

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI

**Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador (P178734)
Con el Financiamiento para Proyectos de Inversión del Banco Internacional de
Reconstrucción y Fomento (BIRF)**

**A ejecutarse por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
(ANDA) de El Salvador para el periodo comprendido entre marzo de 2023 a
marzo 2028**

anda



Versión borrador a enero 2023

Contenido

ACRÓNIMOS	3
DETALLE DE TABLAS ELABORADAS	4
INTRODUCCIÓN	5
1. MARCO AMBIENTAL Y SOCIAL DEL BANCO MUNDIAL (MAS)	7
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	8
3. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)	10
4. UBICACIÓN DE LA INCIDENCIA SEGÚN COMPONENTES DEL PROYECTO	10
5. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PARTES AFECTADAS E INTERESADAS DEL PROYECTO	12
5.1. PARTES INTERESADAS O AFECTADAS	12
5.2. OTRAS PARTES INTERESADAS	18
5.3. GRUPOS MENOS FAVORECIDOS Y/O EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD	20
6. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	25
6.1. ESTRATEGIA DE CONSULTA Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	25
6.2. CLASIFICACIÓN DE LAS CONSULTAS SIGNIFICATIVAS	26
6.3. CRONOGRAMA DE CONSULTAS CON PARTES INTERESADAS DURANTE LA PREPARACIÓN DEL PROYECTO. 27	
6.4. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CUALITATIVA SOBRE LA EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO.	29
6.5. ESTRATEGIA PARA INCLUIR LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS CONSULTAS	30
6.6. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA AL PROYECTO:	30
7. MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE ANDA DENOMINADO: 915	32
8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO	40
9. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN	40
10. ANEXOS	41

ACRÓNIMOS

ADESCO	Asociación de Desarrollo Comunitario
ANDA	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados.
BM	Banco Mundial.
DOM	Dirección de Obras Municipales.
EAS	Estándares Ambientales y Sociales.
GOES	Gobierno de El Salvador.
MARN	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
MAS	Marco Ambiental y Social.
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social.
MQR	Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
MRI	Marco de Reasentamiento Involuntario.
ONG	Organizaciones no Gubernamentales.
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas.
UEP	Unidad de Ejecutora del Proyecto.

DETALLE DE TABLAS ELABORADAS

Tabla 1. Descripción general por municipio de Incidencia	10
Tabla 2. Partes interesadas respecto al abastecimiento de agua mejorada, y beneficiarios directos que habitan en los municipios de Ayutuxtepeque, Mejicanos, Cuscatancingo, Apopa, Ciudad Delgado y el Centro Histórico de San Salvador	14
Tabla 3. Instituciones interesadas por ser responsables territoriales y compartir responsabilidades gubernamentales relacionadas al Proyecto.....	16
Tabla 4. Partes interesadas identificadas para abordar con el Componente 2 desde una visión de Expertos en Redundancia Eléctrica Trifásica.	17
Tabla 5. Grupos menos favorecidos o vulnerables	24
Tabla 6. Consultas Significativas programadas en el marco de la fase de preparación del proyecto	27
Tabla 7. Consultas Significativas programadas en el marco de las etapas del del proyecto	29
Tabla 8. Recursos para la divulgación informativa del Proyecto	30
Tabla 9. Tipologías de ordenes de trabajo en 915	33
Tabla 10. Cronograma, presupuesto y responsabilidad para implementar el PPPI	40

INTRODUCCIÓN

El Proyecto “Agua Resiliente en El Salvador”, a ser financiado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF/Banco Mundial) por un monto de cien millones de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$100 millones), tiene por objetivo mejorar la calidad y resiliencia de los servicios de abastecimiento del agua potable que brinda la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA). La implementación del Proyecto tendrá una duración de cinco años.

Con este proyecto se espera mejorar el servicio de abastecimiento y distribución de agua potable para la población salvadoreña que habita en municipios del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS). Dicha población será consultada desde sus diversas representaciones sociales, según lo describe el presente Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), con el cual ANDA busca dar cumplimiento al Estándar Ambiental y Social Número 10 (EAS 10) del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, denominado “EAS 10: Participación de Partes interesadas y Divulgación de Información”; consciente de que su implementación puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social del proyecto, promoviendo la inclusión de grupos vulnerables, incrementando su aceptación y contribuyendo significativamente al éxito del diseño y la ejecución de los subproyectos.

ANDA acoge el compromiso con el EAS 10 de manera directa y reconoce la importancia de que todas sus implementadoras deben proporcionar a las partes interesadas información oportuna, relevante, comprensible y accesible con el objetivo de consultar de una manera apropiada, libre de manipulación, interferencia, coerción, discriminación e intimidación; buscando generar un diálogo que permita nutrir los componentes del proyecto, la revisión del avance y cualquier otro elemento del mismo, en cualquier momento de su formulación o ejecución del Proyecto Agua Resiliente en El Salvador.

En el Anexo se incluye el informe de las consultas realizadas durante la fase de preparación y en donde se documentan las opiniones vertidas por participantes en la Consulta Técnica con expertos en “Eficiencia Energética Trifásica” desarrollada por parte de ANDA el día 21 de octubre de 2022. En este informe también se incluyen las opiniones y sugerencias recibidas en las consultas ciudadanas que se ejecutaron el día 7 y 17 de noviembre de 2022, en donde se presentan importantes opiniones de las comunidades e instituciones invitadas y que están dentro de la cobertura del proyecto, garantizando con ello nutrir aún mucho más el trabajo a realizar, y lo cual marca la pauta para generar un plan de participación ciudadana constante a lo largo de la ejecución del proyecto en sus diferentes etapas. A continuación, se presenta un cuadro con el detalle sobre las consultas públicas realizadas:

Detalle de Consultas Públicas					
¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Cuántas personas asistieron?		
			Mujeres	Hombres	Total
Consulta Técnica por medio de convocatorias a personas expertas en el tema de Eficiencia Energética.	21/10/2022	Centro de Formación Integral – CFI, San Salvador	11	9	20
Consulta local por medio de convocatorias a personas de las instituciones y comunidades de la zona.	07/11/2022	Casa Comunal del Skate Park de Ciudad Futura, Fase 3, Cuscatancingo	29	24	53
Consulta ampliada por medio de convocatorias a instituciones y comunidades organizadas de los diferentes municipios del AMSS (Ayutuxtepeque,	17/11/2022	Complejo Deportivo de ANDA	22	16	38

Mejicanos, Cuscatancingo, Apopa, Ciudad Delgado y el Centro de San Salvador					
---	--	--	--	--	--

Con estos esfuerzos ANDA reconoce que las aportaciones recabadas permitirán mejorar y validar las estrategias para la implementación de este proyecto, así como los servicios que brindan a la ciudadanía en general.

Es importante resaltar que dentro de la consulta técnica con personas expertas se consideró necesario mantener una mesa permanente de diálogo, considerando que con esto puedan evaluarse aciertos o desaciertos al momento de la implementación del proyecto, con el propósito de poder ser corregidos de manera oportuna.

En las consultas ciudadanas, uno de los temas con más relevancia fue que el proyecto debe atender con urgencia el tema de la reparación de las fugas de agua potable, considerando que la mayor causa es que las tuberías ya dieron su vida útil y es necesario realizar algunos cambios en infraestructura. También las participantes reconocen la importancia de abordar el tema de las conexiones ilegales, ya que esto disminuye el abastecimiento de aquellos usuarios que están pagando su servicio de manera legal. En la consulta ampliada uno de los temas a resaltar fue que consideran que el mecanismo de Atención al Cliente de alguna manera es burocrático, principalmente el WhatsApp. Las personas consultadas identifican que dentro de la ANDA el tema comercial debe ser analizado para favorecer a las familias de escasos recursos. Como algo positivo felicitaron a la ANDA por reconocer la importancia de la inclusión de grupos vulnerables en estas jornadas de consultas.

1. MARCO AMBIENTAL Y SOCIAL DEL BANCO MUNDIAL (MAS)

Es importante tomar en cuenta que el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial se caracteriza por ser **sistemático, moderno y armonizado**; además de incluir los temas ambientales y sociales como cambio climático, no discriminación, equidad de género, incluidos con mayor énfasis en los proyectos de inversión. A continuación, se plasman con mayor detalle, las características mencionadas.

Sistemático:

Aplica diez estándares ambientales y sociales (EAS) con objetivos explícitos, evalúa de manera congruente un amplio conjunto de riesgos e impactos ambientales y sociales, e involucra la continua participación de las partes interesadas.

Moderno:

Responde a los desafíos que han surgido en el curso del tiempo, se adapta a las necesidades en forma oportuna, e integra los riesgos ambientales y sociales.

Armonizado:

Establece un mayor grado de armonía con las protecciones ambientales y sociales de otras instituciones y aplica las buenas prácticas internacionales de la industria.

Finalmente y para tomar en cuenta durante el desarrollo del proyecto el MAS es un mecanismo que permite respaldar la aplicación de los EAS de una manera flexible y adaptativa, toma en cuenta las conclusiones de la evaluación ambiental y social y el proceso de participación de las partes interesadas, puede actualizarse en el curso del tiempo para responder a los riesgos dinámicos, adaptar el proyecto a los cambios y las circunstancias imprevistas pertinentes, contiene los plazos y las acciones concertados para que el proyecto cumpla lo establecido en los estándares en el curso de un período especificado, se elabora por el gobierno y concertado con el Banco Mundial, forma parte del acuerdo de préstamo y se divulga al público, como parte de un proceso transparente.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador, a ser financiado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF, "Banco Mundial), se concentrará en el área de influencia y abastecimiento de la Planta Potabilizadora Torogoz, con el fin de optimizar el sistema y maximizar la eficiencia y confiabilidad del abastecimiento en esta zona.

El proyecto consta de cuatro componentes:

Componente 1 – Mejorar la resiliencia y calidad de la provisión del servicio de agua en la región metropolitana de San Salvador (US\$75 millones). Este componente tiene como objetivo aumentar la eficiencia y la disponibilidad de agua en el área de influencia del sistema Torogoz, reduciendo el agua no facturada, los costos operativos, y permitiendo que ANDA mejore la continuidad de los servicios en áreas urbanas y periurbanas del AMSS

Subcomponente 1.1 – Reducción de agua no facturada (RANF) (US\$50 millones). Las actividades específicas de este subcomponente se estructurarán a partir de un programa de reducción de pérdidas que incluya la implementación de la macro medición y la expansión y optimización de la micro medición en áreas prioritarias, la rehabilitación y reemplazo de tuberías y conexiones de agua, el control de presión, la sectorización de áreas prioritarias, la reducción de pérdidas comerciales y comunicación con las comunidades afectadas. Este componente también impulsará la estructuración de un área dentro de la estructura orgánica de ANDA para liderar el programa permanente de reducción y monitoreo de agua no facturada inicialmente en la AMSS y luego a nivel país.

Subcomponente 1.2 – Mejora de la confiabilidad y eficiencia energética (US\$25 millones). Este subcomponente estará enfocado en intervenciones para mejorar la confiabilidad del suministro de energía para las infraestructuras críticas del área de influencia de la planta de Torogoz, estas actividades incluyen la construcción de redundancias de líneas eléctricas, rehabilitación de líneas existentes, financiamiento de una auditoría completa de eficiencia energética para la empresa, así como intervenciones prioritarias identificadas como parte de esta auditoría.

Componente 2 – Modernizar la gestión, administración y fortalecer la planificación para mejorar la resiliencia contra riesgos climáticos (US\$21 millones). Este componente tiene como objetivo apoyar el proceso de modernización y capacidad institucional de ANDA.

El componente financiará la elaboración de planes maestros integrales de agua potable, alcantarillado y drenaje para las ciudades de San Miguel y Santa Ana; la elaboración de planes de gestión de riesgo, planes de contingencia ante emergencias y eventos climáticos; y un estudio de alternativas para mejorar la confiabilidad de la toma de agua cruda en el río Lempa.

Este componente apoyará la modernización de la estructura organizacional y de los procesos y procedimientos de gestión de recursos humanos de la empresa. Además, también brindará financiamiento para: programas de capacitación para el fortalecimiento institucional de ANDA en temas de eficiencia y gestión de empresas de agua, adquisición de equipamiento y la contratación de asistencia técnica para mejorar la operación, mantenimiento de las redes; implementar el monitoreo de la calidad de agua; implementar el telecontrol que contribuya a una rápida identificación y resolución de fallas en el sistema Torogoz; mejorar los procesos internos de gestión de reclamos y solicitudes en la empresa, apoyar acciones para mejorar la inclusión de mujeres en la fuerza laboral, y modernizar y simplificar los procesos y procedimientos comerciales.

Componente 3 – Gestión del Proyecto (US\$4 millones). Este componente apoyará la gestión del proyecto, incluyendo la cobertura de costos de operación, elaboración de informes de progreso, auditorías independientes, así como asistencia en aspectos de gestión financiera, adquisiciones, técnicos, social y ambiental, de acuerdo con las necesidades del proyecto.

Componente 4 – Contingencia para Respuesta a Emergencias (CERC) (US\$0 millones). Este componente apoyará las posibles necesidades de recuperación ante desastres proporcionando una respuesta inmediata a una crisis o emergencia elegible, según sea necesario. Esto puede consistir en apoyo inmediato para evaluar el impacto de la emergencia y desarrollar una estrategia de recuperación, la reestructuración de proyectos existentes o la provisión de nuevos financiamientos. También puede incluir costos operativos, suministro de piezas y equipos críticos, rehabilitación de obras civiles menores, suministro de combustible, alquiler de generadores, así como transporte rápido de químicos y partes críticas a través de mecanismos ágiles.

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

Objetivo General:

Garantizar la participación eficaz de las partes interesadas del Proyecto, brindando información oportuna y propiciando espacios adecuados de divulgación y consulta

Objetivos Específicos:

- Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes afectadas y otras partes interesadas, identificarlas, crear y mantener una relación constructiva con ellas.
- Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes afectadas y otras partes interesadas en relación con el proyecto y establecer sus roles específicos.
- Promover y brindar los medios para lograr una participación eficaz e inclusiva de las partes afectadas o beneficiadas por el proyecto durante todo su ciclo.
- Garantizar que se divulgue información adecuada sobre el proyecto a las partes afectadas y otras partes interesadas de una manera que sea oportuna, comprensible, accesible y apropiada.

4. UBICACIÓN DE LA INCIDENCIA SEGÚN COMPONENTES DEL PROYECTO

Ubicación de la Incidencia del Componente 1: Mejorar la resiliencia y calidad de la provisión del servicio de agua en la Región Metropolitana de San Salvador.

Las intervenciones de este componente se ubican en la Ruta Zona Norte, sobre calle municipal y línea existente generando lo denominado Tramo EB 2 - EB 1 y el tramo nuevo hacia la Subestación San Matías. Esta zona se encuentra considerada como campo travieso, de escasa población en condición de afectación por los trabajos. Probablemente el impacto moderado será exclusivamente al medio ambiente.

Con la eficiencia energética mejorada, se hará incidencia en los municipios más populosos del AMSS, donde se podrá tener mayor nivel de abastecimiento de agua y por ende serán receptores de agua potable en más horas de servicio, aunado a la mejora en el servicio de cañerías y tuberías para evitar las pérdidas adicionales de agua por fugas.

Para ampliar el conocimiento y análisis de los municipios a incidir con el abastecimiento de agua potable se presenta a continuación una descripción general de estos municipios y del área del Centro Histórico del AMSS.

Tabla 1. Descripción general por municipio de Incidencia

MUNICIPIO INTERVENIR	A	GENERALIDADES	ADMINISTRACIÓN	POBLACIÓN
----------------------	---	---------------	----------------	-----------

Mejicanos	<p>Es un municipio del departamento de San Salvador. Limita al norte con Ayutuxtepeque y Apopa, al este con Ciudad Delgado y Cuscatancingo, al sur y oeste con San Salvador.</p> <p>Tiene una extensión territorial de 22.12 kilómetros cuadrados y se encuentra a 630 metros de altura sobre el nivel del mar. Se encuentra a 3 kilómetros de San Salvador.</p>	<p>Se encuentra dividido en 4 cantones: Chancala, San Miguel, San Roque y Zacamil.</p>	<p>Tiene una población de más de 142 mil habitantes</p>
Ayutuxtepeque	<p>Es un municipio del departamento de San Salvador. Limita al norte con Apopa, al este con Cuscatancingo y Ciudad Delgado, al sur con Mejicanos y al oeste con Apopa.</p> <p>Tiene una extensión territorial de 8.41 kilómetros cuadrados y se encuentra a 700 metros de altura sobre el nivel del mar. Se encuentra a una distancia de 5 kilómetros de San Salvador.</p>	<p>Se encuentra dividido en 2 cantones y 33 caseríos.</p>	<p>Tiene una población de más de 35 mil habitantes.</p>
Cuscatancingo	<p>Es un municipio del departamento de San Salvador. Limita al norte con Apopa y Ciudad Delgado, al este con Ciudad Delgado, al sur con San Salvador y Ciudad Delgado y al oeste con Mejicanos.</p> <p>Su extensión territorial es de 5.400 kilómetros cuadrados y se encuentra a 642 metros cuadrados sobre el nivel del mar. Se encuentra a una distancia de 6.8 kilómetros de San Salvador.</p>	<p>Se encuentra dividido en 2 cantones y 2 caseríos. Siendo sus cantones: Las Flores y San Luis Mariona</p>	<p>Tiene una población de 67 mil habitantes.</p>
Ciudad Delgado	<p>Es un municipio del departamento de San Salvador. Limita al norte con Apopa y Tonacatepeque; al este con Tonacatepeque y Soyapango, al sur con Soyapango y San Salvador, y al oeste con Cuscatancingo, Mejicanos y Ayutuxtepeque.</p> <p>Su extensión territorial es de 33.42 kilómetros cuadrados. Se encuentra a una distancia de 6.3 kilómetros de San Salvador.</p>	<p>Se encuentra dividido en 8 cantones y 171 caseríos. Siendo sus cantones: El Arenal, El Callejón La Cabaña, Calle Real Milingo, Plan del Pino, San José Cortéz, San Laureano.</p>	<p>Tiene una población de más de 120,200 habitantes.</p>
Apopa	<p>Es un municipio del departamento de San Salvador. Limita al norte con los municipios de Nejapa y Guazapa, al sur con los de Ciudad Delgado, Mejicanos, Ayutuxtepeque y Cuscatancingo, al este con los de Ciudad</p>	<p>Se encuentra dividido en 8 cantones y 41 caseríos. Siendo sus cantones: El Ángel, Guadalupe, Joya Galana, Las Delicias,</p>	<p>Tiene una población de 131,286 habitantes.</p>

	Delgado y Tonacatepeque y al oeste con el de Nejapa. Su extensión territorial es de 51,84 kilómetros cuadrados. Se encuentra a una distancia de 17.6 kilómetros de San Salvador.	Suchinango, Tres Ceibas, Joya Grande y San Nicolás.	
Centro Histórico de San Salvador	Es un espacio de 144 manzanas que comprende los límites de expansión de la ciudad a inicios de 1900. Se ubican un total de 5,868 inmuebles, nueve plazas y parques, cinco mercados municipales con más de 6,000 vendedores. Un promedio de 588 inmuebles con algún valor cultural histórico (CONCULTURA, 2004). Al menos cinco sedes de universidades con un total de más de 20,000 estudiantes. En términos de población, habitan al menos 13,000 personas y permanecen en el día cerca de 44,000. Se estima que hay un promedio de 2,949 grandes y medianas empresas de impuesto variable (industria, comercios y financieras) así como pequeñas empresas de impuesto fijo.		

5. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PARTES AFECTADAS E INTERESADAS DEL PROYECTO

ANDA reconoce la importancia de una interacción abierta y transparente con las partes interesadas. En este sentido, la participación ciudadana será un proceso inclusivo y constante durante todas las etapas del proyecto. Su involucramiento es fundamental para garantizar la confiabilidad y respaldo de las acciones derivadas. Las partes interesadas del Proyecto se clasifican en:

- (1) Partes interesadas o afectadas
 - a. Beneficiarios directos
 - i. Grupos beneficiarios directos
 - ii. Individuos beneficiarios directos
 - b. Instituciones interesadas por ser responsables territoriales y compartir responsabilidades gubernamentales relacionadas al proyecto
- (2) Otras partes interesadas
 - a. Instituciones interesadas por ser expertos en componentes del proyecto
- (3) Individuos Grupos menos favorecidos y en condición de vulnerabilidad

5.1. PARTES INTERESADAS O AFECTADAS

Se comprenderá por partes afectadas a personas o grupos organizados dentro del área de influencia del proyecto que serán beneficiados directamente por las acciones que se desprendan del mismo, o que han sido identificados como los más susceptibles de enfrentar riesgos potenciales asociados a su ambiente físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia; tales afectaciones positivas o negativas, se desprenden de las actividades del proyecto, y con los que se debe interactuar estrechamente para identificar los impactos y su importancia, así como para tomar decisiones sobre las medidas de mitigación y gestión.

En el marco del Proyecto, se identificaron las siguientes partes interesadas, beneficiarios/as o partes afectadas a los siguientes grupos:

a. **Beneficiarios directos:**

Grupos beneficiarios directos:

- a.1. Juntas Directivas de Vecindarios y Comunidades.
- a.2. Juntas de Agua que usualmente administran pozos que se conectan al caudal, sistemas de bombeo al margen de la ANDA.

Individuos beneficiarios directos:

- a.3. Líderes y lideresas referentes comunales, en su calidad de individuos con posicionamiento y respaldo social para representar derechos colectivos.
- a.4. Referentes de Colectivos de Jóvenes, Mujeres y población LGTBQ+.
- a.5. Referentes Administrativos de Centros Escolares.
- a.6. Referentes Administrativos de otras organizaciones de sociedad civil.
- a.7. Jefes y jefas de hogares, representantes de sus familias y las familias a beneficiarse por el proyecto. En este grupo se encuentran incluidos: niñez, adolescencia, mujeres, personas de la tercera edad.

b. **Instituciones interesadas por ser responsables territoriales y compartir responsabilidades gubernamentales relacionadas al Proyecto:**

- b.1. Alcaldías Municipales de Mejicanos, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Ciudad Delgado, Apopa y San Salvador

c. **Instituciones interesadas por ser expertos en componentes del Proyecto:**

- c.1. Referentes universitarios expertos con interés en el proyecto.
- c.2. Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
- c.3. Empresa Transmisora de El Salvador, ETESAL.
- c.4. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de El Salvador

a. Beneficiarios Directos

El Sistema Torogoz abastece a poblaciones populosas de los municipios de **Ayutuxtepeque, Mejicanos, Cuscatancingo, Apopa, Ciudad Delgado y el Centro de San Salvador**. Actualmente el crecimiento poblacional ha incrementado la demanda del servicio de agua potable en la Red Metropolitana de San Salvador; sin embargo, el abastecimiento es carente de calidad y ANDA tiene poca capacidad hidráulica para conducir el agua potable a todos los sectores y/o abastecer en horarios regulares. Parte de los problemas que causan este impacto, es el estado deteriorado de las tuberías, sistemas con alta presión y fugas, así como, válvulas conectadas en la red sin funcionamiento.

Por lo anterior, se consideran partes interesadas de la mejora del abastecimiento, a todas las personas habitantes de tramos específicos a mejorar en cada municipio, siendo estos: hogares, empresas, microempresas, iglesias, escuelas, entre otros, que recibirán el abastecimiento constante del agua potable en

sus viviendas, quienes deben estar informados de los procesos, alcances, intervenciones y demás actividades que se desprendan del presente proyecto. Los grupos de partes interesadas se definen en la **Tabla 2**.

Aunque actualmente no se cuenta con balances hídricos, se calcula que aproximadamente este esfuerzo beneficiará aproximadamente a 180,000 clientes y usuarios potenciales.

Tabla 2. Partes interesadas respecto al abastecimiento de agua mejorada, y beneficiarios directos que habitan en los municipios de Ayutuxtepeque, Mejicanos, Cuscatancingo, Apopa, Ciudad Delgado y el Centro Histórico de San Salvador

N°	Grupos de partes beneficiadas o afectadas	Características	Interés en relación con el proyecto	Posible participación o incidencia en el proyecto
1	Representantes de Centros Escolares usuarios del abastecimiento de agua potable generado por ANDA.	Los Centros Escolares de los municipios seleccionados, acogen en su mayoría a la niñez, juventud y sus familias. Y están ubicados en los municipios de intervención.	Este grupo se verá afectado directamente por encontrarse ubicado en el tramo o cercanía a los trabajos de mejora para el servicio de abastecimiento y calidad del agua potable.	Apoyará en la socialización de información pertinente y vinculada a las diversas actividades del proyecto, con la comunidad educativa. Contribuirá a la concienciación sobre el uso del agua.
2	Representantes de Iglesias usuarias del abastecimiento de agua potable generado por ANDA.	Las Iglesias de los municipios seleccionados, acogen diferentes grupos poblacionales especialmente adultos mayores mujeres y sus familias. Y están ubicados en los municipios de intervención.	Este grupo se verá afectado directamente por encontrarse ubicado en el tramo o cercanía a los trabajos de mejora para el servicio de abastecimiento y calidad del agua potable.	Apoyará en la socialización de información pertinente y vinculada a las diversas actividades del proyecto, con la comunidad educativa. Contribuirá a la concienciación sobre el uso del agua.
3	Representantes de Comercios e Industria usuarios del abastecimiento de agua potable generado por ANDA.	Los establecimientos de comercios e industrias ubicados en los municipios seleccionados requieren el servicio de agua potable para cubrir necesidades básicas y generación de economía. Y están ubicados en los municipios de intervención.	Este grupo se verá afectado directamente por encontrarse ubicado en el tramo o cercanía a los trabajos de mejora para el servicio de abastecimiento y calidad del agua potable.	Apoyará en la socialización de información pertinente y vinculada a las diversas actividades del proyecto.
4	Representantes de Asociaciones de Desarrollo Comunal (ADESCOS) Juntas de vecinos y	Las asociaciones comunales o vecinales son representaciones de los hogares beneficiarios directos del	Este grupo se verá afectado directamente por encontrarse ubicado en el tramo o cercanía a los trabajos de mejora para	Apoyará en la retroalimentación y socialización de información pertinente y vinculada a las diversas actividades del proyecto.

N°	Grupos de partes beneficiadas o afectadas	Características	Interés en relación con el proyecto	Posible participación o incidencia en el proyecto
	<p>comunidades, así como, Juntas de Agua, personas usuarias beneficiarias directas</p> <p>abastecimiento de agua potable generado por ANDA.</p>	<p>abastecimiento del agua potable porque están ubicados en los municipios de intervención.</p>	<p>el servicio de abastecimiento y calidad del agua potable.</p>	
5	<p>Representantes de la Policía Nacional Civil, beneficiarios directos del abastecimiento del agua potable generado por ANDA.</p>	<p>Las Unidades de la PNC ubicadas en los municipios de intervención, se caracterizan por sumar a la estrategia de seguridad en las obras de intervención del proyecto.</p>	<p>Este grupo se verá afectado directamente por encontrarse ubicado en el tramo o cercanía a los trabajos de mejora, así también requiere conocer el proyecto para apoyar la estrategia de seguridad durante las obras.</p>	<p>Es un actor clave para apoyar la estrategia de seguridad y comunicación mientras se desarrollan las obras.</p>
6	<p>Representantes de Organizaciones de Sociedad Civil usuarios del abastecimiento de agua potable generado por ANDA y/o representantes de grupos vulnerables como población LGTBQ+, población en riesgo social por su condición de migrante, mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, entre otros.</p> <p>Ver Anexo 1</p>	<p>Son organizaciones representantes de grupos vulnerables a nivel municipal o nacional con interés en el diálogo democrático entre Sociedad Civil y el Gobierno.</p> <p>A la vez de estar ubicadas en los tramos a intervenir se vuelven beneficiarias directas.</p>	<p>Este grupo se verá afectado directamente por encontrarse ubicado en el tramo o cercanía a los trabajos de mejora para el servicio de abastecimiento y calidad del agua potable.</p>	<p>Apoyará en la retroalimentación y socialización de información pertinente y vinculada a las diversas actividades del proyecto.</p> <p>Además, viabilizan los procesos de diálogo transparentes y democráticos entre el Gobierno y SC.</p> <p>Si bien es cierto que se identifican y se reconocen un grupo de organizaciones de la sociedad civil en las zonas de influencia, la participación es voluntaria y no de carácter obligatorio para la implementación del proyecto.</p>

Tabla 3. Instituciones interesadas por ser responsables territoriales y compartir responsabilidades gubernamentales relacionadas al Proyecto

N°	Grupos de partes beneficiadas o afectadas	Características	Interés en relación con el proyecto	Posible participación o incidencia en el proyecto
7	Representantes de las alcaldías de Ayutuxtepeque, Mejicanos, Cuscatancingo, Apopa, Ciudad Delgado y el Centro Histórico de San Salvador.	Las alcaldías municipales son las principales responsables de los procesos que implican el Desarrollo Local y a la vez son beneficiarias del servicio de agua potable.	Este grupo se verá afectado por los trabajos para las mejoras en el servicio de abastecimiento y calidad del agua potable. Es probable que, además colabore en obras menores relacionadas a los cambios de tuberías.	La coordinación entre ANDA y las Municipalidades, es a través de reuniones con los referentes municipales designados. Con el objetivo de implementar actividades como: convocatorias a ciudadanía, participar en las consultas, brindar información relacionada al proyecto, apoyar en reparaciones menores previas, durante o posterior a las intervenciones del proyecto, entre otras que les competen.

De manera general se ha realizado la identificación de los grupos que se consideran podrían ser afectados o beneficiados y de los cuales se garantiza su participación de manera activa en la implementación de las diferentes etapas del proyecto (diseño y arreglos previos, construcción y operación). Dentro de las consultas públicas que se realizaron en el mes de noviembre, se identificó que existen personas que no estaban interesadas, pero que de igual forma se hizo el esfuerzo por integrarlas, considerando que podrían interesarse a medida que el proyecto vaya avanzando, ya que se sabrá de manera más específica si serán afectadas o beneficiadas o ninguna de las anteriores en la etapa de diseño. En el caso de las Organizaciones de la Sociedad Civil se realizó un mapeo preliminar, y su participación dependerá del tema y del interés que tengan de acuerdo con las zonas de influencia.

Para ampliar el conocimiento y análisis para la presente selección de representantes de partes interesadas por municipio, se presenta a continuación en la Tabla 4 una caracterización general de los municipios a incidir con el Componente 2.

Tabla 4. Partes interesadas identificadas para abordar con el Componente 2 desde una visión de Expertos en Redundancia Eléctrica Trifásica.

N°	Grupos de partes beneficiadas o afectadas	Características	Interés en relación con el proyecto	Posible participación en el proyecto
1	Empresa Transmisora de Electricidad de El Salvador (ETESAL)	Es la única empresa capaz de transportar energía óptima en El Salvador, a través de 41 líneas de transmisión que provienen desde las empresas generadoras de energía y 4 líneas que conectan con el Sistema de Interconexión Eléctrica para países de América Central (SIEPAC).	El objetivo de ETESAL es atender la demanda de energía eléctrica del Sistema Torogoz para rebombeo del servicio de agua potable	Este grupo, debido a su experiencia, puede brindar retroalimentación de calidad sobre los servicios técnicos a implementarse en los tramos de línea.
2	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de El Salvador.	Es el rector de la gestión ambiental nacional que promueve una vigorosa cultura ciudadana para recuperar el medio ambiente y garantiza una gestión sostenible de los recursos naturales a fin de mejorar y reducir los riesgos socioambientales.	Es responsable de brindar los permisos ambientales para las actividades de intervención en zonas campo traviesa por donde pasa la línea eléctrica.	Permite garantizar ante cualquier instancia pública o privada, nacional o internacional y la sociedad salvadoreña en general, el estado de las áreas de campo traviesa y los requisitos que debe cumplir ANDA ante las diversas actividades implicadas en el proyecto.
3	Universidades con especialidades de la ingeniería vinculadas a la gestión Hidroeléctrica. (Universidad de El Salvador, Universidad Don Bosco, Universidad José Simeón Cañas)	Espacios académicos que permiten el estudio e innovación de manera específica para generar mejoras a las intervenciones socio ambientales.	Los especialistas maestros en ingeniería representantes de las instituciones académicas tienen interés en detectar necesidades de la comunidad para mejorar el desarrollo de la implementación del proyecto.	Contar con un conocimiento especializado en hidroeléctrica y sistemas eléctricos para el Sistema Torogoz permite validar y/o mejorar el diseño técnico del proyecto.
4	Personal Técnico de ANDA especialista en Electromecánica y Eficiencia Energética.	La unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética es responsable del diseño, monitoreo, supervisión y reparación de las líneas que permiten el bombeo.	La unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética es responsable del diseño, monitoreo, supervisión y reparación de las líneas que permiten el bombeo.	La unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética es responsable del diseño, monitoreo, supervisión y reparación de las líneas que permiten el bombeo.

5.2. OTRAS PARTES INTERESADAS

En este grupo se incluirá otras partes interesadas que favorezcan y tengan interés en el proyecto, pero que no se consideran personas beneficiarias directas o partes directamente afectadas. Este interés puede obedecer a la ubicación del proyecto, sus características, sus impactos o aspectos relacionados con el interés público. Este grupo fue seleccionado por estar en el marco del desarrollo de este tipo de proyectos y en determinado momento puedan influir positiva o negativamente en el desarrollo del mismo; es por tal razón que debe generar convocatorias previas oportunas, con envíos de información sobre el proyecto clara y efectiva, confirmar su participación a las consultas y solventar dudas antes y después de los procesos de diálogo, tener una comunicación de cordialidad efectiva hacia la transparencia y rendición de cuentas sobre el avance del proyecto antes, durante y después de su desarrollo. Las otras partes interesadas incluyen:

- Ministerio de Salud.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- COAMSS/OPAMSS
- Ministerio de Obras Públicas.
- Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres
- Dirección de Obras Municipales.

Tabla 4 - Grupos identificados como otras Partes Interesadas en el Proyecto.

N°	Otras partes interesadas	Características	Interés en relación con el Proyecto	Posible participación en el proyecto
1	Ministerio de Salud	Es el rector de la gestión de la salud a nivel nacional responsable de la vigilancia epidemiológica y atención médica.	Es la entidad responsable de la emisión de los permisos en materia de sanidad pública relacionados al proyecto.	Verificar el cumplimiento de las normativas legales en materia de salud que se relacionan al proyecto.
2	Ministerio de Agricultura y Ganadería	Es responsable de formular y ejecutar políticas que promuevan el desarrollo sustentable agrícola, pecuario, forestal, pesquero y acuícola, la seguridad y soberanía alimentaria; con enfoque de adaptación al cambio climático, a través de planes, programas y proyectos.	Es la entidad responsable de vigilar el cumplimiento del marco normativo a favor de los agricultores que podrían verse afectados por alguna actividad del proyecto.	Vigilar el cumplimiento del marco normativo y brindar información sobre las condiciones generales sobre las zonas a intervenir.
4	COAMSS/ OPAMSS	Concejo de Alcaldes y Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS/OPAMSS).	Es responsable de formular, regular, coordinar y dirigir las políticas y programas que propicien el desarrollo integral del territorio y los habitantes del AMSSAMSS.	Apojos varios interinstitucionales para garantizar la efectividad de las actividades de obra e intervención, a través de las representaciones en

N°	Otras partes interesadas	Características	Interés en relación con el Proyecto	Posible participación en el proyecto
				los municipios a intervenir.
5	Organizaciones y Asociaciones Comunitarias (ADESCO, Juntas Directivas Vecinales, Comités de Agua, de Mujeres, de Jóvenes, población LGTBIQ, Feligreses u otros grupos)	Son grupos de personas que se unen para ver los problemas que les afectan en sus comunidades y buscarles soluciones. Los problemas pueden ser de carácter social, cultural, económico, político y productivo. Estas organizaciones comunitarias generalmente son sin fines de lucro y los fondos a menudo se destinan directamente a apoyar las actividades de la organización.	Son personas beneficiarias y actores claves para apoyar procesos de participación ciudadana, garantizando efectos positivos vinculados al proyecto como por ejemplo el diálogo abierto y transparente.	Apoyarán brindando sus opiniones y sugerencias en todas las etapas, garantizando con esto el éxito del proyecto.
6	Organizaciones No Gubernamentales representantes de poblaciones en condición de vulnerabilidad, defensores de derechos humanos y condiciones sociales o ambientales. (ver listado de ONG en Anexo 14.3)	Las ONG trabajan para promover el cambio social o político a gran escala, o localmente, y desempeñan un papel crítico en la sociedad en desarrollo, ya que se enfocan en la mejora de las comunidades y en promover la participación ciudadana.	Algunas por su cercanía al tramo de intervención serán beneficiarias directas, sin embargo, otras serán parte de las consultas que evidencian el diálogo democrático y transparente de la sociedad salvadoreña por su interés social.	Apoyarán en la retroalimentación del planteamiento general del proyecto por medio del diálogo antes, durante o después de las consultas y mientras dure el proyecto.
7	Asociaciones de Comerciantes Formales e Informales del Centro Histórico de San Salvador y del resto de Municipios a Intervenir.	Son Asociaciones de Comerciantes formales e informales, voluntarios, propietarios y profesionales que desarrollan actividades económicas de manera formal legalizada en el Centro Histórico de San Salvador.	Son actores locales, personas usuarios y beneficiarias del servicio de agua potable según el tramo de intervención. Además, se convierten en interlocutores para mejorar las estrategias de intervención.	Apoyo en la comunicación e información social ampliada, así como colaboración para el buen desarrollo de las acciones estratégicas de intervención.
9	Ministerio de Obras Públicas	Es el rector encargado de Planificación y Diseño de la obra pública y transporte.	Encargada de la preinversión, inversión y conservación de obras viales y de mitigación de riesgos.	Posible coordinación por trabajos en calles principales.

N°	Otras partes interesadas	Características	Interés en relación con el Proyecto	Posible participación en el proyecto
10	Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres	Entidad rectora del Sistema Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres.	Responsable de prevenir, mitigar y atender en forma efectiva los desastres naturales y antrópicos del país.	Coordinar para la gestión de riesgos de desastres que pudieran suscitarse en el proyecto.
11	Dirección de Obras Municipales	Dirección de Obras Municipales, permisos de edificación, subdivisión, urbanización, etc.	Encargada de velar por el cumplimiento de las normas que regulan la planificación urbana y la edificación.	Apoyo para garantizar la efectividad de las actividades de obra e intervención, a través de la representación de dicha entidad en los municipios a intervenir.

5.3. GRUPOS MENOS FAVORECIDOS Y/O EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Serán consideradas aquellas personas o grupos que, en virtud de su edad, género, raza, etnia, religión, personas con discapacidad, estatus social, cívico, nivel de salud, orientación sexual, identidad de género, estatus socioeconómico, y/o dependencia de recursos naturales únicos, pueden verse más propensas a ser afectadas por los impactos del proyecto que otras, en su capacidad para aprovechar los efectos de un proyecto. Bajo el supuesto que esas personas o grupos sean excluidos o no puedan participar plenamente en el proceso de consulta general o ser parte de las y los beneficios del proyecto. Por ello este proyecto incluye medidas de asistencia específica para hacerlo o consideraciones relacionadas con estos grupos vulnerables. Por ello, ANDA, prestará especial énfasis en hacer accesible su participación y vincularles con el proyecto. Inicialmente se han considerado como menos favorecidos o vulnerables a los siguientes grupos:

Tabla 5 - Características de los grupos en condición de vulnerabilidad identificados en El Salvador

GRUPO VULNERABLE	CARACTERÍSTICAS	MEDIDAS PARA INCLUIR SU PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO
Niñez y Adolescencia.	Según el Portal de Datos de UNFPA (2022), la población entre los 0 -14 años para El Salvador, asciende al 26%; mientras que los jóvenes de entre 15 y 29 años representan el 26,9 % de la población total de El Salvador. Con un descenso de la tasa de fecundidad (1,7 hijos por mujer en 2020).	Coordinación con organizaciones que trabajen niñez y la adolescencia en caso se genere afectación con el proyecto y que el grupo vulnerable acepte participar, en todo mecanismo de consulta se facilitará el acceso y participación.

	<p>El Fondo de Población de las Naciones Unidas, en su Artículo 10 de la Agenda Provisional, correspondiente a febrero de 2022, agrega que: En esta población existe un porcentaje elevado de analfabetismo (9,6 %), población no escolarizada (39,3 %) y abandono escolar (4,6 %). Asimismo, se estima que 4 de cada 10 adolescentes abandonan la escuela antes de acabar la educación secundaria (por factores económicos, migratorios y relacionados con la violencia, pero también debido a la violencia de género y embarazos precoces). Los niños indígenas y adolescentes con discapacidad se enfrentan a distintas dificultades en su inclusión escolar. El impacto de la pandemia de COVID-19 ha intensificado las brechas en el acceso a educación de alta calidad.</p> <p>La situación de guerras entre pandillas y su relación con la juventud salvadoreña, generaba un número de delitos, incluidos los homicidios (19,5 por cada 100.000 habitantes en 2020), la actividad pandillera y una cultura de violencia, convierten la inseguridad en una dificultad significativa entre 2007 y 2017 se produjeron 44.334 homicidios (el 51,7 % de las víctimas eran jóvenes).</p>	
Mujeres y niñas	<p>El Fondo de Población de las Naciones Unidas, en su Artículo 10 de la Agenda Provisional, de febrero de 2022, indica que:</p> <p>El Salvador tiene una tasa de feminicidios de 3,3 por cada 100.000 mujeres y, en cifras absolutas, 3.911 mujeres y niñas murieron entre 2012 y 2020. Más del 90 % de las víctimas de violencia sexual son niñas y adolescentes. Una de cada cuatro mujeres ha sufrido violencia física (Encuesta Nacional de Violencia contra las Mujeres, 2017). Entre las causas se encuentran la desigualdad de género y edad, la masculinidad hegemónica y violenta, y la tolerancia social a la violencia. A pesar de los marcos jurídicos pertinentes, en concreto la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres y la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, existen diferencias significativas en su implementación y en la prestación de servicios básicos en materia de violencia de género para sobrevivientes, especialmente para niñas y adolescentes, personas con discapacidad, migrantes y repatriados.</p> <p>Agrega que El Salvador cuenta con un marco jurídico, reglamentario y político que ha permitido avanzar en la salud sexual y reproductiva y derechos conexos para mujeres, jóvenes y adolescentes –la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres y la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres; la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia; la Ley “Nacer con Cariño”; la Política de Salud Sexual y Reproductiva; la Estrategia Nacional Intersectorial de Prevención del Embarazo en Niñas y en Adolescentes (ENIPENA) de 2017-2021; y el Plan Nacional de Desarrollo, Protección e Inclusión Social de 2019-2022– pero aún existen brechas en el ejercicio de la salud sexual y reproductiva y derechos conexos.</p> <p>También se investigó al grupo de mujeres mayores de 15 años de edad, que hayan experimentado agresión psicológica, física o sexual en el ámbito laboral, educativo y comunitario. Los resultados exponen</p>	<p>Coordinación con organizaciones que trabajen mujeres y niñas en caso se genere afectación con el proyecto y que el grupo vulnerable acepte participar, en todo mecanismo de consulta se facilitará el acceso y participación.</p>

	<p>que en los últimos 12 meses el 91.8% había recibido agresión en espacios o ámbitos laborales. Entre los principales perpetradores se encuentran los compañeros de trabajo y los jefes. En el ámbito comunitario, el 70.6% de mujeres dijo haber recibido agresión en los últimos 12 meses en calles, caminos y senderos de su comunidad.</p> <p>El marco normativo que se cita en el MGAS a favor de la protección a la integridad de mujeres y niñas, existen protocolos y rutas de denuncia; a pesar de ello, las mujeres siguen siendo víctimas y sobrevivientes de violencia.</p>	
Personas con discapacidad	<p>De acuerdo al Censo Escolar de 2013, un total de 16,309 personas con discapacidad asistían a las escuelas regulares. (UNICEF, 2014).</p> <p>El acceso a saneamiento en los hogares de personas con discapacidad en El Salvador, la población con discapacidad que habita en lo urbano y por esta razón posee accesos más eficientes al saneamiento es un 62.3%.</p>	<p>Coordinación con organizaciones que trabajen con personas con discapacidad en caso se genere afectación con el proyecto y que el grupo vulnerable acepte participar, en todo mecanismo de consulta se facilitará el acceso y participación.</p>
Familias residentes Urbanos, expuestos a riesgos ambientales e inundaciones y condiciones de pobreza.	<p>El Fondo de Población de las Naciones Unidas, en su Artículo 10 de la Agenda Provisional, correspondiente a febrero de 2022, indica que:</p> <p>La pobreza multidimensional afecta al 28,1 % de los hogares (2,1 millones de personas), (46 % frente al 17,5 % en zonas urbanas), así como a aquellos encabezados por mujeres (31,1 %) y jóvenes (41,8 %)</p> <p>Según el Portal de Datos de UNFPA (2022) un 76.6% de la población salvadoreña habita en zonas urbanas y posee accesos medianamente eficientes a servicios básicos como: agua, saneamiento y electricidad.</p> <p>No se cuentan con datos exactos de cada municipio a intervenir, en cuanto a los tipos de riesgos urbanos producidos por las construcciones de vivienda ilegal y fuera de los límites de seguridad urbano, producidos por la expansión desordenada de los municipios, y, por tanto, muchos son carentes de servicios de agua potable, se encuentran en la cercanía de lugares en riesgo por deslave o derrumbe.</p> <p>Sin embargo, el Portal de Datos de UNFPA (2022) considera que el 98.96% de la población salvadoreña, se encuentra expuesta al cambio climático y riesgos por inundaciones.</p> <p>Las familias en extrema pobreza no cuentan con los medios, ni las capacidades para satisfacer necesidades básicas de sus miembros; además, suelen echar mano de los niños y niñas –desde temprana edad- como recursos para generar ingresos de forma precaria a diario. Generalmente, la crianza se realiza en contextos de riesgo como el trabajo agrícola, la calle, etc. y no resulta fácil “liberar” tiempo para la educación formal de la niñez, dado que puede representar, según sus “cuidadores o responsables” un sacrificio a la subsistencia diaria.</p>	<p>Se coordinará con organismos como Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, municipalidades y otras instituciones gubernamentales.</p>
Migrantes y Repatriados	<p>El país se enfrenta al desafío de integrar a los migrantes retornados y repatriados (101.098 entre 2017 y 2020). Las zonas urbanas de San</p>	<p>Coordinación con organizaciones que trabajen con migrantes y repatriados en caso</p>

	<p>Salvador y La Libertad son los territorios con las tasas más elevadas de emigración y el número más alto de receptores de remesas. Estas últimas ascienden al 21,6 % del PIB y benefician a más de 1,63 millones de salvadoreños.</p>	<p>se genere afectación con el proyecto y que el grupo vulnerable acepte participar, en todo mecanismo de consulta se facilitará el acceso y participación.</p>
Población LGBTI	<p>En El Salvador no existe un censo oficial o privado que exponga la cantidad de personas LGBTI y sus condiciones de vida, de trabajo, su educación, etc. Incluso, son pocos los estudios que sobre esta población se pueden identificar. A pesar de esto, en los últimos años ha habido algunos esfuerzos de universidades (Universidad de El Salvador, UCA y otras) por posicionar este tema social, al menos de forma investigativa a través de trabajos de tesis para obtener la graduación. Otros esfuerzos se han realizado desde las propias ONGS y Fundaciones que la población LGBTI ha desarrollado.</p> <p>Estos trabajos han permitido conocer los altos niveles de discriminación, maltrato y agresiones de las que son objeto en sus familias y en los entornos educativos, laborales y sociales. Como ejemplo: Un estudio realizado en 2019 por COMCAVIS TRANS y que se denomina “El desplazamiento forzado interno de la población LGBTI en El Salvador”, apoyado por Naciones Unidas y la Unión Europea. Otro trabajo interesante es el Directorio de Organizaciones Centroamericanas que trabajan por los Derechos del Colectivo LGBTI+ que reporta la presencia de al menos 15 organizaciones, varios activistas reconocidos, al menos tres redes de organizaciones a nivel nacional y varias mesas de trabajo.</p> <p>Como puede verse, en los últimos años han tenido mayor presencia en Mesas Ciudadanas, en Coordinaciones Inter institucionales, etc., pero según afirman, su presencia e influencia en el sector educativo es casi nula.</p> <p>Generalmente no son personas invitadas a eventos en los que se discutan aspectos curriculares, de formación docente o de educación de niñas y niños. Se tienen muchos prejuicios al respecto de su participación.</p> <p>Por su condición socioeconómica, se espera contar con habitantes LGTBQ+ en los municipios a intervenir con el proyecto.</p>	<p>Coordinación con organizaciones que trabajen con población LGBTI en caso se genere afectación con el proyecto y que el grupo vulnerable acepte participar, en todo mecanismo de consulta se facilitará el acceso y participación.</p>

Según El Fondo de Población de las Naciones Unidas, en su Artículo 10 de la Agenda Provisional, correspondiente a febrero de 2022, El Salvador se enfrenta a desafíos en la generación y uso de datos actualizados, desglosados y de alta calidad para identificar desigualdades existentes y responder a las dinámicas y mega tendencias demográficas. El último Censo de Población y Vivienda se llevó a cabo en 2007. Pese a los esfuerzos en encuestas, registros administrativos y estadísticas vitales, éstos requieren mejoras continuas. El refuerzo y la modernización del sistema nacional de estadística son necesarios para garantizar la toma de decisiones oportuna, impulsar políticas públicas que reduzcan las desigualdades y supervisar el progreso de la Agenda 2030. Por lo anterior, se justifica la ausencia de tablas estadísticas en el presente documento y su desagregación por municipios.

Sin embargo, para el presente proyecto los anteriormente mencionados grupos, en su mayoría se ven afectados por las condiciones actuales del suministro de agua que el proyecto pretende resolver en el AMSSAMSS, el beneficio para estos grupos está en relacionado a su lugar de residencia, por ello, estas personas serán representadas para este proyecto por:

- Juntas Directivas de Vecindarios, Representaciones de Comunidades.
- Líderes y Lideresas referentes comunales, en su calidad de individuos con posicionamiento y respaldo social para representar derechos colectivos.
- Referentes de Colectivos de Jóvenes, Mujeres y población LGTBIQ+
- Referentes Administrativos de Centros Escolares.
- Referentes Administrativos de otras organizaciones de sociedad civil.
- Jefes y jefas de hogares, representantes de sus familias y las familias a beneficiarse por el proyecto. En este grupo se encuentran incluidos: niñez, adolescencia, mujeres, personas de la tercera edad.

La manera en que estas personas serán incluidas en los procesos será a través de las consultas durante cada una de las etapas del proyecto (diseño y arreglos, previos, construcción y operación). La metodología para incluir grupos vulnerables en las consultas a realizarse en las diferentes etapas del proyecto:

- Se realizará coordinación con las y los líderes comunales la identificación de los diferentes grupos vulnerables de la zona;
- Una vez identificados los grupos vulnerables se programarán reuniones y asambleas para informar aspectos relevantes del proyecto y conocer de primera mano las opiniones, sugerencias o quejas para ser tomadas en cuenta en las diferentes etapas del proyecto;
- En relación a las personas que posean algún tipo de discapacidad se les facilitará la participación llevando a cabo visitas domiciliarias o a través de llamadas telefónicas, vía WhatsApp.

Tabla 5. Grupos menos favorecidos o vulnerables

N°	Grupos menos favorecidos o vulnerables	Características	Posibles limitaciones para participar	Medidas para promover su participación en las etapas de diseño y arreglos previos, construcción y operación.
1	Personas de edad avanzada (tercera edad)	Vulnerable	Dificultad para trasladarse a los locales donde se realizarán los talleres de divulgación sobre el proyecto.	Realización de eventos en zonas cercanas y accesibles o se realizarán visitas domiciliarias.
2	Personas que viven en asentamientos urbanos precarios o con problemas de seguridad	Vulnerable	Dificultad para trasladarse a los sitios para evitar conflictos	Contacto con las directivas comunales para realizar acciones que no comprometan la seguridad de todos los involucrados en el proyecto.
3	Personas en situación de discapacidad.	Vulnerable	Dificultad para trasladarse a los locales donde se realizarán los talleres de divulgación sobre el proyecto	Realización de eventos en zonas cercanas y accesibles o se realizarán visitas domiciliarias, las cuales serán coordinadas en cada etapa del proyecto, con las juntas directivas.

4	Mujeres jefas de hogar	Vulnerable	Dificultad para participar en horarios normales de trabajo por la realización de las diferentes actividades en el hogar.	Realización de eventos en zonas cercanas y accesibles en horarios y días que garanticen su participación. Visitas domiciliarias, las cuales serán coordinadas en cada etapa del proyecto, con las juntas directivas.
5	Población LGBTI	Vulnerable	Los altos niveles de maltrato, agresiones y sobre todo discriminación.	Incluir a dicha población identificada en todas las consultas de las diferentes etapas del proyecto.

Fuente: ANDA. Elaboración propia

6. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

El Plan de Participación de Partes Interesadas comprende tres rubros principales, el mapeo de actores (documentado en el apartado 5), la estrategia de consulta y divulgación de información y el sistema de gestión de quejas y reclamos.

La metodología de participación ciudadana será por medio de la implementación de consultas significativas realizadas **por municipio y las diferentes actividades del proyecto, en donde se dará a conocer los Planes de Gestión Social y Ambiental en las zonas de intervención. Los Planes de Reasentamiento en los casos que aplique se consultarán con las personas afectadas.** Con esta metodología se garantiza el involucramiento de las comunidades, grupos e individuos afectados directamente en la implementación del proyecto; en el cual se explicarán sus objetivos y alcances utilizando metodología de educación popular con el desarrollo de técnicas participativas que induzcan el diálogo en dos vías permitiendo que las personas beneficiarias expresen sus opiniones y a ANDA dar las respuestas.

El proyecto considera diferentes canales de comunicación de quejas y reclamos (MQR), por medio del cual las personas beneficiadas y/o afectadas tienen la posibilidad de externar en las diferentes etapas de la ejecución.

Las consultas serán convocadas amplia y oportunamente por ANDA a las diferentes organizaciones sociales y colectivos con los cuales se generará un diálogo cercano que permita garantizar, desde la comprensión la apropiación del proyecto para incrementar niveles de seguridad, eficacia y transparencia.

6.1. ESTRATEGIA DE CONSULTA Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

La estrategia contendrá los lineamientos para la participación y divulgación de información en todas las etapas del proyecto y todos los elementos necesarios para la adecuada retroalimentación del proceso, según indica el EAS 10. Para ello, ANDA, como institución ejecutora, asumirá desde la Unidad Ejecutora del Proyecto, específicamente el o la Especialista Social desde la Coordinación Social, el proceso de consultas significativas y la divulgación de información, involucrando a las áreas que según su competencia abonen a la eficiencia del proceso consultivo.

La metodología para la consulta y divulgación del proyecto será una combinación de formato presencial y virtual, acorde a las características de los grupos a consultar, garantizando la participación de las representaciones sociales identificadas y descritas en el presente PPPI como partes interesadas.

A fin de cumplir con las mejores prácticas y requerimientos del MAS del Banco Mundial, las consultas durante todo el desarrollo del proyecto y de manera previa a su aprobación, cumplirá con los siguientes principios para la participación ciudadana, con el objetivo de: predecir y reducir riesgos, gestionar mejor los costos y entregar resultados de calidad, en donde se observe:

- a. **Transparencia y enfoque centrado en el ciclo del proyecto:** Las consultas públicas, acerca del proyecto, se organizará durante todo su ciclo de manera abierta, sin manipulación externa, interferencia, coerción ni intimidación.
- b. **Participación informada, opiniones y comentarios:** Se proporcionará información y se la distribuirá ampliamente a todas las partes interesadas en un formato adecuado; se brindarán oportunidades para que estas puedan transmitir sus opiniones y comentarios, y para analizar y abordar sus opiniones e inquietudes.
- c. **Inclusión y sensibilidad:** La identificación de las partes interesadas se lleva a cabo con el objeto de lograr una mejor comunicación y forjar relaciones eficaces. El proceso de participación del proyecto será inclusivo. En todo momento se alentará a participar en el proceso de consulta a todas las partes interesadas, que tendrán igual acceso a la información. La sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas es el principio clave que subyace en la selección de los métodos de participación. Se prestará especial atención a los grupos vulnerables, así como a las sensibilidades culturales de los diversos grupos étnicos.
- d. **Flexibilidad:** Si el distanciamiento social impide las formas tradicionales de interacción, se adaptarán la metodología a otras formas de participación, entre las que figuran diversas alternativas de comunicación, entre otras a través de Internet, cuando sea posible.

6.2. CLASIFICACIÓN DE LAS CONSULTAS SIGNIFICATIVAS

La Coordinación Social de la UEP, designada por ANDA para implementar el presente Plan de Participación de Partes Interesadas, tiene la responsabilidad de implementar la Metodología de las Consultas Significativas. Esta metodología está diseñada teniendo en cuenta las características y los intereses de las partes interesadas, es por ello que se ha estructurado el abordaje, según los diferentes niveles de participación en: consulta con expertos, consulta con personas beneficiarias directas a nivel local y consulta ampliada con el resto de población interesada.

Consulta con Expertos: Para la etapa de formulación del proyecto, en vista de necesidades de validar y/o mejorar el diseño técnico del proyecto especialmente para el componente de Eficiencia Energética; a partir de la primera consulta se espera diseñar un plan de consultas constantes que sucederán en la medida se avance el diseño técnico del proyecto. El lenguaje de este diálogo es académico y técnico, específico en materia de ingeniería eléctrica, hidrología y normativas medioambientales. Por lo que las exigencias de esta población se esperan sean relacionadas a la pericia técnica, conocimiento experto e información relevante que pueda ayudar a hacer más eficiente y eficaz la implementación.

Consulta con personas beneficiarias directas: desde la etapa de formulación y hasta el cierre del proyecto, se prevé realizar consultas de diálogo participativo a nivel local con actores sociales que a su vez sean personas beneficiarias directas de las mejoras del proyecto. Para esta consulta se utilizará un lenguaje popular adecuado

que permita dar a conocer el avance del proyecto y garantice la exposición clara de sus componentes, riesgos y medidas de mitigación.

Consulta ampliada con otras partes interesadas: con el objetivo de brindar información suficiente sobre el proyecto en las diferentes etapas de su desarrollo, en estas consultas se incluyen a todos los representantes de sociedad civil incluso aquellos previamente consultados por ser beneficiarios directos o por su pericia y experiencia técnica, para que puedan abonar con su conocimiento previo, a la sesión que tiene por objetivo, dar conocer el proyecto de manera general siguiendo la metodología que indica el EAS 10.

Para garantizar la participación activa en el desarrollo del proyecto se mantendrá un diálogo abierto y constante con todas las partes interesadas identificadas en cualquiera de las etapas del mismo, considerando como eje central a los grupos organizados llámense ADESCO, Juntas Directivas, Comités de Agua, Mujeres, Jóvenes entre otros, con los cuales se elaborará una planificación mensual o trimestral dependiendo de la realidad de cada lugar, en la cual se programarán diferentes acciones de participación ciudadana como reuniones, asambleas, recorridos por los tramos intervenidos, con el objetivo de recoger de primera mano las opiniones vertidas por las partes interesadas o grupos vulnerables para ser incorporadas en el momento de ejecución en cada una de las etapas del proyecto.

Las consultas se realizarán en las etapas de diseño y arreglos previos, construcción y operación de las diferentes intervenciones y se coordinará con las municipalidades, la modalidad será a través de convocatoria a Juntas Directivas y/o grupos organizados, en todo caso se intentará se realicen manera local para facilitar el acceso y participación de las partes interesadas.

6.3. CRONOGRAMA DE CONSULTAS CON PARTES INTERESADAS DURANTE LA PREPARACIÓN DEL PROYECTO.

Se realizaron consultas con las partes interesadas, según su interés con el proyecto, sobre los aspectos importantes del mismo según su nivel de avance y sobre los que la ciudadanía puede aportar bajo un mecanismo de diálogo participativo.

Tabla 6. Consultas Significativas realizadas y programadas en el marco de la fase de preparación del proyecto

Actividad	Objetivo de la actividad	Grupos de interés a convocarse	Temas por abordarse	Insumo	Responsable	Lugar	Fecha
Consulta Técnica	Presentar el Estado actual del Diseño de Proyecto con énfasis en el Componente 1 y recabar opiniones	Empresa ETESAL, MARN, MINSAL, Personal Técnico de ANDA especialista en Electromecá	Eficiencia Energética.	PPT del Proyecto, listado, refrigerios	Unidad de Atención a Comunidades	CFI-ANDA	21 de octubre de 2022

	técnicas de especialistas.	nica y Eficiencia Energética.					
Consulta Significativa Ampliada 1.	Presentar el Estado actual del Diseño de Proyecto con énfasis en el Componente 2 y recabar opiniones técnicas de especialistas. Municipio de incidencia elegido aleatoriamente, con participación de representantes de los demás municipios en el área de incidencia.	Actores locales, líderes de los sectores proyectados a intervenir.	Divulgación de Proyecto		Unidad de Atención a Comunidades	Centro de Convivencia Ciudadana.	7 de noviembre de 2022
Consulta Significativa Ampliada 2.	Presentar el Estado actual del Diseño de Proyecto con énfasis en los beneficios para el AMSSAMSS.	Representantes de las Municipalidades de Cuscatancingo, Ayutuxtepeque, Mejicanos, Ciudad Delgado, Apopa y San Salvador, líderes comunales, organizaciones de la sociedad civil, entidades gubernamentales	Divulgación del Proyecto Evaluación de riesgos sociales y ambientales Medidas de mitigación Planificación de actividades participativas		Unidad de Atención a Comunidades	CFI-ANDA	17 de noviembre de 2022

Consulta virtual del borrador del PPPI	Presentar el borrador del PPPI	Participantes de las consultas e invitados que no participaron	Comentarios al proyecto o al PPPI	Enlace electrónico al borrador del PPPI publicado	Unidad de Atención a Comunidades	Virtual (Notificaciones vía correo electrónico)	15 Febrero-15 Marzo 2023
---	--------------------------------	--	-----------------------------------	---	----------------------------------	---	--------------------------

Tabla 7. Consultas Significativas programadas durante las etapa de ejecución del proyecto

ETAPA	METODOLOGIA	INSTRUMENTO	POBLACIÓN
Diseño y arreglos previos.	Se realizará a través de la coordinación con las municipales por medio de convocatorias a personas directivas o referentes de las comunidades para jornadas de consulta. Se consultarán los Planes de Gestión Ambiental y Social correspondientes a los subproyectos y se incorporará la retroalimentación obtenida antes del inicio de las obras.	- Nota de convocatoria.	- ADESCOS, Juntas Directivas, Comités de Agua, Mujeres, Jóvenes, ONG, entre otros.
Construcción	Se realizará a través de la coordinación con las municipales a personas directivas o referentes de las comunidades, por medio de convocatorias a asambleas y reuniones, visitas domiciliarias, recorridos por tramos a intervenir, entre otros.	- Nota de convocatoria. - Cuestionarios. - Encuestas. - Bitácoras de trabajo.	- ADESCOS, Juntas Directivas, Comités de Agua, Mujeres, Jóvenes, ONG, entre otros.
Operación	Se realizará a través de la coordinación con las municipales a personas directivas y referentes, por medio de convocatoria a asambleas y reuniones, visitas domiciliarias, grupos focales, recorridos por tramos, jornadas de evaluación, entre otros.	- Nota de convocatoria. - Cuestionarios. - Encuestas. - Bitácoras de trabajo.	- ADESCOS, Juntas Directivas, Comités de Agua, Mujeres, Jóvenes, ONG, entre otros.

6.4. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CUALITATIVA SOBRE LA EVALUACIÓN SOCIAL DEL PROYECTO.

El levantamiento de información a partes interesadas se realizará mediante el uso de herramientas de investigación anónima por medio de encuesta o desarrollando jornadas con grupos focales. Esto permitirá la identificación de los riesgos ambientales y sociales del proyecto, el desarrollo de medidas de mitigación, y la planificación de las actividades participativas a llevarse a cabo durante la implementación del proyecto en sus diferentes etapas (formulación, desarrollo y cierre).

En todas las consultas realizadas y contempladas en las diferentes etapas del Proyecto, pero especialmente en las locales que monitorea la Unidad de Atención a Comunidades, se ha considerado compartir información sobre el Mecanismo de Quejas y Reclamos 915, además de futuros avances pertinentes, así como, la

posibilidad de recibir una visita domiciliar para levantar una encuesta que permita recabar información la opinión de las y los usuarios.

De todos los procesos vinculados a las consultas se tendrán fuentes de verificación pertinentes, incluidos en el informe de cada consulta realizada, los cuales, se anexan al presente PPPI, según se vayan desarrollando.

6.5. ESTRATEGIA PARA INCLUIR LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS CONSULTAS

Los resultados de la consulta serán incluidos en la etapa de preparación y para las etapas subsiguientes del proyecto, como un proceso de mejora continua retroalimentando lo que sea necesario con todas las partes interesadas; en este sentido serán habilitados diferentes canales de comunicación descritos en el MQR, siendo estos de manera presencial, comunicación escrita, llamadas telefónicas o medios digitales de mensajería (WhatsApp) y sitio Web de ANDA.

6.6. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA AL PROYECTO:

Para la divulgación de información sobre el proyecto en desarrollo y las acciones de cada sub componente en la localidad, se prevé realizar con el objetivo de informar oportunamente a la población, detalles sobre el propósito y el alcance de las obras, fechas de realización de los trabajos, detalles de restricciones de acceso peatonal como vehicular, interrupciones de servicios afectados y sus alternativas, canales de comunicación y mecanismos de quejas y consultas, a través de los siguientes canales:

- Asambleas Comunitarias,
- Grupos de WhatsApp,
- Llamadas telefónicas a líderes y lideresas comunitarias,
- Notas informativas,
- Radios locales,
- Canales de TV y
- Redes Sociales de ANDA.

La difusión de la información del proyecto buscará el mayor alcance a los grupos más vulnerables con discapacidades visuales, auditivas o personas con dificultades de movilidad.

Los documentos del proyecto relacionados al MAS, serán de vista pública en la página web de ANDA y por la misma se pueden recabar mensajes relacionados a los mismos durante la vigencia del proyecto.

Y para detallar los recursos para promover y reconocer la percepción de la población sobre el avance del proyecto y a su vez permitir la participación de la comunidad impactada directa e indirectamente, son los siguientes:

Tabla 8. Recursos para la divulgación informativa del Proyecto

RECURSOS DIVULGACIÓN	DE	ESPECIFICACIONES DEL USO
-------------------------	----	--------------------------

<p>Reuniones de información presencial y virtual</p>	<p>El objetivo sigue siendo la divulgación y retroalimentación por medio de espacios para conversar sobre las fases del Proyecto con los diferentes referentes previamente descritos en el presente documento. Estas reuniones podrán ser de carácter presencial con las personas que lo soliciten (cuando las condiciones lo permitan y se guarden las medidas de bioseguridad). También podrán ser remotas, con uso de recursos digitales como: video conferencias coordinadas, garantizando espacios donde haya accesos a internet y recursos. La información divulgada y retroalimentación recibida en dichas reuniones será documentada y trasladada a la Coordinación Social de la UEP del Proyecto.</p>
<p>Llamadas telefónicas</p>	<p>Tendrán como propósito avisar de primera mano la existencia de un nuevo material divulgativo, mensaje u otro que requiera atención de la organización, comunidad, parte interesada, afectada, etc. También servirán para comunicar sobre reuniones programadas, sobre los recursos o medios digitales que han de utilizarse para concretar fechas, hora, ubicación y/o intercambiar información relativa al proyecto.</p> <p>Las llamadas se realizan a las partes interesadas-afectadas directamente (cuando no haya otra posibilidad), a representantes de organizaciones y comunidades.</p>
<p>Correo electrónico</p>	<p>Su propósito será equivalente al de las llamadas telefónicas, pero en ocasiones otorgará un tono de mayor seriedad a la comunicación expuesta. A través de este recurso se enviarán convocatorias a reuniones con carácter remoto o virtual (enlaces digitales) o presenciales; archivos de documentos Word, Presentaciones PowerPoint, fotografías, otros que se necesite dar a conocer; se remitirán videos cortos (o enlaces) alusivos al Proyecto o sobre algún asunto del Proyecto que se necesite informar.</p> <p>Este recurso será utilizado para comunicarse con personas y entidades públicas y privadas, que tengan acceso a internet y recursos; además, que puedan hacer extensivo el mensaje a terceros que no tienen los accesos necesarios.</p>
<p>Mensajes telefónicos</p>	<p>Tendrá objetivos equivalentes a los dos recursos que anteceden. La aplicación más utilizada en el país es WhatsApp, que puede accederse desde el teléfono móvil y favorece la posibilidad de enviar mensajes de voz, de texto, imágenes y documentos escritos y de video. Posibilita la comunicación instantánea o prácticamente en tiempo real, toda vez y cuando las personas y organizaciones tengan acceso a internet. Este será un recurso que puede usarse para comunicación con las partes interesadas, afectadas y con las demás entidades.</p>
<p>Emisoras de radio y televisión</p>	<p>Utilizando este recurso, se pretende informar de manera especial, a las personas de las comunidades donde se estarán realizando los subproyectos. Para este efecto, se coordinarán franjas o espacios puntuales en la programación de la radio, para divulgar información relativa al que el Proyecto.</p> <p>Es probable que personal de ANDA sea convocado a espacios de entrevista en radio, televisión nacional e incluso redes sociales para rendir informe público sobre la iniciativa del proyecto, así como, sobre el avance de las negociaciones con el Banco.</p>
<p>Redes Sociales de ANDA oficial (Twitter, Facebook, Instagram)</p>	<p>Los objetivos del uso de este recurso serán los de informar de manera amplia a la ciudadanía y a los sectores interesados y afectados, sobre variados aspectos del Proyecto: avances, eventos, entre otros. Se podrá recibir información de la ciudadanía sobre asuntos que acontecen en las comunidades donde operan los subproyectos. Las redes sociales formarán parte del</p>

	Mecanismo de Quejas y Reclamos.
Página Web del ANDA oficial	El ANDA, dispondrá a lo largo del Proyecto de este recurso, para publicar los documentos relacionados con todo el Proyecto, así como el diseño y avance de implementación de los EAS u otras documentaciones pertinentes. La intención es que la información pueda ser accesible para todo el público y sea una demostración de transparencia.
Documentos impresos y promoción o publicidad	El objetivo sigue siendo informar, divulgar. Este material impreso incluirá aspectos importantes sobre el Proyecto en sus diferentes etapas y podrá ser entregado en reuniones a personas asistentes o distribuidos en las comunidades, según se considere. Cabe en esta categoría los informes resultantes de las consultas a través de encuestas de opinión.

7. MECANISMO DE QUEJAS, RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE ANDA DENOMINADO: 915

El sistema 915 que es ejecutado y administrado por la Gerencia Comercial de ANDA específicamente por el departamento de atención al cliente en el área de servicios en línea Call Center. El departamento cuenta con una jefatura y el área de servicios en línea y suficiente personal para generar atención a nivel nacional.

El Sistema de generación de órdenes de trabajo 915 o solo 915, es el Sistema de Quejas, Reclamos y Requerimientos de ANDA e inicia con la colocación de la queja desde cualquier medio de ingreso ingresa, es decir, a partir de la recepción de llamadas, el análisis de la misma, se hace la colocación en el área correspondiente para resolverla y se da seguimiento a las órdenes de trabajos elaboradas.

Para la asignación de las órdenes de trabajo intervienen cada una de las regiones metropolitana, central, occidental y oriental empleados en esas zonas, hacen la función de “pivot” (enlaces con los técnicos de campo para la asignación y seguimiento de las órdenes de trabajo).

Con este sistema, todas las personas usuarias pueden expresar: preguntas, quejas y requerimientos de cualquier tipo que involucre a ANDA, a través de diferentes los diferentes canales de comunicación, tales como:

- Llamadas telefónicas por medio del número 915, habilitado las 24 horas de todos los días de la semana, además del portal web: <https://www.915.gob.sv/eNueve15/Inicio.aspx>
- WhatsApp Gotita al teléfono 7838-1462
- Todas las agencias comerciales a nivel nacional
- Redes sociales como Twitter (@ANDASV) o Facebook (<https://www.facebook.com/andasvoficial/>) de ANDA
- Área de Atención a Comunidades Dirección: 4º Calle Poniente y 17 Av. Sur, San Salvador, tel. (503) 2247-2626.
- Correo electrónico: sugerencias@anda.gob.sv

El objetivo es brindar un seguimiento sistematizado y contar con estadísticas unificadas sobre las quejas, sugerencias o reclamos, que hacen nuestros clientes, de manera que los análisis permitan a la institución mejorar la calidad del servicio.

El Sistema recibe mantenimiento por técnicos desarrolladores institucionales, el cual se alimenta de la información contenida en el sistema E-Agencia, que contiene el catastro comercial de todos nuestros usuarios a nivel nacional.

A continuación, se presentan las tipologías de órdenes de trabajo que se generan a partir de las quejas que se reciben, éstas se dividen en 9 áreas de servicio, 16 reportes y 52 específicos:

Tabla 9. Tipologías de ordenes de trabajo en 915

Área de Servicio	Reporte	Específico
MANTENIMIENTO DE ACUEDUCTOS		
Requerimiento/Solicitud	Fuga en red agua potable	
		<ul style="list-style-type: none"> · En línea de Impelencia · En Acera · En Cantarera · En Calle · En Pasaje · En hidrante
Queja	Falta de Agua	
		<ul style="list-style-type: none"> · Obstrucción en acometida · Obstrucción en tubería principal · Desabastecimiento

Área de Servicio	Reporte	Específico
Queja Requerimiento/Solicitud	Abastecimiento irregular	
		<ul style="list-style-type: none"> · Baja presión · Queja, horario de servicio
	Trabajo interno ANDA	
		<ul style="list-style-type: none"> · Instalación · Reubicación · Ejecutar entronque · Cambio/Reparación/ Instalación Válvula de red
MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO		
Requerimiento / Solicitud Requerimiento / Solicitud	Derrame agua residual	
		<ul style="list-style-type: none"> · En Colector · En Acometida · En Pozo
	Obstrucción red de alcantarillado	
		<ul style="list-style-type: none"> · En Colector · En Acometida · En Pozo

Área de Servicio	Reporte	Específico
Requerimiento/ Solicitud		
	Reparación red de alcantarillado	
		<ul style="list-style-type: none"> · En Colector · En Acometida · En Pozo
ATERRADO		
Queja/Requerimiento / Solicitud	Aterrado y Compactado	
		<ul style="list-style-type: none"> · Limpieza · Aterrado y compactado · Encementado · Asfaltado
MANTENIMIENTO EN CAJA DE MEDIDOR		
Queja/Requerimiento / Solicitud	Fuga en medidor	
		<ul style="list-style-type: none"> · En caja · Nuevo servicio · Macro medidor
NUEVOS SERVICIOS		
Queja/Pregunta /Consulta	Nuevos servicios	

Área de Servicio	Reporte	Específico
Requerimiento / Solicitud		<ul style="list-style-type: none"> · Agua potable, no instalado · Aguas negras, no instalado
	Medidores	
		<ul style="list-style-type: none"> · Traslado de medidor · Instalación de válvula de medidor · Instalación de medidor alto consumo · Instalación de medidor · Desconexión por error · Desconexión · Reconexión · Reconexión especial
SOLICITUD DE PIPA		
Requerimiento / Solicitud	Solicitud de pipa	
CALIDAD DEL AGUA		
Queja	Turbidez	
COMERCIAL		

Área de Servicio	Reporte	Específico
Queja Pregunta / Consulta	Reclamo por facturación	
		<ul style="list-style-type: none"> · Alto consumo con medición · Alto consumo sin medición · Cargos por error · Falta de descargo · Retomado
	Información comercial	
		<ul style="list-style-type: none"> · Falta de recibo · Estado de cuenta · Requisitos para trámites
ANTICORRUPCIÓN		
Requerimiento / Solicitud	Anticorrupción	
		<ul style="list-style-type: none"> · Conexiones fraudulentas · Robo de medidor · Robo de tapadera de medidor · Denuncias de personal
9	16	52

Las anteriores no son las únicas tipologías que se pueden atender a través del sistema 915 -MQR de ANDA, por lo que, se pueden recibir otro tipo de quejas según las actividades del proyecto lo demanden, con el objetivo de dar cumplimiento a los EAS del Banco Mundial. Para la identificación de las quejas derivadas

de las actividades del Proyecto a diferencia del resto de actividades que realiza ANDA, el sistema generará un algoritmo que permita identificar los tramos de impacto por parte del proyecto con la queja recibida. Con este esfuerzo se podrán generar los reportes correspondientes para el Banco Mundial, en vista que el sistema permite un registro de los reclamos o quejas recibidos, permite el seguimiento hasta la resolución de manera anónima, incluso si la queja o reclamo no fue resuelta permite un proceso de apelación que implica la reapertura de la orden de trabajo hasta resolver a satisfacción del cliente, todo lo anterior mantiene la garantía de transparencia y objetividad. La Coordinación Social del Proyecto será la responsable del debido seguimiento y reporte ante el Banco Mundial.

Sobre el seguimiento y verificación del cumplimiento de las órdenes de trabajo generadas por la queja:

Pivot regional, es personal ubicado en áreas técnicas de cada una de las regiones (metropolitana, central, occidental y oriental, que su función dentro del sistema 915 es asignar y dar seguimiento de las órdenes de trabajo según las áreas de atención de ANDA, ejemplo: área de nuevos servicios, área de redes, unidad de reclamos, entre otras que resuelven los problemas en las regiones).

Back Office: es un grupo de agentes de llamadas especializados en dar seguimiento y evaluar a las órdenes de trabajo que son catalogadas como urgentes. Este personal se encuentra ubicado en la gerencia comercial y forman parte del call center.

- Pívor regional: asigna orden de trabajo al técnico de campo para su atención, una vez atendida la orden de trabajo el pívor procede a cerrar la orden de trabajo, colocando la resolución de esta en el sistema 915.
- Técnico de campo, es el encargado de asignar los trabajos a los obreros que conforman las cuadrillas para que las órdenes de trabajo puedan ser atendidas en campo según el área y la zona de injerencia y es quien retroalimenta al pívor con información para alimentar el sistema 915.
- Los coordinadores de área están destacados en la gerencia comercial en el área de servicios en línea call center, son los encargados de filtrar las órdenes de trabajo que han sido reportadas por los agentes de llamadas catalogadas como urgencias y remitir a back office para gestionar su pronta atención.
- Back Office es el encargado de dar seguimiento a los casos que tienen mayor tiempo de haber sido generadas y aún no han sido atendidas, o casos catalogados de carácter urgente, su relación es directa con los técnicos de campo.
- La información ingresa al sistema 915 proporcionada por el técnico de campo y se cierra orden de trabajo.
- Back office realiza llamada telefónica a usuario para realiza la evaluación de calidad por el servicio realizado por nuestras áreas técnicas, en caso de que el usuario manifieste que el trabajo aún no ha sido atendido o que nuevamente el problema está presente se reactiva la orden cerrada y le es asignada al pívor para su gestión.

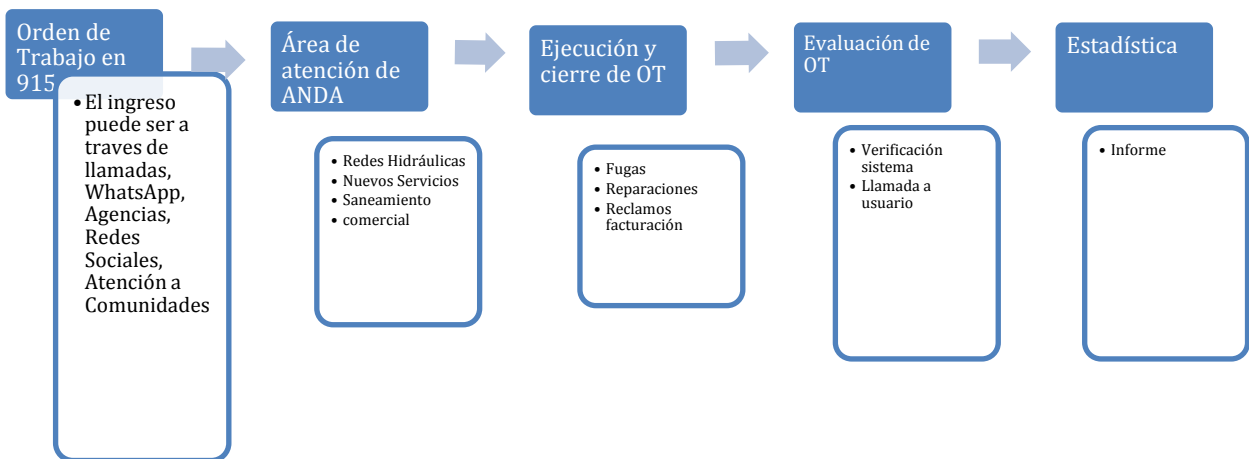
Sobre la Reportería:

Desde la base de datos del sistema 915 se generan reportes que permiten medir indicadores de desempeño (KPI) tales como: cantidad de órdenes de trabajos generados y de órdenes atendidas, identificadas por región, departamento, municipio. Estas al ser generadas son clasificadas según área de servicio correspondiente, lo que permite identificar las áreas con mayor cantidad de reportes para la toma de decisiones.

De igual forma ANDA cuenta con estadísticos que permiten controlar la cantidad de gestiones ingresadas por cada uno de los agentes de Call Center, controlar el porcentaje de ordenes de trabajos que son asignadas por los pivots regionales a los técnicos de campo.

Los reportes generales cuentan con los campos: número de cuenta, número de contacto, dirección, región, departamento, municipio, área de servicio, reporte, específico, fecha de generación, fecha de finalización. En todo momento se mantiene la confidencialidad sobre la información personal del cliente, pues el seguimiento del sistema es hacia la “orden de trabajo” a partir de un número de cuenta y también existe la posibilidad dentro del sistema de reclamos o quejas anónimos.

El siguiente diagrama expresa el camino que lleva el ingreso de la queja al Sistema 915 y su atención:



Implementación de encuestas para garantizar la participación de las partes interesadas, a través de dos vías:

1. En línea:

Mediante llamada telefónica o WhatsApp, realizando una encuesta corta con preguntas cerradas, para que la persona usuaria pueda verter su opinión sobre la satisfacción que tiene con el servicio que le brinda la institución.

2. Presencial:

A través de una visita domiciliar, realizando una encuesta que contenga los elementos básicos para poder verter una opinión sobre la satisfacción que tiene con el servicio que le brinda la institución.

8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

En todas las etapas del proyecto se realizará el seguimiento a través de monitoreos implementados por la Unidad Ejecutora del Proyecto, según sea el desarrollo de cada componente en los sectores intervenidos con las acciones del proyecto, elaborando los respectivos informes de verificación, cumplimiento, avance de obra, tiempo, etc. y que sirvan de base para evaluar las situaciones con enfoque preventivo para la toma las acciones pertinentes. La UEP incluye personal específico para el seguimiento y monitoreo del proyecto, quien será el responsable de consolidar, verificar y presentar la información conforme a los requerimientos del Banco en las diferentes etapas de ejecución del proyecto y en coordinación con el Especialista Social.

9. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 10. Cronograma, presupuesto y responsabilidad para implementar el PPPI

Cronograma, presupuesto y responsabilidad para implementar el PPPI								
Actividad	Tiempo de preparación	Tiempo de Ejecución					Presupuesto Estimado (USD)	Responsable
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5		
Actividades preliminares para la formulación de documentos de gestión del proyecto	x						POR DEFINIR	Equipos ANDA
Desarrollo de consultas públicas en la etapa de preparación	x						POR DEFINIR	Equipos ANDA
Medios y medidas de divulgación e información para desarrollo de actividades del PPPI		x		x		x	\$30,000.00	Especialista Social de ANDA
Apoyo al Mecanismo de Quejas y Reclamos adaptado.		x	x	x	x	x	\$15,000.00	Especialista Social de ANDA
Consultas Significativas programadas en el marco de las etapas del del proyecto		x	x	x	x	x	\$75,000.00	Especialista Social de ANDA
Visitas domiciliarias a grupos vulnerables con limitaciones de movilidad o participación		x	x	x	x	x	\$30,000.00	Especialista Social de ANDA
TOTAL							\$150,000.00	

10. ANEXOS

10.1. Listado de Organizaciones de la Sociedad Civil que asistieron a consultas ciudadanas.

No.	Nombre de Organizaciones
1	Asociación de Profesionales en Ecotecnología y Salud Ambiental
2	Comité Internacional de Rescate
3	Iniciativa Social para la Democracia
4	Fundación SENDAS
5	Asociación de Padres y Familiares de Hijos con Discapacidad de El Salvador "Los Angelitos"
6	Fundación "Paraíso Down"
7	Asociación de Ciegos de El Salvador
8	Fundación Red de Sobrevivientes y Personas con Discapacidad de El Salvador
9	"CONCAVIS TRANS"
10	Federación Salvadoreña LGTBI

*Nota: Las partes invitadas que no participaron en las consultas realizadas tendrán la oportunidad de formular sus comentarios al proyecto durante el periodo de consulta virtual del documento PPPI, una vez que este sea publicado.

10.2. INFORME DE CONSULTA 1:

Resultados de las Consulta Técnica “Redundancia Eléctrica Trifásica para la planta potabilizadora Torogoz y Zona Norte” para el Proyecto “Agua Resiliente” de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)

Lugar: Centro de Formación Integral de ANDA - San Antonio Abad, San Salvador

Fecha: viernes 21 de octubre

Hora: 10:30 a.m.

Como parte del proceso de preparación e implementación del proyecto “Agua Resiliente”, de la República de El Salvador, y financiado con un préstamo del Banco Mundial (BM), se da inicio a una serie de Consultas Significativas.

La primera consulta ha sido de carácter **Técnico Especialista en Redundancia Eléctrica Trifásica**, que tiene por **objetivo:** Tener la oportunidad de dar a conocer el proyecto y recibir retroalimentación sobre el diseño técnico del Componente 1 del Proyecto Agua Resiliente, incluyendo sus aspectos ambientales y sociales.

Convocados con experiencia técnica solicitada:



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS

Lista de Invitados Consulta Técnica
Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador (P178734)
Centro de Formación Integral CFI-ANANDA
21 de octubre de 2022

N°	Invitado	Confirmación
1	Universidad de El Salvador UES	Confirmado
2	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales MARN	Confirmado
3	Universidad Don Bosco	Confirmado
4	Universidad Centroamericana Jose Simeón Cañas	Confirmado
5	ETESAL	Confirmado

Agenda:



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS

Lista de Invitados Consulta Técnica
Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador (P178734)
Centro de Formación Integral CFI-ANDA
21 de octubre de 2022

AGENDA

N°	Actividades	Hora	Responsable
1	Recepción	10:00 a.m.	Equipo ANDA
2	Palabras de Bienvenida	10:40 a.m.	Jefa de Unidad Ambiental
3	Palabras de representante del BM	10:45 a.m.	Representante de BM
4	Inicio de Presentación del Proyecto	10:50 a.m.	Jefa de Unidad Electromecánica y Eficiencia Energética.
5	Espacio de Diálogo y Preguntas generales.	11:30 a.m.	Equipo ANDA
6	Conclusiones y Acuerdos	11: 50 a.m.	Equipo ANDA
7	Cierre	12:00 a.m.	Equipo ANDA

Descripción General:

La consulta inició con la inscripción de los participantes, se contó con todos los referentes convocados y esto se debe en mucho a que ANDA ha trabajado en otras oportunidades con esta mesa de diálogo técnica. La agenda se inició según su programación en tiempo y contenido. La participación fue activa, coherente con el objetivo y se denotó interés genuino de los participantes por continuar abonando al componente en una agenda más elaborada.

Resultados de Opinión:

Luego de la presentación general del proyecto y partiendo del énfasis en el Componente 1: Mejora de la Eficiencia Energética de ANDA para la provisión de servicio de agua para el AMSS. Por lo que las preguntas se vuelven dinamizadoras y las respuestas aportadas y recabadas descritas a continuación se ajustan a los aportes técnicos discutidos.

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO “AGUA RESILIENTE”		COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y OPINIONES GENERALES, EN RESUMEN.	Respuesta del proyecto
<p>Componente 1: Mejora de la Eficiencia Energética de ANDA para la provisión de servicio de agua para el AMSSAMSS.</p>	<p>Aspecto Técnico: Conexiones y Sustitución de línea</p>	<p><i>Se sugiere que se prevengan más los riesgos en cuanto a tiempos de gestión de permisos ambientales.</i></p> <p><i>Uno de los aspectos pendientes para la siguiente consulta con expertos será: el cambio de línea de 23 a 46 los riesgos, ventajas y desventajas, puesto que aún no se ha decidido en el diseño técnico.</i></p> <p><i>Así como, la construcción del tramo nuevo entre EB1 y EB2, que tiene aproximadamente 20 kms, y que se requiere para solventar cualquier inconveniente eléctrico en los rebombes ubicados en Nejapa y Natividad.</i></p>	<p><i>El MGAS incluye la matriz de riesgo de las diferentes actividades del proyecto, para sus diferentes etapas de implementación.</i></p> <p><i>Se confirmó a bien por parte de los expertos invitados el planteamiento sobre partir desde la conexión de la Sub Estación de San Matías haciendo la transferencia a San Lorenzo que es la parte existente del sistema y requiere la sustitución de línea del Sistema Zona Norte, siendo esto parte del planteamiento inicial en la etapa de diseño.</i></p> <p><i>Al momento de desarrollar la consulta, no se contaba con un diseño específico respecto a la redundancia eléctrica, pero se tomarán en cuenta en la etapa de diseño, siempre y cuando se cumpla con los principios de eficiencia técnica y financiera.</i></p>
	<p>Aspecto Técnico: Servidumbres</p>	<p><i>Se confirmó a bien, por parte de los expertos invitados a bien, el planteamiento de utilizar las servidumbres existentes para evitar impactos negativos en el medio ambiente, así como para reducir los riesgos de retraso en la ejecución técnica debido a los trámites de</i></p>	<p><i>ANDA hará los envíos de manera anticipada para las próximas consultas, para las cuales ya se deberá tener un diseño preliminar.</i></p>

		<p><i>permisos ambientales que se implican. Para reducirlos, se utilizarán las servidumbres existentes.</i></p> <p><i>Ante preguntas sobre los tramos nuevos y el impacto en alteraciones al medio ambiente y los tiempos que implican los permisos requeridos, se confirmó a bien la respuesta que indica que: “el único tramo a construir nuevo es el que se traza entre la Sub estación de San Matías a San Lorenzo, pero se indica que el tramo de servidumbre es muy poco y se irá por calle. Al igual que se hará para el tramo desde EB1 a EB2 que es sobre calle municipal, la cual se ha verificado como zona rural de campo traviesa que no está intervenida”.</i></p> <p><i>Por parte del experto técnico referente de la UCA, se solicitó un poco más de detalle sobre la ruta de línea y estudios previos, para responder que efectivamente con el diseño actual se está respondiendo al problema de manera íntegra y se evita tener que volver a reinvertir en esto en unos diez años.</i></p>	<p><i>El proyecto incluye un Marco de Reasentamiento Involuntario y Planes específicos para las diferentes intervenciones, que detalla los mecanismos y legislación correspondiente para la adquisición de tierras y servidumbres en las intervenciones que lo requieran, cumpliendo con los EAS del Banco Mundial.</i></p>
	<p>Aspecto Técnico: Impactos Ambientales y Sociales vinculados a la intervención por línea.</p>	<p><i>La Universidad Don Bosco, consultó sobre la matriz de riesgos en cuanto al abordaje técnico explicado, en vista que, por su experiencia, la mitigación de riesgos en proyectos similares ha incrementado el costo del proyecto especialmente por la desviación de línea y percances con las comunidades aledañas. Y usualmente no se visualizan esta gestión de riesgos que incide presupuestariamente.</i></p> <p><i>El representante de la UDB, advirtió además, hacer énfasis en los costos de imprevistos que usualmente se calculan mal o de bajo costo en este tipo de proyectos.</i></p>	<p><i>ANDA contestó que: el proyecto implementará los EAS del BM en el proyecto, por lo que, se trabajará en el mapeo ambiental y social incluyendo consultas con la población. Haciendo énfasis en que no se harán arbitrariedades como “solo llegar y colocar la línea” sino que se informará a la población de todos los procedimientos y mecanismos de compensación para las personas que pudiesen tener alguna afectación directa o indirecta con el proyecto.</i></p>

			<p><i>Ante lo que, el referente de la UDB, solicitó mayores detalles técnicos del proyecto para poder opinar con mayor pericia.</i></p> <p><i>ANDA respondió que, para recabar este tipo de información es que se hacen las consultas en este momento previo al proyecto y aún bajo un proceso de diseño general.</i></p> <p><i>Se hizo también la invitación a seguir participando en consultas técnicas venideras en un diálogo cercano con esta mesa técnica, para mejorar la intervención para el beneficio de la población.</i></p> <p><i>El MGAS incluye una matriz de riesgos y mitigación para el proyecto.</i></p>
	<p>Aspecto Técnico: Motores, Equipos y Repotenciación.</p>	<p><i>Uno de los referentes de la UCA, pregunta sobre el tipo y estado de equipos a utilizar o ¿si se hará sustitución y deposición final? del equipo de bombeo.</i></p> <p><i>Actualmente las debilidades del mismo sistema de Zona Norte, no nos permite saber qué tanto crecerán sus capacidades. En cambio con el Sistema Torogoz, que acaba de renovarse y sí nos permite avanzar con las nuevas rehabilitaciones</i></p>	<p><i>ANDA contesta que la idea es que todo el Sistema Torogoz pase a un voltaje de 46, incluyendo los nuevos tramos, por esa razón se debe comprar todo el equipo como: transformadores, etc.</i></p> <p><i>Técnicos de ANDA, agregan que, el Proyecto AR, incluye la repotenciación de la línea</i></p>

		<p><i>Sin embargo, no cuentan con cantidades exactas ni tiempos para ejecutar, porque están esperando algunos datos que arrojará el proyecto financiado por el BID en cuanto al diseño del Sistema Zona Norte por lo que aún no se sabe cuánto crecerán las capacidades del actual sistema. Sin embargo para el Sistema Torogoz si se tiene el equipo</i></p> <p><i>La referente de la UDB, advierte además a manera de consejo que se vigilen las cargas y las medidas de seguridad dentro de las plantas potabilizadoras. En relación a la eficiencia energética.</i></p>	<p><i>considerando los equipos que se van a obtener y colocar en EB1 y EB2, porque actualmente tenemos problemas de caída de tensión y esto es crucial en una línea, lo cual se tomará en cuenta en el diseño.</i></p> <p><i>Ante este comentario, ANDA expresa que para alcanzar la eficiencia energética se harán cambios de motores que ya no son eficientes y por ello se van a repotenciar varios de estos motores. Hace ver también que la Eficiencia Energética “no es sólo cambiar motores y equipos. Algunas personas piensan que cambiar a LED eso es eficiencia energética pero no es así” por ello, el diseño del proyecto incluye <u>la automatización</u> que implica la colocación de medidores de energía para poder monitorear los consumos de los motores. Haciendo énfasis que una parte importante de la Eficiencia Energética, es medir consumos y generación de energía. Incluso alrededor de las plantas hay espacios para instalar bandas solares. En el diseño son esfuerzos que van por etapas. Actualmente estamos en la etapa más inicial que es la línea de transmisión. Pero todo lo anterior, se considera Eficiencia Energética.</i></p>

<p>Componente 2: Mejora la Resiliencia de los Servicios de agua y alcantarillados para el abastecimiento del Agua Potable en el área metropolitana de San Salvador.</p>	<p>ASPECTO ABORDADO</p>	<p>COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y OPINIONES GENERALES, EN RESUMEN</p>	
	<p>Aspecto Técnico: Impactos del proyecto sobre la población y riesgos de diseño.</p>	<p><i>El representante de la UCA se refirió al componente dos y especialmente a los impactos del proyecto, considerando que: “seguramente será positivo”. Pero, advirtió que un riesgo latente es que este sistema de abastecimiento de agua, depende únicamente de una sola la línea energética, es un riesgo a considerar si lo que se busca es el abastecimiento constante de agua en municipios populosos. Y que por ende, para poder suplir tal demanda, no lo considera una de las mejores prácticas de ingeniería, por lo que sugiere que se tenga un respaldo energético.</i></p> <p><i>El Representante experto de parte de la UDB, agrega a este aspecto, que es importante tener un mapeo o análisis sobre el crecimiento poblacional para tener una alternativa que nos permita pensar ¿si la línea se nos quedará corta de aquí a un par de años? y poder prever esos crecimientos poblacionales. Asegura que si tomamos en cuenta los datos actuales, es probable que la línea nos quede corta. Retomando además el crecimiento de San Salvador como una sola ciudad que se expande de sur a norte.</i></p> <p><i>Asegura que los sesgos de error en cualquier diseño y análisis es común.</i></p>	<p><i>Los comentarios hacen alusión a la redundancia eléctrica, la cual se considera en el diseño de la infraestructura resiliente, minimizando así las afectaciones por eventos climáticos registrados y/o extremos que afecten la continuidad del servicio de abastecimiento de agua potable desde la Planta Torogoz.</i></p>
	<p>Aspecto Técnico: Planificación de Líneas y su vigencia.</p>	<p><i>Uno de los representantes de la UCA, agrega que es de suma importancia que para responder a la pregunta “¿Considera que el proyecto aborda de manera efectiva el tema de Confiabilidad Eléctrica?” Es necesario saber cómo se planifican las redes de distribución y transmisión y para eso se deben conocer los estudios previos que sean serios, completos con alternativas sobre la planificación eléctrica, que realmente validen que está es la “solución” para poder mejorar el abastecimiento. Considerando, además, que este tipo de sistemas se planifica para cuarenta años. Sin</i></p>	<p><i>El Equipo de ANDA se compromete a enviar esta documentación de manera previa a la siguiente convocatoria y contar con un diseño preliminar de los diferentes componente parte del proyecto.</i></p>

		<p><i>embargo, son importantes para validar que ANDA está seleccionando el mejor proceso de planificación de líneas eléctricas y las redundancias.</i></p> <p><i>De esta manera, solicita la información porque considera que, aunque el estudio no debe ser el más reciente, sí es útil para que la mesa de diálogo pueda dar mejor opinión y recomendaciones sobre que el proyecto en diseño responde de manera efectiva al problema.</i></p> <p><i>Debido a ser expertos todos, asegura que el tramo de interconexión seleccionado entre San Matías a San Sebastián desde la Planta Torogoz, es el adecuado, sin embargo es necesario ver qué tanto ha cambiado la realidad alrededor de la ruta y llegar al detalle de la infraestructura y lo que implica la interconexión.</i></p> <p><i>El objetivo del análisis que indica, es para poder garantizar que el abordaje del proyecto será integral y eficiente, una obra para la que no se tendrá que invertir nuevamente con lo que se garantiza que esto es lo que el Sistema Torogoz necesita realmente.</i></p> <p><i>La representante de la UDB, indican que, sobre las redundancias y la eficiencia energética, se solicita información sobre las cargas actuales. Hace también la recomendación de vincular los ODS-2030 al proyecto para realmente garantizar el alcance de la eficiencia energética. Considera además, valido el tramo, la dimensión de líneas, la potenciación, sus interruptores, torres y demás.</i></p>	
	<p>Aspecto Técnico: Manejo de residuos y disposición de equipos - Riesgos a Ecosistemas y Biodiversidad.</p>	<p><i>Una de las representantes del Ministerio de Medio Ambiente, opina que el proyecto seguramente apoyará a la reducción de pérdidas e incrementará el beneficio para la población. En lo referido a las Zonas de Áreas Protegidas solicita ampliar información sobre las zonas en que estará impactando el proyecto, también sobre las áreas de amortiguamiento de las mismas Zonas, para hacer una valoración sobre</i></p>	<p><i>ANDA, contesta que debido a que esta etapa es de formulación del diseño y se están haciendo los análisis sobre la ruta y el detalle de las mismas incluso para reconocer los riesgos y las medidas de</i></p>

		<p><i>los servicios ecosistémicos que se brindan al proyecto o qué tan cerca están del proyecto. Pregunta si ¿habrán rehabilitaciones de las estructuras que ya están o si es una ampliación para la línea nueva que van a construir? y considera que, aunque sea una línea que ya está, ¿habrá generación de residuos, como por ejemplo los transformadores? ¿qué haremos con esos residuos que se generen? que es parte de los impactos y pone énfasis en saber sobre los policromados para saber si hay que preparar planes para dar una disposición adecuada.</i></p> <p><i>Agrega que, necesita ver la ruta de la nueva línea e infraestructura, especialmente se necesita conocer la ubicación del tramo de la línea base que va a conectar, para verificar los impactos y las medidas que pudieran hacer mutuamente para prevenir o mitigar los mismos en ese sector.</i></p> <p><i>Ante lo que, la referente del MARN, avala la gestión y sugiere que en el momento de la disposición final e incluso en el caso de que estos sean almacenados, existen a manera de medidas de mitigación diseños especiales para el almacenamiento.</i></p> <p><i>Ante esto, ANDA responde que para este tipo de gestiones existen las distintas coordinaciones entre las áreas correspondientes.</i></p>	<p><i>mitigación de las mismas, los permisos necesarios, y otros detalles que se incorporarán en el MGAS que nos exige el Banco Mundial. Estamos trabajando aún en ello.</i></p> <p><i>Referente técnico de ANDA, agrega sobre la disposición final de transformadores, que estos tienen su vida útil, pero estos en cuestión no están tan antiguos como para desecharlos. Y en el momento que se necesite en desechar algún transformador se implementarán las medidas necesarias de mitigación, especialmente por el PCB o cualquier otro componente nocivo para el medio ambiente que pueden contener, en base a los lineamientos a definirse en el MGAS. La previsión actual contemplada en el diseño del proyecto es que estos sean usados como respaldo.</i></p>
	<p>Aspecto Técnico: Plantas de Tratamiento de Agua y Planes Maestros.</p>	<p><i>Una de las referentes del MARN, pregunta si ¿se van a dejar los planes maestros solamente a nivel de Plan, o sí se afectará en este proyecto a las Plantas de Tratamiento?</i></p>	<p><i>ANDA, responde que desde hace años existen Planes Maestros, que ahora se están retomando hoy y se pretende reconocer lo que se necesita para la viabilidad de las ciudades. En este sentido ya hay herramientas creadas -incluso-</i></p>

			<p>por el MARN, en cuanto a recursos Hídricos y a la vez ANDA hizo el plan de Agua Potable y Saneamiento, que son base para generar los planes maestros específicos para las ciudades y utilizarlas y que no queden a nivel de planteamiento. El objetivo es ir más allá de la recolección y no solo con el saneamiento sino también con el tratamiento.</p> <p>El saneamiento se considerará en los planes maestros de las ciudades de San Miguel y Santa Ana, pero se aclara que no se considera infraestructura u obras para ejecutar con financiamiento de este proyecto para estas ciudades.</p>
	<p>Aspecto Técnico: Agua No Facturada</p>	<p>La referente de la UES, pregunta sobre las estrategias para la reducción del agua no facturada a nivel de planes, de infraestructura, y a qué nivel de línea, o si entran las redes específicas abastecidas por los sistemas. También pregunta si es una alternativa fortalecer las normativas técnicas que como país tenemos en relación al agua residual, y/o si los planes maestros que se proponen incluyen algo para atender esta situación de manera efectiva a ejecutarse en el proyecto.</p>	<p>ANDA contesta que, para la implementación de actividades en la Región Metropolitana son a partir de una sectorización para mejorar de la Macromedición nos permite conocer donde tenemos la fuga, en los sectores, por otro lado con la Micromedición, se harán cambios para mejorar especialmente las acometidas fraudulentas y mejorar el control de las acometidas y el cobro justo. Otras actividades son el reemplazo de las tuberías para atender fugas, por debilitamientos, desgastes, entre otras acciones para bajar los índices del agua no facturada. Los</p>

			<i>grandes problemas en el área metropolitana ya están identificados y se han incluido en el diseño del proyecto que incluye intervención concreta.</i>
--	--	--	---

Otros aspectos no técnicos solventados en la consulta técnica:

¿Cuánto es el costo del proyecto y cuánto durará la ejecución del mismo? En la parte de confiabilidad, Subcomponente 1.2 – Mejora de la confiabilidad y eficiencia energética, para la redundancia eléctrica se invertirán \$16 millones, estimados de manera preliminar, sin embargo, consideramos que en el diseño saldrán aspectos que podrían encarecerse en pequeños montos, debido a que se ha trabajado mucho en los cálculos estimados para ser lo más certeros posibles pero sabemos que hay coyunturas económicas que podrían encarecer los materiales, que no podremos conocer hasta que estemos en ejecución. Sin embargo, para mejorar la confiabilidad se intervendrán alrededor de **60 Kilómetros de línea eléctrica, los que se van a construir** con todos sus componentes incluyendo la parte de protección. Y el tiempo estimado en ejecución de este componente de Eficiencia Energética y este proceso de líneas, se estima sea de dos años. Para 60 kilómetros de línea.

Para próximas reuniones las partes expertas recomiendan y solicitan a ANDA que:

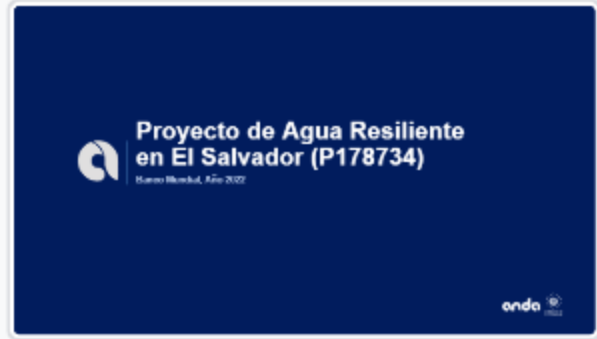
- a) Mantener la división de expertos y a la vez vincularlos en espacios de discusión entre: la parte eléctrica y eficiencia energética, la parte ambiental y la parte hídrica. Sobre estas áreas recomiendan que fuera bueno formar subgrupos para revisar el proyecto con el “lente de experto” de cada parte, y luego continuar las consultas de manera conjunta. A la vez se solicita enviar documentación de manera previa a la consulta conjunta. Esto para agilizar y mejorar las opiniones técnicas. A lo que ANDA, afirma que se seguirán estas recomendaciones porque también coincide con los pasos que indica el BM como metodología de consultas.
- b) Consideran importante revisar el presupuesto para prever acciones, especialmente en la parte ambiental que considera el referente de la UDB que pesa mucho en cuanto a mitigación. Ante lo que ANDA responde que los \$15 millones no incluye la parte ambiental, sino que solo la parte de eficiencia energética que será financiado con fondos provenientes del préstamo con al BM. Por lo que, las partes consultadas consideran importante tener información más amplia sobre el proyecto.

Soportes:

1. Diapositivas Soporte a la Presentación:




1



2

**Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador
Consulta Significativa - Técnica Específica
21 de octubre de 2021**



AGENDA

- 01 Saludo y presentación del Equipo
- 02 Presentación del Proyecto
- 03 Preguntas y Respuestas
- 04 Cierre

3

Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador

Objetivo:
Mejorar la calidad y resiliencia de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento que presta la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA).

Componentes

1. Mejora del Abastecimiento del Agua Potable para Municipios con influencia del Sistema Torogoz, a través de la Reducción de Agua No Facturada
2. Confiabilidad y Eficiencia Energética
3. Fortalecimiento Institucional

4

Componente 1: Mejora del Abastecimiento del Agua Potable para Municipios con influencia del Sistema Torogoz, a través de la Reducción de Agua No Facturada.

Objetivo:
Aumentar la eficiencia del servicio para incrementar la disponibilidad de agua en el área de influencia del sistema Torogoz, reduciendo el agua no facturada y los costos operativos, permitiendo que ANDA mejore la continuidad de los servicios en sectores seleccionados del AMSS: Apopa, Cuscatancingo, Mejicanos, Ayutlanjepeque, San Salvador Centro Histórico, Ciudad Delgado y Soyapango.

Actividades previstas:

- Sectorización para la implementación de macro y micromedición en áreas prioritarias
- Rehabilitación, reemplazo de tuberías y conexiones de agua, control de presión y reducción de pérdidas comerciales, por ser infraestructura que a la fecha ha cumplido su vida útil y presenta fugas constantes, lo que demanda más recursos y atención, lo que se traduce en gastos para la Institución y una disminución en la calidad del servicio que se debe prestar.

5

Componente 1: Mejora del Abastecimiento del Agua Potable para Municipios con influencia del Sistema Torogoz, a través de la Reducción de Agua No Facturada.

- Creación del área para liderar el programa permanente de reducción y monitoreo de agua no facturada, inicialmente en el AMSS y luego a nivel País; ya que actualmente la Institución reporta arriba del 50% de pérdidas en el sistema, lo que disminuye significativamente la dotación de agua en cantidad, calidad y continuidad que la población demanda para satisfacer sus necesidades básicas.
- Modernizar y simplificar los procesos y procedimientos comerciales, a través de la implementación y el uso adecuado de herramientas de gestión de reclamos y solicitudes en la empresa, con la finalidad de mejorar la atención y servicios al cliente

6



7

Componente 2: Confiabilidad y Eficiencia Energética

Objetivo:
Mejorar la confiabilidad y eficiencia energética del área de influencia del Sistema Torogoz

Actividades previstas:

- Construcción de redundancias de líneas eléctricas
- Construcción de nuevas líneas de alimentación eléctrica a los Sistemas Torogoz y Zona Norte, Bocatoña y EB1, EB2 y EB3, que permitirán mejorar las condiciones del sistema para reducir la vulnerabilidad actual.
- Mejorar la eficiencia energética, en sistemas tradicionales de ANDA con la sustitución de motores y bombas.

8



9



10

Línea existente

Identificador	Detalle de línea existente	Extensión (km)	Valor Actual
EB1-EB2	Estación de Bombas 1 a 2 (Estación de Bombas 1)	20.9	4900
EB2-EB3	Estación de Bombas 2 a San Lorenzo	8.88	4900.2300
LY-EB3	Estación de Bombas 3 Zona hacia Estación Centro	18.3	2300
EB1-EB4	San Lorenzo hasta San Mateo - San Mateo	4.56	4900.2300
EB1-EB1-EB1	San Mateo a San Mateo	4.1	2300
EB1-EB1-EB1	ETESA-Habana hasta San Ramón A	5.53	2300
EB1-EB1	Estación Central hasta Estación de Bombas 3	1.5	2300
EB1-EB1	Asociación de Vecinos de Miraflores Sur	3.84	4900
EB1-EB1	Estación de Bombas 1 hacia ETESA, Nariño (medida nueva)	14	4900

11

Componente 3: Fortalecimiento Institucional

Objetivo:
Generar las herramientas de planificación estratégica que permitan priorizar y definir las inversiones a realizar en el futuro, tanto en agua potable como en saneamiento

Actividades previstas:

- Elaboración de planes maestros de agua potable y alcantarillado para las ciudades de San Miguel y Santa Ana
- Elaboración de planes de gestión de riesgo, planes de contingencia ante emergencias y eventos climáticos.

12

Planes Maestros

Su base fundamental es la necesidad aumentar la cobertura de en la prestación de servicios de abastecimiento de agua potable, recolección de aguas residuales y su tratamiento, de tal manera que contribuya al desarrollo, a través del mejoramiento de los servicios básicos.

Actividades

- Diagnóstico de los sistemas de agua potable para determinar comportamiento de la operación, régimen de servicio y necesidades de manteniendo
- Diagnóstico del alcantarillado sanitario y posibles sitios para emplazamiento de PTAR
- Coberturas actuales en agua potable y alcantarillado sanitario
- Alcance geográfico de las intervenciones para ampliar cobertura
- Propuesta de la infraestructura necesaria para alcanzar la cobertura propuesta

ondo

13

Planes de gestión de riesgo y planes de contingencia

Con los cuales se busca fortalecer la respuesta institucional ante los eventos que pongan en riesgo la operación de los sistemas, afectando directamente el servicio que se presta a la población.

Instrumentos

- Diagnóstico de los principales sistemas de abastecimiento de agua, a fin de identificar los peligros, riesgos ambientales y puntos críticos de control que afecten la calidad del agua y el suministro a la población
- Elaboración de un 'Plan de Aseguramiento de los Sistemas' para agua potable y saneamiento
- Elaboración de un Plan Institucional de Reacción ante Contingencias, que permita evaluar los riesgos para la operación de los sistemas de agua potable y saneamiento ante emergencias como por ejemplo y sin limitarse a terremotos, inundaciones y contaminación de los aguas.

ondo

14

Impactos positivos

- Con este planteamiento Técnico ANDA cumple en su implementación los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial, lo cual fortalece el compromiso con la población salvadoreña a través de los proyectos desarrollados.
- Mejorar el diálogo participativo a través de Consultas Significativas con la ciudadanía en general y con la población local aledaña a donde se desarrollan las obras.
- Generación de empleos directos e indirectos
- Confiabilidad eléctrica del Sistema Torogoz
- Ampliar la cobertura del servicio de agua para las áreas de intervención

ondo

15

Impactos negativos ¿qué otros impactos negativos visualiza usted como experto?

- Impactos temporales como contaminación por polvo, circulación vehicular y ruidos por uso de maquinaria de construcción y paso de vehículos para acarreo de material y residuos
- Cierres viales temporales y obstrucciones de accesos a viviendas y/o comercios
- Incremento de riesgos laborales y sociales de afectación por reparaciones

ondo

16

Preguntas generadoras

- ¿Qué opinión tiene del proyecto?
- ¿Considera que este proyecto puede generar un impacto positivo en la población?
- ¿Qué riesgos adicionales visualiza usted en esta intervención técnica?
- ¿Qué medidas recomienda a ANDA realizar para prevenir, atenuar o compensar los impactos negativos?
- ¿Considera que el proyecto aborda de manera efectiva el tema de Confiabilidad Eléctrica?
- Si considera que afectaremos el medio ambiente en esas áreas, ¿Qué medidas recomienda para reparar o restituir la afectación?

ondo

17



¡Gracias por su Asistencia y Participación!

18

2. Fotografías de la sesión:



3. Listados de Asistencia:



Lista de Asistencia a Consulta Técnica
Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador (P178734)
Centro de Formación Integral CFI-ANDA
21 de octubre de 2022

Nº	Nombre	Institución	Correo	Teléfono	Firma
1	[Redacted]	MARN/DEB	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
2	[Redacted]	MARN/DEB	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
3	[Redacted]	UDB	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
4	[Redacted]	UES	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
5	[Redacted]	UES	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
6	[Redacted]	UES	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
7	[Redacted]	UCA	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
8	[Redacted]	UDB	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
9	[Redacted]	ANDA	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]
10	[Redacted]	ANDA	[Redacted]	[Redacted]	[Signature]

Boulevard del Hipódromo N°609, Col. San Benito.
 San Salvador, El Salvador, C.A.
 Tel.: Tel: 2247-2890
<https://www.anda.gob.sv>

**Resultados de las Consulta Pública Sesión 1 -
Realizada en el “Municipio de Cuscatancingo”
Proyecto “Agua Resiliente” de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)
Lugar: Casa Comunal del Skate Park de Ciudad Futura, Fase 3
Fecha: Lunes 7 de noviembre de 2022 - Hora: 2:30 p.m.**

Como parte del proceso de preparación e implementación del proyecto “Agua Resiliente”, de la República de El Salvador , y financiado con un préstamo del Banco Mundial (BM), se desarrolló una Consulta pública Significativa en el municipio de Cuscatancingo.

Esta consulta estuvo dirigida a dar a conocer la propuesta de proyecto para reducir la problemática sobre el abastecimiento de agua potable que se ha reconocido en el área metropolitana de San Salvador e instar a la población referente invitada a participar brindando retroalimentación sobre los riesgos, ventajas y desventajas del proyecto en las comunidades del municipio.

Convocados _____:

BÁSICOS PARA CONSULTAS CON PARTES INTERESADAS BM PROYECTO ANDA CUSCATANCINGO.xlsx

Agenda:

N	Actividad	Hora	Responsable
1	Recepción	2:00 p.m.	Equipo ANDA
2	Palabras de Bienvenida	2:30 p.m.	Alcalde Cuscatancingo/Coordinador UEP
3	Inicio de Presentación del Proyecto	3:00 p.m.	Equipo ANDA
4	Espacio de diálogo y preguntas generales.	3:30 p.m.	Asistentes/Equipo ANDA
5	Cierre	4:15 p.m.	Equipo ANDA

Descripción General:

Como parte del proceso que culminará con la aprobación del préstamo para el proyecto “Agua Resiliente”, entre el Gobierno de El Salvador y el Banco Mundial (BM), se da cumplimiento al requisito de esta entidad financiera de aplicación de una serie de EAS (EAS), y en especial, realizando una serie de eventos de consulta con diversos sectores sociales interesados, expertos, afectados y vulnerables, entre los que destacan comunidades vecinales de escasos recursos, clase media baja, familias conformadas por mujeres, jóvenes y niñez, afectadas por los problemas de agua que el proyecto espera resolver.

Para este proceso, ANDA organizó una consulta pública local en el Municipio de Cuscatancingo, donde estuvieron representantes organizaciones gubernamentales y comunidades.

La consulta inició con la inscripción de las personas participantes. Se contó con todos los referentes convocados y esto se debe en mucho a que ANDA ha trabajado en el área haciendo tareas de reparación de afectaciones significativas para la comunidad.

La agenda se inició según su programación en tiempo y contenido. La participación fue activa, coherente con el objetivo y se denota interés genuino de las personas referentes participantes por sumar a cualquier acción que el proyecto requiera para que se logre el resultado de beneficio directo para los habitantes del municipio.

Objetivo:

El objetivo de dicha convocatoria fue: Presentar la propuesta de proyecto que se ha construido hasta este momento, incluyendo sus aspectos ambientales y sociales.

Metodología:

La jornada de consulta inició con la inscripción de los participantes; posteriormente se dio el desarrollo de la agenda, brindando la bienvenida por parte del Alcalde Municipal de Cuscatancingo y representantes de ANDA. Luego se explicó el objetivo y el contexto de gestión de financiamiento con el Banco Mundial (motivo principal de la consulta). Sobre este último aspecto, se describió de forma breve la Política y el Marco de Gestión Ambiental y Social del Banco Mundial, y la relevancia de la consulta informada, en particular, sobre la opinión en general de la población sobre el proyecto, con énfasis en los posibles riesgos que podrían ser identificados, así como, las ventajas que trae el proyecto para el municipio.

Resultados de Opinión:

En el evento de consulta, representantes de las organizaciones comunitarias y vecinales, expusieron que sus principales necesidades y preocupaciones sobre las diversas necesidades de reparar las fugas que generan las tuberías dañadas, el desperdicio de agua al arruinarse las tuberías, la falta de agua en sectores donde estas fallas generar otras dificultades de salud, cuidado, higiene y prevención de enfermedades. Otras dificultades que enfrentan son las conexiones ilegales que afectan en la desigualdad del cobro justo del servicio para todos los habitantes.

Las Juntas Vecinales, Juntas Directivas y demás representaciones locales, representadas en su mayoría por mujeres y jóvenes, que denotan conocimiento sobre la importancia de reclamar su derecho humano al agua en la comunidad que representan, consideran que la propuesta de proyecto vendría a resarcir los problemas y se les hacen urgentes en cuanto al abastecimiento del agua potable.

Las partes interesadas presentes, comprenden el objetivo, tiempos y costes que implica el proyecto, que su fase actual de formulación se está sometiendo a un préstamo del Banco Mundial y mientras se aprueba, la ANDA asume continuar realizando actividades técnicas y medidas paliativas para resarcir algunas dificultades puntuales.

A continuación, se rescatan los temas de interés, que se han recabado desde la opinión específica vertida en el diálogo colectivo, participativo y la respuesta de compromiso por parte de la ANDA:

INTERÉS EXPUESTOS	OPINIONES DE PARTES INTERESADAS	RIESGOS IDENTIFICADOS	APORTES DE PARTE DE ANDA
Importancia de reparar fugas del Agua Potable	<p>Mujeres lideresas referentes comunitarias, consideran que este es uno de los temas de mayor relevancia que el proyecto debe atender con la participación de todas las comunidades.</p> <p>Las tuberías vencidas en su vida útil están generando desperdicio de agua que limita la distribución a todas las familias en la comunidad.</p>	Que el proyecto no suceda y los problemas se tengan que aguantar mucho tiempo más. Reconociendo que ANDA no tiene las capacidades financieras suficientes para resolver el problema detectado que ha afectado por años a la comunidad.	Autoridades de ANDA, brindaron lineamientos relativos a la necesidades expuestas y las posibles alternativas para resarcir el Derecho Humano al Agua que expresan las personas y de cómo estos se incluirán en el diseño siempre y cuando sean técnica y financieramente viables. ANDA confirmó que esos lineamientos se incluirán en el diseño del proyecto.
Importancia de Atender las conexiones ilegales	Referentes de Juntas Vecinales Comunitarias , indican que es injusto que existan personas que se conecten a casas abandonadas que si tienen servicio de agua, que no paguen el servicio, pero sí lo posean. Y que, tal acto <u>no</u> tenga	Que nadie denuncie a las personas que hacen conexiones ilegales.	ANDA explica que es importante hacer las denuncias de estas conexiones ilegales porque el “robo” no es a la ANDA, es al flujo del agua y la distribución equitativa para todas las familias. Existen canales de comunicación para

	que ver con una incapacidad económica.		el reporte de estas conexiones clandestinas e ilegales. Dentro del componente relacionado al combate de ANF, se incluye la identificación de pérdidas comerciales. El área comercial de la ANDA, evaluará la capacidad económica de los usuarios, pudiendo generar facilidades de pagos para quienes no se posible cancelar los cánones correspondientes. Se evaluará pertinencia de incluir actividades de fortalecimiento institucional durante la implementación del proyecto.
Importancia de Indicadores de Salud y potabilización (concentradores de cloro, trazas, etc.)	<p>Referentes del Ministerio de Salud (MINSAL), reconocieron la importancia del cambio de tuberías relacionado a indicadores de potabilización que el servicio debe garantizar.</p> <p>Referentes de Juntas Directivas Vecinales, afirman que al reparar la tubería estarían disminuyendo posibilidades de filtraciones y trazas de cualquier tipo en el agua potable.</p>	Consideran que de no suceder el proyecto y no cambiarse las tuberías, ni hacer las reparaciones correspondientes, se podría atender a la salud pública, -cosa que ahora no sucede- pero advierten que el cambio de tuberías es necesario para garantizar esto a largo plazo y para toda la población.	La ANDA expresa que es consciente de estos posibles efectos a futuro y por ello reiteró su compromiso con la comunidad y les reconoce la importancia del proyecto.
Horarios del Servicio y presión del Agua	<p>Mujeres lideresas referentes comunitarias, consideran que el servicio del agua por horas les afecta y consideran injusto que se les provea solamente dos horas al día y en horas de nocturnidad o madrugada.</p> <p>Expresan además que conocen de otras colonias que sí poseen el servicio continuo y no están en largas distancias.</p>	Evidencian que, si no se realiza el proyecto, podrían continuar los problemas de abastecimiento. Generando una cadena de problemas sociales como: cobros indebidos, otras conexiones ilegales, reparaciones vecinales sin supervisión de ANDA, robo de agua, problemas de salud, higiene, enfermedades, etc.	ANDA expresa a manera de ejemplo que “de los diez barriles de agua que se sirven, se pierden en la distribución seis, por diferentes razones (robos, fugas, etc.) Y si logramos recuperar esos barriles con este proyecto, sin duda se dará un mejor servicio a las comunidades. La Gerencia de Comunicaciones a través de sus diferentes canales de comunicación comunica a los usuarios afectados sobre cortes programados, motivos y horarios de restablecimiento del servicio.

<p>Estado de Pozos y escasez de agua en sectores.</p>	<p>Mujeres lideresas referentes comunitarias, expresan que los pozos que abastecen el agua en determinados sectores no tienen agua y por ello tienen menos agua que antes por lo que temen pasar días seguidos sin el servicio.</p>	<p>El riesgo que evidencian es la ausencia de agua de manera constante. Y exigen que sea importante que se les brinden soluciones inmediatas a la falta de agua y disminución del servicio.</p>	<p>ANDA expresa que el pozo que abastece el caudal está seco y como medida paliativa le inyectaran flujo de agua de otros caudales.</p> <p>Sin embargo, explica que con el proyecto se estaría bombeando el servicio desde Zona Norte y mejoraría la condición de abastecimiento.</p>
<p>Necesidad de Coordinación Municipal con el Sistema Nacional de Protección Civil, incluyendo a la ANDA.</p>	<p>Referente de Protección Civil, indica que para generar este plan que busca mejorar el servicio, es necesario que el Delegado de la ANDA en el sector sea parte de la Comisión Municipal, (que es el ente rector de planes de contingencia) haciendo un compromiso interinstitucional frente a la comunidad para resolver cualquier problema local que surja en las comunidades del municipio.</p>	<p>El riesgo es que, a pesar de la coordinación, no se puedan solventar todas las necesidades en relación al agua que reportan las comunidades. Por lo que se vuelve a replantear la necesidad de implementar el Proyecto.</p>	<p>La ANDA considera favorable la propuesta y que con este esfuerzo se hace una participación local más coordinada.</p>
<p>Constancia de la Información</p>	<p>Referente de Juventud local, expresa que es importante que se sigan haciendo estas reuniones de información para conocer sobre el avance del Plan de Cambio de Tuberías.</p>	<p>Que no se realicen las consultas locales que implican la información constante, directa y de diálogo con las comunidades beneficiarias y afectadas.</p>	<p>La ANDA y referente de Banco Mundial, explican que parte del Marco Ambiental y Social, exige que se comunique por diferentes vías a la población sobre el avance del proyecto. Además, se insta a que reporten los casos y quejas, que han evidenciado a través del 915.</p>
<p>Atención a la Problemática General</p>	<p>Referente del colectivo LGTBIQ+, expresa que agradece la atención al problema que por años ha sido abandonado en el municipio y pide que todas las personas sean conscientes de que la problemática es responsabilidad de todos.</p> <p>Agradece que el referente local de la ANDA, atienda el llamado a su celular para resolver situaciones puntuales.</p>	<p>El compromiso de colaboración es unánime, sin embargo, se podría dar el riesgo de que el tiempo de espera se alargue y no se inicien las obras, generando desesperación e incomodidad en la población.</p>	<p>ANDA, el Alcalde Municipal y todos los referentes presentes reafirman el compromiso colectivo de colaborar entre sí para atender todos los aspectos que el proyecto requiera.</p> <p>ANDA, afirma su compromiso de colaborar y ser eficientes en la construcción de las fases que el proyecto requiere. Y pide a la población paciencia y aclara nuevamente los</p>

			tiempos de acción que implica el proyecto.
--	--	--	--

Resultados de las Consulta Pública Sesión 2 -
Realizada en el “Complejo Deportivo de ANDA”
Proyecto “Agua Resiliente” de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)
Lugar: Complejo Deportivo ANDA. Antiguo Cuscatlán
Fecha: Jueves 17 de noviembre de 2022 - **Hora:** 2:00 p.m.

Como parte del proceso de preparación e implementación del proyecto “Agua Resiliente”, de la República de El Salvador, y financiado con un préstamo del Banco Mundial (BM), se desarrolla Consulta Significativa en el municipio de Antiguo Cuscatlán.

Esta consulta con la finalidad de dar a conocer la propuesta de proyecto para reducir la problemática sobre el abastecimiento de agua potable que se ha reconocido en el área metropolitana de San Salvador, incluyendo los aspectos ambientales y sociales del proyecto, e instar a la población referente, instituciones gubernamentales, municipalidades, organizaciones de la sociedad civil invitadas a participar brindando retroalimentación sobre los riesgos, ventajas y desventajas del proyecto en las comunidades de los municipios a intervenir.

Convocados:

Agenda:

N	Actividades	Hora	Responsables
1	Recepción	2:00 p.m	Equipo ANDA
2	Palabras de Bienvenida	2:30 p.m	Equipo ANDA
3	Inicio de Presentación del Proyecto	2:45 p.m	Equipo ANDA
4	Espacio de Dialogo y Preguntas	3:20 p.m	Equipo ANDA
5	Conclusiones y acuerdos	3:50 p.m	Equipo ANDA
6	Cierre	4:15 p.m	Equipo ANDA

Descripción General:

Como parte del proceso que culminará con la aprobación del préstamo para el proyecto “Agua Resiliente”, entre el Gobierno de El Salvador y el Banco Mundial (BM), se da cumplimiento al requisito de esta entidad financiera de aplicación de una serie de EAS (EAS), y en especial, realizando una serie de eventos de consultas con diversos sectores sociales interesados, expertos, afectados y vulnerables, entre los que destacan comunidades vecinales de escasos recursos, clase media baja, familias conformadas por mujeres, jóvenes y niñez, afectadas por los problemas de agua que el proyecto espera resolver.

Para este proceso, ANDA organizó una consulta pública ampliada en las instalaciones del Complejo Deportivo de ANDA, municipio de Antiguo Cuscatlán, donde estuvieron representantes de organizaciones gubernamentales, organizaciones de la Sociedad Civil y comunidades.

La consulta inició con la inscripción de las personas participantes; se contó con representación de referentes convocados.

La agenda se inició según su programación en tiempo y contenido. La participación fue activa, coherente con el objetivo y se denota interés genuino de las personas referentes participantes por sumar a cualquier acción que el proyecto requiera para que se logre el resultado esperado en el Proyecto.

Objetivo:

El objetivo de dicha convocatoria fue: Presentar la propuesta de proyecto que se ha construido hasta este momento, incluyendo sus aspectos ambientales y sociales.

Metodología:

La jornada de consulta inició con la inscripción de los participantes; posteriormente se dio el desarrollo de la agenda, brindando la bienvenida por parte del Coordinador de UEP representantes de ANDA. Luego se explicó el objetivo y el contexto de gestión de financiamiento con el Banco Mundial (motivo principal de la consulta). Sobre este último aspecto, se describió de forma breve la Política y el Marco de Gestión Ambiental y Social del Banco Mundial, y la relevancia de la consulta informada, en particular, sobre la opinión en general de la población sobre el proyecto, con énfasis en los posibles riesgos que podrían ser identificados, así como, las ventajas que trae el proyecto.

Resultados de Opinión:

En el evento de consulta, representantes de las organizaciones de la sociedad civil, comunitarias y vecinales, instituciones gubernamentales, municipalidades expusieron que sus principales necesidades y preocupaciones sobre las diversas necesidades de reparar las fugas que generan las tuberías dañadas, el desperdicio de agua al arruinarse las tuberías, la falta de agua en sectores donde estas fallas generan otras dificultades de salud, cuidado, higiene y prevención de enfermedades. Otras dificultades que enfrentan son las conexiones ilegales que afectan en la desigualdad del cobro justo del servicio para todos los habitantes.

Las Juntas Vecinales, Juntas Directivas y demás representaciones locales, representadas en su mayoría por mujeres y jóvenes, que denotan conocimiento sobre la importancia de reclamar su derecho humano al agua en la comunidad que representan, consideran que la propuesta de proyecto vendría a resarcir los problemas y se les hacen urgentes en cuanto al abastecimiento del agua potable.

Las partes interesadas presentes, comprenden el objetivo, tiempos y costes que implica el proyecto, que su fase actual de formulación se está sometiendo a un préstamo del Banco Mundial y mientras se aprueba, la ANDA asume continuar realizando actividades técnicas y medidas paliativas para resarcir algunas dificultades puntuales.

A continuación, se rescatan los temas de interés, que se han recabado desde la opinión específica vertida en el diálogo colectivo, participativo y la respuesta de compromiso por parte de la ANDA:

INTERÉS EXPUESTOS	OPINIONES DE PARTES INTERESADAS	RIESGOS IDENTIFICADOS	APORTES DE PARTE DE ANDA
Componentes del proyecto	Representante de OPAMSS indica la importancia en realizar estudios con consultores para el componente de energía y macromedición;	No contar con los insumos necesarios para el diseño del Proyecto.	ANDA informa, que se está en la etapa de preparación del proyecto para lo cual se están realizando análisis y estudio de los sistemas.
Atención en medios (wasap)	Referente Comunitaria de Directiva Cuscatancingo , realiza la sugerencia de mejorar el mecanismo de Atención al cliente Wasap ANDA (lo consideran burocrático)	No tener confianza en los medios para exponer quejas, reclamos y sugerencias.	Representante de ANDA, expone que parte del Marco Ambiental y Social, exige que se mantenga la comunicación por diferentes vías con la población. Exhortando a que reporten los casos y quejas, sugerencias que han evidenciado a través del 915 y todos los medios existentes.
Cobertura de Proyecto	<p>- Referentes de Organización los Angelitos, consultaron si la cobertura del proyecto cubrirá el municipio San Marcos; reconocieron la importancia y felicitaron por la inclusión de grupos vulnerables en las consultas-</p> <p>- Referente Directiva San Leonardo Apopa, consulta si se va a intervenir todo el municipio de Apopa o sectores específicos, recalando que se necesita este tipo de proyectos.</p>	Generar falsas expectativas en usuarios de los municipios a intervenir.	<p>La ANDA, explica que se está trabajando en los municipios identificando los sectores a intervenir.</p> <p>Todas las intervenciones contarán con mecanismos de difusión, que facilitarán la participación de los usuarios a través de diferentes vías de comunicación y canales oficiales de la ANDA, además de la presencia in situ del personal técnico y social antes de las intervenciones para las diferentes coordinaciones.</p>
Fugas	- Referente Directiva Condominios Cayalá Ciudad Delgado , hacen hincapié en la reparación de las fugas-comentando “Es una lástima la pérdida de agua, habiendo comunidades que no cuentan con el servicio”	Que el proyecto no sea aprobado, prolongándose la problemática del exceso de fugas en las diferentes comunidades.	ANDA reconoce que en ocasiones se hace difícil la atención inmediata de fugas, pero que se está haciendo un esfuerzo para solventar cada caso y que con el proyecto se espera una mejoría minimizando esta problemática.

	<p>- Referente Colonia Ramos Cuscatancingo, “Vemos con visto bueno y aplaudimos el proyecto y la posibilidad de trabajar las tuberías”.</p> <p>- Referente Villa Mariona Cuscatancingo, consideran que se ve una oportunidad con este proyecto por ser bastante afectados por las fugas en las tuberías.</p> <p>- Referente San Leonardo Apopa, manifiesta que las reparaciones de las fugas tardan en ser atendidas.</p>		
Conexiones Ilegales	<p>Referente Arca de Noé Cuscatancingo, manifiesta que es importante incentivar la incorporación de las conexiones ilegales al sistema, trabajado paralelamente con el tema de saneamiento.</p> <p>Representante de Alcaldía de Cuscatancingo, reiteran que seguirán trabajando para que las comunidades tramiten los servicios de agua potable con factibilidad.</p>	Por falta de denuncia ciudadana no se identifiquen este tipo de conexiones y sigan generando pérdidas.	ANDA explica que a nivel de institución se está trabajando en la identificación de las conexiones ilegales; así mismo reiteran la importancia de las denuncias de la población.
Sectores sin cobertura de Agua Potable.	Referentes de Ayutuxtepeque y Cuscatancingo , coinciden manifestando que hay muchas comunidades sin el servicio de agua en sus casas, manifiestan que con las mejoras que se perciban con el proyecto posteriormente se puede ampliar la cobertura.	Que a pesar de la ejecución del proyecto no se logre ampliar posteriormente la cobertura del servicio de agua potable.	ANDA informa que el proyecto en preparación no contempla ampliar cobertura de agua potable; pero con las mejoras y la no perdida de agua, posteriormente se podría evaluar para brindar factibilidad.
Coordinación Interinstitucional	Representante de Alcaldía de San Salvador , considera relevante la coordinación entre las instituciones e indica la disposición para apoyar en todas las etapas del proyecto.	No se lleve a cabo la debida coordinación y se susciten imprevistos.	La ANDA, manifiesta que en cumplimiento de los estándares e instrumentos a implementar dentro del proyecto se busca la participación de todas las partes.

Invitaciones: Ejemplo de oficio de invitación y nota de envío



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

San Salvador, 03 de noviembre de 2022.
Ref.: 12.794.2022.
Asunto: Consulta Pública Proyecto P178734

Sr. Fernando Rivera
Presidente de la Comisión Municipal de Protección Civil
Alcalde Municipal de Cuscatancingo
Presente. –

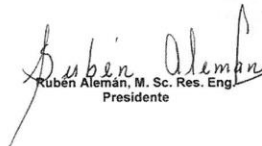
Estimado Sr. Alcalde:


Reciba un cordial y fraterno saludo, esperando una gestión de éxitos.

El motivo de la presente es hacer de su conocimiento, que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANSA), con el objetivo de mejorar la eficiencia, calidad y resiliencia de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento, está gestionando con Banco Mundial, el proyecto denominado "Proyecto de Resiliencia del Sector Agua en El Salvador (P178734)", con el cual se busca fortalecer el Sistema Torogoz y municipios de influencia en el AMSS; siendo parte del proceso de preparación la consulta con las partes interesadas, entre los cuales se identifican a Ustedes por pertenecer al área de influencia del proyecto; por lo que se le hace una cordial invitación para asistir y formar parte de la consulta a realizarse el día lunes 07 de noviembre 2022 a las 2:00 p.m, en el Skate Park, Futura Fase 3, contiguo a Unidad de Salud, Cuscatancingo. San Salvador; para compartir información básica del proyecto y poder establecer el proceso de consulta y retroalimentación, así como también generar la divulgación correspondiente.

Aprovecho la oportunidad para reiterar mis muestras de consideración.

DIOS UNIÓN LIBERTAD


Rubén Alemán, M. Sc. Res. Eng.
Presidente



CC: Archivo

PRESIDENCIA
Colonia San Benito, Boulevard del Hipódromo #809, San Salvador, El Salvador
Tel. 2247-2500 | www.ansa.gob.sv





ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

COPIA

San Salvador, 10 de Noviembre de 2022
Ref. 12.884.2022

Asunto: Convocatoria a Consulta Pública del
Proyecto de Resiliencia del Sector Agua en El
Salvador (P178734).

Señora Maria Rubidia Cornejo Quintanilla
Presidenta
Asociación de Ciegos de El Salvador
Presente.

Estimada Señora Cornejo:

Reciba un cordial y fraterno saludo, esperando una gestión de éxitos.

El motivo de la presente es hacer de su conocimiento, que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), con el objetivo de mejorar la eficiencia, calidad y resiliencia de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento, está gestionando con Banco Mundial, el proyecto denominado "Proyecto de Resiliencia del Sector Hídrico de El Salvador (P178734)", con el cual se busca fortalecer el Sistema Torogoz y municipios de influencia en el AMSS; siendo parte del proceso de preparación la consulta con las partes interesadas, entre las cuales se les ha identificado a Ustedes por estar presentes en las áreas de influencia que el referido proyecto busca mejorar; por lo que se les hace una cordial invitación para formar parte de la consulta a realizarse el día jueves 17 de noviembre de 2022 a las 02:00 p.m., en el Complejo Deportivo de ANDA, ubicado en Avenida Teotl, Cumbres de Cuscatlán, Antiguo Cuscatlán, La Libertad; para compartir información básica del proyecto y poder establecer el proceso de consulta y retroalimentación, así como también generar la divulgación correspondiente.

Aprovecho la oportunidad para reiterar mis muestras de consideración.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



15/11/2022
Hora: 12:10



Ruben Aleman
Rubén Alemán M. Sc. Res. Eng.
Presidente



PRESIDENCIA
Colonia San Benito, Boulevard del Hipódromo #609, San Salvador, El Salvador
Tel. 2247-2500 | www.anda.gob.sv

14.3 Listado de organizaciones de la sociedad civil

A continuación, se detallan diferentes organizaciones de la sociedad civil identificadas en las zonas de influencia del proyecto, si bien es cierto que se ha hecho levantamiento de diferentes sectores, se aclara que no todas han manifestado interés en las consultas realizadas y que el mecanismo de invitación y/o participación dependerá de convocatorias específicas desarrolladas a lo largo de la ejecución del proyecto.

Organizaciones de Sociedad Civil

- Iniciativa Social para la Democracia (ISD)
- Asociación Cooperativa del Grupo Independiente Pro Rehabilitación Integral de Responsabilidad Limitada (ACOGIPRI)
- Fundación Sendas
- Asociación de Padres y Familiares de Hijos con Discapacidad de El Salvador "Los Angelitos"
- Fundación "Paraíso Down"
- Asociación de Ciegos de El Salvador (ASCES)
- Asociación "Autismo Luz Azul"
- Asociación de Capacitación e Investigación para la Salud Mental (ACISAM)
- Fundación Red de Sobrevivientes y Personas con Discapacidad El Salvador
- Hogar Padre Vito Guarato
- Promotora de la Organización de Discapacitados de El Salvador (PODES)
- "ALES LAVINIA - Asociación de Lesbianas
- Heidy Lavinia"
- Colectiva Feminista Las Hijas de Safo
- "ESMULES - Espacio de Mujeres Lesbianas
- por la Diversidad"
- HT503 - Generación Hombres Trans
- "COMCAVIS TRANS
- Asociación Comunicando y Capacitando
- a Mujeres Trans"
- Asociación Solidaria para Impulsar el Desarrollo Humano - ASPIDH ARCOIRIS Trans
- ASTRANS LGBTI
- FRATERNIDAD GAY SIN FRONTERAS
- Colectivo ALEJANDRIA
- Asociación ENTRE AMIGOS
- "AMATE EL SALVADOR - Centro de Estudios
- de la Diversidad Sexual y Genérica"
- Federación Salvadoreña LGBTI
- Estudiantes LGBTI+ UES
- Espacios Seguros
- ElSalvadorG Portal LGBTI
- Colectivo Normal
- AFROOS (Afrodescendientes Organizados Salvadoreños)
- INSAMI - Instituto Salvadoreño del Migrante
- Consejo Coordinador Nacional Indígena Salvadoreño (CCNIS)
- Red Nacional de Jóvenes Indígenas
- Asociación de Desarrollo Comunal Indígena Nahuat (ADESCOIN)

- Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida - Las Dignas
- Sinergias - Red de Mujeres Profesionales

Listado de asociaciones de comerciantes formales e informales

- Federación Sindical de Trabajadores Independientes Vendedores de El Salvador (FESTIVES).
- Coordinadora Nacional de Vendedores (CNV), OVIS y ASVIES.
- Asociación Nacional de Trabajadores Independientes de Vendedores Estacionarios y Ambulantes Salvadoreños (ANTRAIVEAS).
- Asociación de Vendedores Estacionarios en Pequeño.
- Asociación de Comerciantes Formales del Centro Histórico de San Salvador