia Tabernáculo Pentecostal De Adoración	WhatsApp

<b>San Víctor (2 participantes)</b>		
	Institución o Cargo	Medio que se utilizó para la consulta
35	Comunitario	Llamada telefónica
36	Encargado- Planta la Dura	Video Llamada WhatsApp

<b>Jamao al Norte (2 participantes)</b>		
	Institución o Cargo	Medio que se utilizó para la consulta
37	Comunitario	Llamada telefónica
38	Junta de vecinos	Llamada telefónica

## VI. Discusión

Las personas consultadas no hicieron énfasis en ningún otro riesgo y/o impacto que se pudiera generar por El Proyecto, aunque sí mostraron interés en algunos aspectos que circundan alrededor de la ejecución del Proyecto. A continuación, se presentan sus observaciones:

El acueducto que abastece de agua potable a Moca se concibió con una visión horizontal, no contemplaron que la ciudad crecería verticalmente, al construir apartamentos, lo que se traduce en deficiencias en el servicio.

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

El agua suministrada por la torre de partición de La Noriega no es suficiente, para dar servicio a Santiago y Moca, además arrastra óxido de fondo en tiempos de sequía, recomienda que se construya una línea directa desde la captación, solo para Moca, sin pasar por La Noriega.

La rehabilitación de la planta La Dura, va a dar mucha agua solo 3 ó 4 veces al año, el resto del año no, porque, aunque se mejore la infraestructura, y no se haga nada, con la captación que la abastece, el sistema trabajara con las mismas deficiencias.

Hay sectores que no reciben agua y otros desaguan en el río. Estamos preocupados por el mal manejo de CORAAMOCA en Gaspar Hernández, vale la pena este proyecto.

Gaspar Hernández necesita un acueducto que funcione por gravedad, tomando el agua de las lomas de Tenares. Los barrios pertenecientes a la Junta de Vecinos de Gaspar Hernández no carecen de agua potable, es decir que los barrios en Gaspar Hernández que no tienen agua o que la reciben de forma precaria, no están organizados y no cuentan con asociaciones comunitarias que velen por los intereses de la comunidad.

El Sr. Gabriel Guzmán Marcelino presidente, miembro del PEDEPE (Plan Estratégico De Desarrollo De La Provincia Espaillat), asegura que existen más de 2000 mil conexiones ilegales en la línea que llega a La Dura desde la obra de toma y que serán muchos los esfuerzos que se tendrán que hacer para regularizar esta situación, además de crear los mecanismos para que no vuelvan a conectarse; consideran que para esta acción se requiere la mano de la justicia y que se apliquen sanciones a quienes no cumplan las disposiciones. Los productores pueden representar una gran barrera al tratar de formalizar las conexiones clandestinas, porque ellos se benefician directamente del agua sin pagarla y regularizarse les conllevaría pérdidas económicas con las cuales no desean o están dispuestos a lidiar. Aseguran que estas tomas consumen el 20% de la producción de agua.

Algunos de los entrevistados mostraron mucho interés en el saneamiento de las fuentes superficiales, como el río Moca, que se encuentra muy contaminado por la disposición de residuos de toda clase. Recalaron que son muchos los asentamientos de migrantes haitianos que viven en la vereda del mismo y que, aunque no son los únicos responsables de la contaminación sí son parte de ella. Consideran esto como un impacto social y ambiental, no generado por el Proyecto, pero que puede influir en el desarrollo del mismo.

La Asociación de Productores Agrícolas de la Provincia Espaillat (APAPE) tiene un estudio sobre la cuenca de Jamao que evidencia que cuenta con agua suficiente para ser una nueva toma para el acueducto de Moca, estando libre de contaminación cerca de su nacimiento.

**VII. Preguntas específicas/preocupaciones**

1. ¿El Banco Mundial tiene previsto un monto para mantenimiento, una vez se haya terminado la ejecución del proyecto?
2. ¿Tienen previsto construir una nueva obra de toma para Moca?
3. ¿Visitaron La Noriega?
4. ¿Se ha contemplado la construcción de una cisterna en La Dura para captar el agua del Rebose?
5. ¿Cómo piensan medir los niveles de cloro?

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

6. ¿Tienen un plan concreto para gestionar de la forma más idónea la interrupción de las tomas clandestinas?
7. ¿Qué tienen planeado hacer para que los migrantes ilegales, paguen por los servicios?

**VIII. Respuestas**

1. R: El proyecto contempla un componente de monitoreo y seguimiento del proyecto, además de un componente de fortalecimiento institucional, que a su vez incluye un subcomponente para mejorar las capacidades técnica, operativa y comercial de CORAAMOCA, de manera que sea una institución económicamente auto sostenible, capaz de cubrir su operación y mantenimiento partiendo de sus recaudaciones.
2. R: Las intervenciones en agua potable propuestas para Moca, consisten principalmente en la rehabilitación de la planta de tratamiento La Dura, así como rehabilitación y expansión de redes; hasta el momento, no se tiene previsto infraestructura de captación para ese sistema.
3. R: Se visitó la zona del proyecto en dos ocasiones, sin embargo, quedó pendiente la visita a La Noriega por coincidir la fecha prevista con el inicio de la cuarentena por COVID-19.
4. R: La Rehabilitación de la Planta de Agua potable La Dura, no contempla la construcción de una cisterna para aprovechar el agua que se rebosa.
5. R: Hasta la fecha entendemos que los niveles de cloro son adecuados de acuerdo a las mediciones, que se realizan diariamente en La Dura.
6. R: El Pacto Social, empleará todas las medidas necesarias, para que la transición irregularidad-regularidad sea lo menos traumática posible.
7. R: Aún no se ha contemplado un plan específico para que esta situación sea mitigada. Lo que sí es que se crearán los planes y se tomarán las medidas necesarias para que estas conexiones puedan ser contabilizadas, como parte del crecimiento institucional del CORAAMOCA y como una forma de no menospreciar los esfuerzos que hacen los demás por pagar sus servicios.

**Análisis**

Los resultados de la encuesta online arrojaron una gran positividad en cuanto a la aceptación del Proyecto, como una oportunidad para el mejoramiento de los servicios de agua Potable y Saneamiento. Consideran que los impactos ambientales que más podrían repercutir en la población serían el incremento del tráfico vehicular y la afectación a la libre circulación al igual al igual que la suspensión de material particulado, como polvo, ceniza, hollín y cemento.

En ese mismo orden, los impactos sociales que fueron identificados como los más perjudiciales y que puedan afectar el buen desenvolvimiento de las actividades del proyecto, son: afectación de la dinámica económica local, por el cierre temporal de negocios, interrupción del tráfico y la libre circulación de las personas, ocasionando molestias, tapones vehiculares, contaminación sonora, etc. y la interrupción del servicio de agua, por la ejecución de obras focalizadas.

Más del 30% de los encuestados considera que la comunicación con la comunidad es muy importante y que se tienen que establecer y mantener las canales de comunicación. Una comunidad que se siente escuchada es más receptiva en cuanto a los cambios y a las medidas que se prevén realizar. Consideran que para evitar los accidentes vehiculares y de los transeúntes, se deben crear los programas de gestión vehicular adecuados para que la

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

circulación de los vehículos sea lo menos traumática posible y colocar las señalizaciones pertinentes para el adecuado tránsito peatonal.

**Otros impactos sociales identificados:**

- Problemas con los medidores, que las personas no quisieran pagar.
- Accidentes de comunitarios por los trabajos.
- Confrontaciones entre trabajadores y comunitarios por mala ejecución en sus labores.
- La mala opinión de los comunitarios sobre el cobro del agua o aumento en la tarifa.
- Conflictos entre comunitarios y trabajadores.

Todos los encuestados están de acuerdo con las propuestas para la mitigación de los impactos ambientales, asegurando que estas medidas pueden ser efectivas siempre que se ejecuten adecuadamente, entre las medidas de mitigación que más resaltaron, fueron:

- Correcta gestión de los residuos sólidos y líquidos generados en la obra.
- Mantener el plantel y los frentes de trabajo libres de agua almacenada o estancada.
- Colocación de lonas en volquetas utilizadas para el transporte de materiales.
- Construcción de obras de drenaje y de control de arrastre de sedimentos.
- Capacitación de los trabajadores sobre educación ambiental.
- Alterar lo menos posible el drenaje natural de las zonas de trabajo.

Otros impactos ambientales identificados por las partes consultadas fueron:

- Reducción del caudal de la toma, por las deforestaciones de las que ha sido objeto la zona en la que se encuentra.
- Ruidos y vibraciones, enfermedades respiratorias, entre otros
- Deforestación de áreas boscosas e impactos en la producción agrícola.
- Zona de descarte o de arrastre de sulfato, Porque luego de pasar por los procesos de filtración y decantación, los sedimentos son depositados directamente a la cañada.

De acuerdo a las opiniones de algunos de los encuestados, se considera importante, que se verifique la reducción del flujo de agua de la toma existente, por la deforestación que ha sido objeto la zona; que se gestionen de forma adecuada y que se reduzcan al mínimo la emisión de gases y material particulado ya que pueden producir o generar enfermedades respiratorias. Que se informe y se concientice a la población, por todos los medios que sean precisos, sobre todos los detalles de la obra.

La mayoría de los encuestados considera que durante la ejecución NO existe el riesgo de que se empleen menores de 18 años o que se genere trabajo infantil o forzado, confiando que se cumplirán las regulaciones de lugar para impedir que esto ocurra y que en caso de que pase, esas personas serán castigadas por la ley; mientras que los que consideran que Sí, afirman que existe el riesgo de contratación de menores de edad, trabajo infantil o forzado, y aseguran que esa práctica es común en la comunidades rurales y sectores urbanos bajos. Además mencionan que algunas medidas que se pueden tomar para evitarlo, es: Crear un equipo que se encargue



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

exclusivamente de las contrataciones de empleados; el uso de formulario con los datos personales (cédula o pasaporte) de los colaboradores, certificado por los encargados de las brigadas y fiscalizado por el responsable de salud y riesgo laboral del proyecto; trabajar en colaboración con las comunidades afectadas, para concientizar sobre las repercusiones que esto pueda traer; y monitorear continuamente la contratación de los trabajadores, entre otros.

Gran número de los encuestados, de acuerdo a los resultados de la encuesta online, consideran que los métodos más efectivos para garantizar que los procesos de reclutamiento sean inclusivos y evitar la discriminación, son las redes sociales (WhatsApp), la televisión y la radio, que también se pueden usar otros medios como son las agencias de empleo, afiches y reuniones en las comunidades, involucrar asociaciones comunitarias, perifoneo, entre otros.

Los grupos que más se podrían ver afectados o discriminados en cuanto a los beneficios del proyecto, como son la creación de empleos, distribución de agua, mejoras en el saneamiento, según los encuestados serían los migrantes, por su condición de irregularidad, luego le siguen las mujeres y las personas con alguna discapacidad, por la poca disposición en la inserción al mercado laboral de estas personas por sus limitaciones y por no existir un marco regulatorio.

El Pacto Social, es un factor determinante en las relaciones de los comunitarios y los encargados de ejecutar el proyecto, porque con su implementación la comunidad estará informada del plan de regularización de las conexiones clandestinas y de los beneficios que éste generaría. El Pacto Social, es un medio que permite la participación de toda la comunidad y el consenso es un acuerdo que permite que la ciudadanía se identifique con la acción, permitiendo que el conglomerado internalice y participe con conocimiento de causa, lo que hace más eficiente el uso de los recursos.

Los entrevistados reconocen que muchas personas estarían a pagar por el servicio de agua potable, si este fuera apropiado y siempre que la factura este acorde a su consumo y poder adquisitivo.

En cuanto al mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias, en sus dos versiones, los entrevistados consideran que las formas idóneas para presentar cualquier queja, reclamos y sugerencias: serían mediante un buzón de quejas en CORAAMOCA, llamada telefónica y WhatsApp.

### **Conclusión**

En conclusión, esta ronda de consultas arroja un análisis más detallado sobre los posibles impactos sociales y ambientales que podría generar el Proyecto, siendo validados de alguna forma por las partes interesadas. En general, los resultados indican una buena aceptación del proyecto y de las medidas a implementar para la mitigación de los impactos.

De igual forma sirvieron para identificar algunas problemáticas, que, si bien no están ligadas al Proyecto, pueden influir en el mismo, como lo son los asentamientos irregulares en los márgenes del río Moca, siendo habitadas principalmente por migrantes haitianos; esto evidencia no solo una problemática en la disposición de los desechos sólidos, sino la necesidad de la regularización de estas personas en cuanto a los servicios de agua potable y saneamiento.

La constante preocupación por el poco caudal que suministra la toma de captación a La Dura, así como las conexiones ilegales en la línea de aducción, que lo reducen aún más, hacen necesario recomendar las acciones que se requieran, para garantizar que el agua recibida sea la necesaria para satisfacer las necesidades de abastecimiento.

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

Ese análisis sugiere que existe preocupación, por la instalación de los micro medidores y de las medidas a tomar para concientizar a las personas que no estén dispuestas a formalizar su situación, además, de la regularización en cuanto al pago de los servicios de los migrantes que por su condición de indocumentados no pueden solicitar contratos.

En cuanto a la rehabilitación de La Dura y al hecho de que, en ocasiones por las interrupciones del servicio eléctrico y la necesidad de proporcionar un suministro de manera continua, se ven en la obligación de usar cloro por solución directa; esto crea sales residuales que se acumulan y al limpiarlos son vertidos de manera directa en una cañada que es afluente del río Moca.



**ANEXO VII. Primera y segunda ronda de consultas (junio-mayo 2020). Ficha de proyecto que se envió.**

**Resumen del proyecto**

Mejoramiento del Suministro Agua Potable y aguas Residuales en los municipios de Moca y Gaspar Hernández, Provincia Espaillat, República Dominicana.

**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 Hernández, San Víctor 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 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 Hernández, 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.

Mitigación de la violencia de género en los vecindarios de bajos ingresos mediante la reducción de vulnerabilidades, como los baños compartidos, entre hombres y mujeres.

**Componentes del proyecto**

Componentes	Subcomponentes
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.	Rehabilitación de la planta de tratamiento de agua de La Dura (US \$ 2,209,600). Producción de agua en Gaspar Hernández y Jamao al Norte (US \$ 24,000). Rrehabilitación de un pozo profundo en cada localidad. Mejoras en el sistema de distribución y expansión de redes de distribución de agua en Moca y Gaspar Hernández (US \$ 4,766,400). Instalación de aprox. 35 micro medidores y 10,000 micro medidores. Expansión de redes de distribución de agua en vecindarios de bajos ingresos en los municipios de Moca.
2. Infraestructura de recolección y tratamiento de	2.1 Recolección de agua residual en Moca y Gaspar Hernández (US \$ 200,050,000). Acceso a aprox.

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

<p>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>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. 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). Fortalecimiento del pacto social, incluyendo los principios de igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y la violencia de género (US \$ 1.191.250). 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>	

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

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><u>Etapa de construcción:</u></p> <p>Impactos ambientales negativos Contaminación por emisión de gases y material particulado producidos por los equipos, maquinarias y excavaciones. Contaminación por el mal manejo de residuos peligrosos generados por vehículos</p>	<p>MGAS- Sistema de distribución de agua potable (componente 1, subcomponente 1.2, 1.3)</p> <p><u>Etapa de construcción:</u></p> <p>Impactos ambientales negativos Contaminación por emisión de gases y material particulado producidos por los equipos, maquinarias y excavaciones. Alteración del paisaje (construcción de casetas) y eliminación cobertura vegetal en áreas limitadas; este impacto es potencial debido a</p>
--	--

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

<p>y equipos de construcción (baterías, envases de combustibles, lubricantes, neumáticos, etc.), así como las placas de asbesto sustituidas como parte de la rehabilitación de la planta.</p> <p>Contaminación por inadecuada gestión de los residuos sólidos y líquidos.</p> <p>Contaminación de los suelos por derrame de sustancias químicas (combustibles, lubricantes, etc.), provenientes de equipos y maquinarias utilizadas durante la ejecución.</p> <p>Proliferación de plagas debido a la acumulación de basura, acceso de animales a las instalaciones.</p> <p>Impactos sociales negativos</p> <p>Aumento en la ocurrencia de accidentes laborales, por no contar con equipos de protección personal.</p> <p>Incremento de los niveles normales de ruido por las labores de construcción</p> <p>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.</p> <p>Riesgo de que personas migrantes sean víctimas de trabajos forzados o sean explotados laboralmente.</p> <p>Riesgo de que los trabajadores bajo influencia de bebidas alcohólicas puedan molestar a los vecinos de las comunidades cercanas.</p> <p>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.</p> <p>Desafíos a la seguridad ciudadana. Los robos pueden incrementar en la República 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.</p> <p>Riesgo de interrupción del suministro de agua potable a la población.</p>	<p>que el proyecto intervendrá principalmente zonas ya intervenidas.</p> <p>Alteración drenaje y calidad de aguas pluviales, por una inadecuada disposición del material de excavación.</p> <p>Contaminación por inadecuada gestión de residuos sólidos y líquidos.</p> <p>Contaminación de los suelos por derrame de sustancias químicas (combustibles, lubricantes, etc.), provenientes de equipos y maquinarias utilizadas durante la ejecución.</p> <p>Impactos sociales negativos</p> <p>Riesgos salud y seguridad ocupacional, derivados del incremento de emisiones de gases y polvo generados por las actividades constructivas; incremento de ruidos; incremento de tránsito vehicular, entre otros.</p> <p>Riesgos a la salud de las comunidades, derivados del aumento de las emisiones de polvo y gases generados por las actividades constructivas.</p> <p>Molestias a las comunidades aledañas, ocasionadas por el incremento de ruido; aumento y modificación temporal de las rutas de tránsito vehicular; interrupción de servicios.</p> <p>Obstrucción temporal del acceso a propiedades privadas y/o públicas y/o comunitarias.</p> <p>Cierre temporal de algunos negocios durante la construcción.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Conflictos por derechos de paso.</p> <p>Incremento del tráfico vehicular y afectación de libre circulación de vehículos; interrupción del tráfico por cierre temporal de vías.</p> <p>Desafíos a la seguridad ciudadana. Los robos pueden incrementar en la República Dominicana debido a la crisis económica mundial derivada de las medidas de distanciamiento social y paro de</p>
---	--

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

<p>Impactos sociales positivos Aumento en las actividades económicas, por la contratación de mano de obra y aumento en la producción de comercios locales por la compra de materiales e insumos.</p> <p><u>Etapa de operación</u> Impactos ambientales negativos Contaminación por el mal manejo de residuos peligrosos, generados por el mantenimiento de los equipos (baterías, envases vacíos de combustibles, lubricantes, neumáticos), laboratorio y el funcionamiento normal de la planta (contenedores vacíos de sustancias químicas – cloro, sulfato de aluminio-).</p> <p>Impactos sociales positivos 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 (amebiasis, gastroenteritis, cólera, entre otras), debido a mayor eficiencia del servicio. Mejoría en las condiciones laborales de los trabajadores de La Dura</p>	<p>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> <p><u>Etapa de operación</u> Impactos ambientales positivos Disminución de la contaminación de los cuerpos de agua (superficiales y subterráneos).</p> <p>Impactos sociales positivos 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). Reducción del número de usuarios conectados de manera ilegal. Conflictos al eliminar conexiones ilegales. 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 comunitarios; comunidad concientizada sobre el uso racional del agua.</p>
---	---

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.

**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:

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

Pacto social<sup>[1]</sup>. 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. Tiene como objetivo establecer procedimientos que permitan disminuir molestias a los residentes del área de influencia y a los usuarios de los servicios.

Programa de gestión de tráfico vehicular y control vial, para establecer las actividades a realizar para prevenir las molestias a las poblaciones por el incremento del tránsito automotor en los sectores ubicados en el área de influencia del proyecto.

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, con el propósito de concienciar al personal que realizará las operaciones en las instalaciones del proyecto, sobre la importancia de cumplir las medidas preventivas, de mitigación y restauradoras contenidas en el PGAS, así como mejorar la capacitación de los trabajadores que serán contratados, que los preparará para trabajar en el proyecto.

Programa de seguridad y salud ocupacional, para establecer las acciones que permitan que las actividades de construcción y operación del Proyecto, se realicen de forma tal que garanticen la salud y protección ocupacional e implique la menor cantidad de riesgos a los trabajadores.

Programa de calidad de aire, para establecer las prácticas a seguir, orientadas a prevenir y/o controlar la contaminación atmosférica producida por los equipos fijos y móviles empleados, capaces de generar emisiones de partículas fugitivas y emisiones gaseosas.

Programa de manejo de materiales, equipos de construcción y almacenes temporales, con el objetivo de implementar recomendaciones para garantizar la seguridad de las infraestructuras del proyecto, así como la protección y resguardo de los materiales y equipos.

Programa de monitoreo y supervisión, con el propósito de garantizar que las medidas ambientales y sociales propuestas sean adecuadamente ejecutadas, en cumplimiento de la legislación nacional y los estándares del Banco.

Programa de prevención de riesgos, para identificar los eventuales riesgos y las medidas de prevención a implementar durante las etapas de planificación, construcción, operación y mantenimiento del proyecto, así como establecer los procedimientos y acciones de respuesta que se deberán tomar de manera oportuna, adecuada y efectiva ante la eventualidad de incidentes, accidentes y/o estados de emergencia que pudiesen ocurrir.

Programa de control de ruido y vibraciones, para establecer las prácticas a seguir, orientadas a prevenir y/o controlar la gestión de los niveles de ruido y vibración durante el período de construcción y operación, producidos por los equipos fijos y móviles, empleados durante el proceso constructivo, capaces de generar emisiones de partículas fugitivas y emisiones gaseosas.

Programa de manejo de sustancias químicas y peligrosas, con el objetivo de establecer los procedimientos para el adecuado manejo de los desechos sólidos peligrosos generados por el desarrollo del proyecto, lo cual minimizará los riesgos a la salud y al ambiente, asentado en el

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

estricto cumplimiento de los requerimientos ambientales establecidos en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, tanto nacionales como internacionales.

Programa de seguridad y salud ocupacional, para establecer las acciones que permitan que las actividades de construcción y operación del Proyecto se realicen de forma tal que garanticen la salud y protección ocupacional e implique la menor cantidad de riesgos a los trabajadores.

Procedimiento hallazgos fortuitos, tiene como objetivo establecer los lineamientos y procedimientos generales, para la conservación y el potencial aprovechamiento del patrimonio arqueológico presente y aquellos que pudieren hallar de manera causal en el área del proyecto.

Programa de preparación y respuesta emergencias, orientado a establecer los procedimientos y acciones básicas de respuesta que se deberán tomar para afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva ante la eventualidad de incidentes, accidentes y/o estados de emergencia que pudieran ocurrir durante la construcción, operación y mantenimiento del proyecto.

Programa de rehabilitación de áreas degradadas, con el objetivo de establecer las prácticas y actividades necesarias para la recuperación ambiental de áreas degradadas que pudieran desencadenar impactos negativos sobre el recurso suelo, así como el medio biológico asociado.

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

#### **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.

#### **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 relativas 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 a acorde a las necesidades de las partes interesadas e incluyen entre otros: buzones comunitarios, atención presencial, llamadas telefónicas, correo electrónico, SMS y WhatsApp.



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

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.

**Contacto**

Para más información, se puede poner en contacto con: Patricia Marrero, Analista Social del Proyecto, al número 809-909-6843 o al correo electrónico: [AguapotableRD@gmail.com](mailto:AguapotableRD@gmail.com).



**ANEXO VIII. Tercera ronda de consultas (28 abril 2022). Reporte consultas presenciales- Gaspar Hernández.**

Esta consulta forma parte de la estrategia de consultas y participación comunitaria plasmada en este PPPI. Y cuyo objetivo es obtener retroalimentación de las partes interesadas respecto a los documentos divulgados. En esta ocasión, las consultas formaron parte del proceso de reactivación del Proyecto, luego de su entrada en efectividad, el 9 de febrero del 2022.

El objetivo de esta jornada de consultas era dar a conocer el Proyecto en el municipio de Gaspar Hernández, luego de la declaración de pandemia por COVID-19, por parte del gobierno Dominicano en 2019 y del levantamiento de las medidas restrictivas a inicios 2022.

El jueves 28 de abril del 2022, se realizó una consulta pública en el Ayuntamiento de Gaspar Hernández a las 10:00 am, donde se contó con la presencia de autoridades gubernamentales, no gubernamentales, juntas de vecinos, sociedad civil, representantes de la radio y televisión local, además de miembros de la comunidad en general. Esta jornada de consultas se realizó, con la finalidad de retomar el proceso de participación e informar que el Proyecto se había retomado.

Para dar inicio al proceso, se realizó un resumen del Proyecto, haciendo énfasis, en la descripción del proyecto en Gaspar Hernández, abarcando:

- Antecedentes (problemática que justifica la ejecución del proyecto)
- Breve descripción del proyecto y sus objetivos
- Beneficios que proporcionará el proyecto
- Presentación del MGAS /PGAS (indicando cuáles componentes abarca cada uno)
- Impactos ambientales y sociales, medidas de mitigación propuestas (descripción a grandes rasgos, enfatizando los diferentes programas)
- Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)
- Marco de Gestión de Mano de Obra (PGMO)
- Marco de Reasentamiento Involuntario (MRI)
- El Mecanismo de Atención de Quejas y Sugerencias (MAQS)

Luego de haber abordado todos los aspectos del Proyecto, se pasó a la fase de preguntas y sugerencias, donde cada participante expuso su opinión sobre el proyecto y formuló las preguntas de las cuales requería respuesta; todas las preguntas fueron anotadas de forma física, éstas fueron respondidas dentro de lo posible, cada vez que eran formuladas.

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

**Retroalimentación Recibida de las Partes Interesadas y Respuestas Proporcionadas por el Equipo que lideró las consultas.**

<b>Pregunta/Retroalimentación/Comentario recibido de los participantes.</b>	<b>Respuesta por parte del equipo que lideró la consulta</b>	<b>Siguientes pasos a seguir/Acciones que se deberán realizar con base a esta retroalimentación (en caso de que existan)</b>	<b>Institución/Persona Responsable de hacer el seguimiento debido (si es que hay acciones que deben ser monitoreadas para su cumplimiento).</b>	<b>Fecha para dar seguimiento a las acciones pendientes (si es que las hay).</b>
¿Cuándo inicia el Proyecto?	El Proyecto ya inició, con los procesos de consultas. Los procesos constructivos conllevan otros procesos (como diseños, estudios, consultorías, etc.,) que pueden tomar un tiempo, pero que están en proceso.	No aplica	No Aplica	No Aplica
El sector Las Colinas no cuenta con agua potable ¿El proyecto beneficiará el sector: ¿Las Colinas? En caso de no ser así, estamos dispuestos a aportar con la compra de materiales (tuberías y piezas especiales para ser incluidos).	El sector Las Colinas, forma parte de casco urbano de Gaspar Hernández por lo que será beneficiado por el proyecto con la instalación de redes de distribución.	No aplica	No Aplica	No Aplica
¿Ya se cuentan con los diseños definitivos y definición de componentes del sistema?	Se cuenta con diseños tentativos (propuestos) y se contratara a una firma consultora, la cual se encargará de realizar todos los estudios pertinentes y realizara	No aplica	No Aplica	No Aplica

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

Pregunta/Retroalimentación/Comentario recibido de los participantes.	Respuesta por parte del equipo que lideró la consulta	Sigüientes pasos a seguir/Acciones que se deberán realizar con base a esta retroalimentación (en caso de que existan)	Institución/Persona Responsable de hacer el seguimiento debido (si es que hay acciones que deben ser monitoreadas para su cumplimiento).	Fecha para dar seguimiento a las acciones pendientes (si es que las hay).
	los diseños de acuerdo a estos resultados.			
Alcaldesa: El sistema de Gaspar Hernández es deficiente y resulta pequeño para la población, actualmente solo está funcionando un pozo, de tres. Cuales alternativas inmediatas se tienen para esta problemática.	CORAAMOCA: actualmente se está trabajado en la puesta en funcionamiento del segundo pozo, las bombas suelen dañarse con el tiempo y uso.	Dar seguimiento a los trabajos de rehabilitación y puesta en funcionamiento del 2do pozo	CORAAMOCA	No Aplica
Loma de la Yerba, no es uno de los sectores que está contemplado en el Proyecto. Solicitan a CORAAMOCA el suministro de tuberías para poner en funcionamiento el sistema existente en el sector.	CORAAMOCA: Estamos agotando los procesos de solicitud (compra y contratación de servicios) para el suministro de materiales y asistencia técnica para la puesta en funcionamiento del sistema.	Dar seguimiento al proceso de compra, suministro e instalación de tuberías.	CORAAMOCA	No Aplica
Jefe del Cuerpo de Bomberos: El sistema actual no cuenta con hidrantes en funcionamiento y el abastecimiento de agua para los camiones de	CORAAMOCA: el acueducto si cuenta con hidrantes, lo que pasa es que están desconectados y al no contar con un esquema del mismo ha sido imposible ubicar las	CORAAMOCA, suministrara camiones de agua al cuerpo de Bomberos, como parte del apoyo a la institución.	CORAAMOCA	No Aplica

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

Pregunta/Retroalimentación/Comentario recibido de los participantes.	Respuesta por parte del equipo que lideró la consulta	Siguietes pasos a seguir/Acciones que se deberán realizar con base a esta retroalimentación (en caso de que existan)	Institución/Persona Responsable de hacer el seguimiento debido (si es que hay acciones que deben ser monitoreadas para su cumplimiento).	Fecha para dar seguimiento a las acciones pendientes (si es que las hay).
bombero resulta difícil. Tampoco nos permite dar soporte a CORAAMOCA con el abastecimiento de agua, porque no se puede disponer del agua almacenada en el camión.	válvulas y las conexiones de estos. En cuanto al proyecto, si se contempla la instalación de hidrantes, como parte de los programas de Gestión de Riesgo y acorde a las normativas nacionales.			
Solicitan la inclusión del D.M. de Veragua al alcantarillado sanitario de Gaspar Hernández	El proyecto no contempla la inclusión de esta comunidad, en el proyecto de alcantarillado.	No aplica	No Aplica	No Aplica

La comunidad de Veragua (D.M), tiene el nivel freático alto y la proliferación de pozos sépticos desfondados y letrinas, lo que ha ocasionado la contaminación de los acuíferos de la zona. Eliminando casi por completo el uso de pozos tubulares, para la extracción de agua. Es por eso que solicitan la inclusión en el proyecto de alcantarillado sanitario y así poder disminuir la contaminación en las aguas subterráneas. Además, de proponer el uso de una fuente superficial para abastecer el acueducto de Gaspar Hernández y que de paso abastezca a Veragua. CORAAMOCA ha evaluado esta posibilidad y para esto se necesitaría la construcción de una planta de tratamiento, que elevaría los costos.

Debido a la contaminación existente en Gaspar Hernández y de acuerdo a la retroalimentación del Director del Hospital municipal existe la presencia, de enfermedades de la piel, Dengue, proliferación de plagas, etc.

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

lista de organizaciones participantes en las consultas.

Organizaciones
CORAAMOCA
Juntas de Vecinos
Federación de Juntas de Vecinos
Cuerpo de Bomberos
Alcaldesa
Comunitarios
Representantes de PRM
Representante del Hospital Municipal
Sociedad Civil
Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA)
Gobernación

Documentos de Apoyo

- Listado de participantes

Jueves 28 de Abril 2022

Encuentro Socialización Proyecto De Mejora de Agua Potable y Aguas Residuales para Moca y Gaspar Hernández.

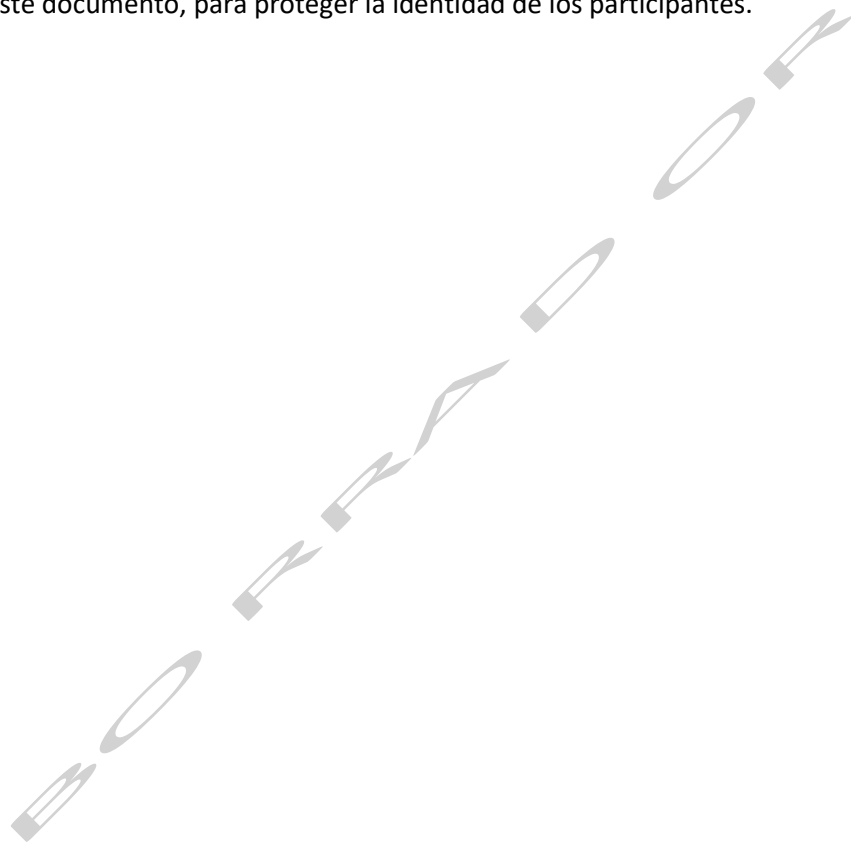
Institución	No. Celular	Correo Electrónico
CORAAMOCA	829-213-9050	edepkay@coraamoca.gob.do
Calvo	8296185771	Comibah p moca gaspar
Junta de vecinos	829-354-6773	clausito@hotmail.com
Junta de Vecinos	809-825-6548	mpedraza2@gmail.com
Federación de Juntas de Vecinos	809-465-8242	Hugo de la Cruz @ J.M. CON
Junta de Vecinos	829-315-7196	Lucha Sepuercos ramos @ G.M.
Federación de Juntas de Vecinos	061.0017178.1	309-9621884
Hospital Municipal	061.0021041-5	829-708-8202
Junta de Vecinos	809354277	''''''
Bombero	809-963-7203	
Bombero	809-970-8081	
CORAAMOCA	8092678944	Willi Bonilla 20309h
alcaldesa	829-763-1583	Yolanda R. 1829- @gmalca
representante	809 510 0988	Junta de Vecinos
del	849-354-1539	Reserva Municipal
PRM. P.R.	829-343-5842	
PRM	829-942-5303	551-550 Tabira Lafigu

@coraamocard 📍 📷 📺 📱 📧 📞

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

Institución	No. Celular	Correo Electrónico
Sociedad	061-20182762	PGM1434@hotmail.com
Asuntamiento	061-026810-3	4160315@telcel.com
UFOSA	402-21532068	curros.anselmi2019@gmail.com
	809-858-4508	

Nota: las informaciones de contacto (nombre, número de teléfono y correo electrónico) han sido omitidos de este documento, para proteger la identidad de los participantes.



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

Fotos de las consultas.





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

**ANEXO IX – Formatos para registro y control de quejas**

**a) Formato presentación de casos**

Usted puede someter quejas anónimas. Si lo desea, puede rellenar únicamente la sección “Describa aquí su queja, reclamo, sugerencia o información que solicita”.		
Comunidad:	Fecha:	Hora:
Municipio:	Cedula	
Nombres y Apellidos:		Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
Teléfono:	Dirección:	
Correo Electrónico:	Otro contacto:	
Datos de la queja, reclamo, sugerencia o Información que Solicita		
Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia y /o Comentario <input type="checkbox"/>		
Describa aquí su queja, reclamo, sugerencia o información que solicita		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
Firma: _____		

**b) Formato constancia de recepción de quejas, reclamos o sugerencia**

Comunidad:	Fecha:	Hora:
Municipio:	Cedula:	
Nombres y Apellidos:		
Teléfono:	Dirección:	
Correo Electrónico:	Otro contacto:	
Nombre del denunciante:		
Nombre del receptor:		

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

Detalle de la queja, reclamo, sugerencia o información que solicita (descrita por el receptor)
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
Firma del receptor: _____

**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"/>

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

<p>Respuesta</p> <p>En respuesta a la queja, reclamo o sugerencia presentada en la fecha _____, sobre (describir naturaleza de las quejas, reclamos, o sugerencias)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>se le informa que luego de haber evaluado su caso, se ha decidido</p> <p>_____</p> <p>En caso de apelación por favor comunicarse con:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Requiere apelación    Sí <input type="checkbox"/>            No <input type="checkbox"/></p> <p>En caso de ser "Si" describir los pasos a seguir</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Canal de respuesta</p> <p>Escrito <input type="checkbox"/>            Oral <input type="checkbox"/></p> <p>Firma de la persona que informa:</p> <p>Nombre de la persona que informa:</p>

**d) Matriz de control de solicitudes y reclamos**

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

No.	Fecha	Hora	Nombre del solicitante	Sexo	Telefono	Correo electronico	Comunidad /Municipio	Clasificación	Tipo de caso	Tipo de solicitante	Descripcion del caso	Propuesta proporcionada	Responsable de la atención	Seguimiento	Registro del proceso	Fecha y Resolucion
1	Fecha de recepcion	Hora de la recepcion	En caso 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. Que contacto se le dio?	Al momento de la recepcion: que se le explico? Que proceso 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 resolucion y llamar al interesado para atender su respuesta, anotar fecha.

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

**ANEXO X. Modelo de invitaciones enviadas.**

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

**Esta invitación se envió para las consultas de mayo-junio 2020.**

1 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 socio ambientales, 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 socio ambientales 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

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

**ANEXO XI. Ejemplo de agenda para reuniones con Instituciones Centrales y Cabildo Abierto.**

Objetivo	Técnica	Materiales	Tiempo	Procedimiento
<i>Comunicar objetivo de evento o jornada de trabajo</i>		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
<i>Presentación de generalidades de Proyecto</i>	Exposición	Proyector multimedia, Computadora, Pizarra	30 min	Hace una presentación del proyecto sus antecedentes, objetivos, grupo meta, componentes. La conceptualización general.
<i>Preguntas, inquietudes y sugerencias</i>	Plenaria		30 min	Los participantes exponen sus inquietudes, se brindan aclaraciones, recomendaciones, preocupaciones, oportunidades, etc.
<i>socializar elementos, metodología, alcance de estos documentos</i>	exposición	Proyector multimedia, Computadora, Pizarra	30 min	El/el facilitador(a) con apoyo de una data show expone los principales elementos y objetivo del MGAS. Los impactos socio ambientales identificados producto de la ejecución proyectos y las medidas de mitigación previstas para prevenir o evitar daños en las personas y medio ambiente.
<i>Preguntas, inquietudes y sugerencias</i>	Plenaria		30 min	Los participantes exponen sus inquietudes, se brindan aclaraciones, recomendaciones, preocupaciones, oportunidades, etc.
<i>6) dar las principales conclusiones, ampliar sobre los medios de divulgación del Plan de Consulta y participación</i>	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.

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

**ANEXO XII. Plantilla para el reporte de consultas**

Plantilla para capturar reportes de consultas/comentarios de las partes interesadas.

Antecedentes/Contexto

Antecedentes sobre las actividades de consultas/participación de las partes interesadas (por ejemplo, ¿la consulta o actividad es un seguimiento a consultas anteriores?, la consulta o actividad se realizó como parte de una misión de supervisión?

Objetivos de la consulta

Descripción de la actividad de participación de las partes interesadas:

¿Quién fue consultado?

¿Qué? (¿De qué se trata la actividad de consulta? ¿De cuál subproyecto se habló? ¿Qué tema se abordó?)

¿Dónde?

¿Cuándo?

¿Cómo? Métodos utilizados para la realización de la actividad con las partes interesadas (por ejemplo, fue una reunión pública, una discusión grupal a través de zoom, se utilizó WhatsApp, se realizaron consultas individuales por teléfono, se utilizó una encuesta en línea, etc.)

Retroalimentación Recibida de las Partes Interesadas y Respuestas Proporcionadas por el Equipo que lideró las consultas.

Pregunta/Retroalimentación/Comentario recibido de los participantes.	Respuesta por parte del equipo que lideró la consulta	Sigüientes pasos a seguir/Acciones que se deberán realizar con base a esta retroalimentación (en caso de que existan)	Institución/Persona Responsable de hacer el seguimiento debido (si es que hay acciones que deben ser monitoreadas para su cumplimiento).	Fecha para dar seguimiento a las acciones pendientes (si es que las hay).

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

Documentos de Apoyo

Lista de las partes interesadas consultadas. Información de contacto.

Fotos, en caso de que estén disponibles

Cualquier otro documento o material disponible

Nota: Las fotos y la información personal de contacto de los individuos que participan en las consultas, pueden ser guardados para sus récords internos, sin embargo, no podrán ser incluidos en los documentos publicados por cuestiones de confidencialidad





### **ANEXO XIII- Pacto social, componente 3, subcomponente 3.2 del proyecto.**

#### **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<sup>5</sup> 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 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.

---

<sup>5</sup> 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*

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.
2	Información y organización comunitaria,	Presentación del equipo de gestión social, y del a las autoridades locales y líderes comunitarios.

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

	<p>para informar e implementar el proyecto.</p>	<p>Análisis de debilidades, Oportunidades, y amenazas en relación con la percepción de los servicios de agua en las comunidades.</p> <p>Diseminación del proyecto a nivel Comunidad e individual.</p> <p>Creación de Comités de Seguimiento, y Enlace con la Comunidad (Comités de Seguimiento y Enlace, COSE) en diferentes áreas del Sector Hidráulico Medido.</p>
<p><b>3</b></p>	<p>Diagnóstico de las características socioeconómicas de los vecindarios.</p> <p>Diagnóstico del estado actual del servicio del agua.</p>	<p>Estudio base de las características socioeconómicas de los barrios involucrados.</p> <p>Evaluación participativa del estatus de las conexiones de agua y saneamiento en el Sector Hidráulico Medido.</p> <p>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</p> <p>Clasificación de sectores en relación con el nivel de pago</p> <p>Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente</p>
<p><b>4</b></p>	<p>Formulación participativa del proyecto.</p>	<p>Validación de los hallazgos de las organizaciones comunitarias.</p> <p>Consenso entre las partes interesadas, líderes, y autoridades comunitarias con relación al contenido y alcance del proyecto.</p> <p>Divulgación del contenido y alcance del proyecto.</p> <p>Fortalecimiento del mecanismo de quejas, sugerencias y resolución de conflictos actualmente implementado por CORAAMOCA.</p> <p>Acuerdos con relación a los horarios en los que se distribuirá el agua, y los niveles de pago de los usuarios</p>
<p><b>5</b></p>	<p>Implementación del proyecto.</p>	<p>Capacitación de las comunidades en los siguientes temas:</p> <p>Legalización de tomas clandestinas</p> <p>Regularización de clientes por default</p> <p>Campañas de recuperación de pagos.</p>

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

		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.
		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 XIV. Protocolo de seguridad, consultas presenciales ante el COVID-19**

##### **Objetivo**

Proteger a los grupos de la población que participarían en las consultas públicas del Proyecto de Mejora del Suministro de Agua y Saneamiento en la República Dominicana, según lo establece el Plan de Participación de Partes Interesadas y como una forma de salvaguardar la salud de los participantes, 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 preparación, propagación y mitigación de la pandemia.

Los encargados de realizar las consultas desarrollarán un plan de control al COVID-19 que incluye medidas de control tales como el distanciamiento social, verificación de síntomas, higiene y capacitaciones (en caso de ser necesario), en los lugares en los que se prevea la realización de consultas presenciales.

Requerimientos para la realización de consultas

1. Uso obligatorio de mascarillas, deben estar adecuadamente colocadas.
2. Practicar el distanciamiento social manteniendo una separación mínima de un (1) metro de distancia. En caso de ser posible se recomienda que el distanciamiento sea de dos (2) metros de distancia.
3. El número máximo de participantes por reunión, no debe exceder a diez (10) personas.
4. Debe evitarse la concentración de personas y los puntos de aglomeración (entradas, espacios limitados, etc.).
5. El material a utilizar no debe ser compartido (en caso de ser necesario, el material debe ser desinfectado antes y después de cada uso).
6. Proporcionar a los participantes material de protección e higienización (como guantes, mascarillas, lentes, manitas limpias, etc.)
7. Se prohíbe proporcionar agua para beber en contenedores de uso común y la distribución de comida (picadera). En caso de ser necesario se proporciona agua embotellada y comida preempacada.
8. En caso de ser necesario el transporte de personas a sitios específicos, se realizará de manera que se puedan mantener las medidas de seguridad.
9. Se designará un supervisor COVID-19, que se encargará de hacer cumplir los protocolos de seguridad, durante la ejecución de las consultas. (Puede ser cualquier persona que colabore en la realización de las consultas).
10. Se les informará a los participantes de las consultas, las medidas de seguridad que se deben tomar en cuanto antes, durante y después de las consultas. En caso de ser posible se colocarán letreros informativos con los lineamientos sobre las prácticas de higiene requeridas, que incluyen:  
No quitarse la mascarilla en ningún momento.

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

No tocarse la cara con las manos sin lavar o con guantes.

Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón (en caso de ser posible).

Uso de desinfectante para manos con al menos de 60% de etanol o 70% de alcohol isopropílico.

Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar.

**La prevención del COVID-19 está en tus manos**

**Mantener las manos limpias reduce** la propagación de enfermedades como el COVID-19.

**Desinfecta regularmente superficies como:**

- mesas
- teléfonos
- escritorios
- teclados de tu pc

**Lava tus manos** con agua y jabón entre 40 y 60 segundos.

**Al toser o estornudar,** usa tu antebrazo o pañuelos desechables.

**No toques** tus ojos, nariz y boca sin lavarte las manos.

**Usa desinfectante** para manos a base de alcohol.

**Línea de Información \*462**

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

**REPÚBLICA DOMINICANA**

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

**Anexo XV. Lista de Proveedores de servicios relacionados a la Violencia de Genero, con incidencia en Moca.**

INSTITUCION	CONTACTO	DIRECCION	TELEFONO	LUGAR	TIPO DE INSTITUCION	COBERTURA	SERVICIOS	AREAS DE ESPECIALIZACION
Centro de Ayuda a la Mujer	Carmen Andrea Valdez	C/Rosario #39 Altos, Moca	809-577-7467	Moca	ONG	Local	Servicios comunitarios	Prevención al maltrato
Oficina provincial de la secretaria de Estado de la Mujer	Isabel María Ogando	C/Palo Hincado #32, esq. 27 de febrero. Oficina de la Gobernación	809-578-3354/809-578-5767	Moca	ONG	Local	Servicios Psicológicos y legales	Violencia contra la mujer
Procuraduría Fiscal de N.N.A de Moca	Carlos García	C/Mercedes López Sosa #29 Res. Cola I	809-577-7111	Moca	O. G	Local	Servicios Legales	Violencia en general
Procuraduría de Corte N.N.A Moca	Dalma Paulino de Martínez	C/ Comandante Jiménez Moya #11	809-578-1077	Moca	O. G	Local	Servicios Legales	Violencia en General
Procuraduría Fiscal del Distrito Judicial de Moca	Práxedes Marchena Acevedo	C/Duarte #62	809-533-3522 ext. 604-603/809-578-3001		O. G	Local	Servicios Legales	Violencia en General
Unidad de Atención a las Víctimas de violencia de Genero, Intrafamiliar y Abuso Sexual (Moca)	Deyanira Altagracia Cruceta Almánzar	C/ Ángel Morales 330, Centro de la Ciudad Moca	809-577-7318/809-577-6949	Moca	O. G	Local	Servicios Legales	Violencia de Genero, Intrafamiliar y Abuso Sexual