

**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA**

**Plan de Participación de Partes Interesadas-PPPI**

**Proyecto de Resiliencia del Sector Agua en El Salvador  
Con el Financiamiento para Proyectos de Inversión del Banco Internacional de  
Reconstrucción y Fomento (BIRF)  
BIRF No. 9513-SV**



**BANCO MUNDIAL**  
BIRF • AIF | GRUPO BANCO MUNDIAL

**Ejecutado por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados-ANDA**

2024

**anda**



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	5
1. MARCO AMBIENTAL Y SOCIAL DEL BANCO MUNDIAL (MAS) .....	6
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	6
2.1. COMPONENTES DEL PROYECTO.....	7
3. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI).....	10
4. UBICACIÓN DE LA INCIDENCIA SEGÚN COMPONENTES DEL PROYECTO .....	11
5. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS PARTES AFECTADAS E INTERESADAS DEL PROYECTO .	13
5.1. PARTES INTERESADAS O AFECTADAS .....	13
5.2. OTRAS PARTES INTERESADAS.....	17
5.3. GRUPOS MENOS FAVORECIDOS Y/O EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD .....	19
6. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS .....	24
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 .....	36
9. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN.....	37
10. ANEXOS.....	38

## ACRÓNIMOS

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

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción general por distrito de incidencia .....	11
Tabla 2. Partes interesadas y beneficiarios directos que habitan en los distritos de Apopa, Cuscatancingo, Mejicanos, Ayutuxtepeque, San Salvador, Ciudad Delgado y Soyapango.....	14
Tabla 3. Partes interesadas identificadas para abordar el tema de redundancia eléctrica .....	17
Tabla 4. Grupos identificados como otras Partes Interesadas en el Proyecto .....	18
Tabla 5. Características de los grupos en condición de vulnerabilidad identificados en El Salvador .....	20
Tabla 6. Grupos menos favorecidos o vulnerables .....	24
Tabla 7. Consultas Significativas realizadas y programadas en el marco de la fase de preparación del proyecto. ....	27
Tabla 8. Consultas Significativas programadas durante las etapas de ejecución del proyecto .....	28
Tabla 9. Recursos para la divulgación informativa del Proyecto .....	31
Tabla 10. Tipologías de órdenes de trabajo en 915 .....	33
Tabla 11. Cronograma, presupuesto y responsabilidad para implementar el PPPI.....	37

## INTRODUCCIÓN

El Proyecto “Resiliencia del Sector Agua en El Salvador”, a ser financiado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF/Banco Mundial) BIRF N° 9513-SV por un monto de cien millones de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$100 millones), y cuya implementación tendrá una duración de cinco años, 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.

Con este proyecto se espera mejorar el servicio de abastecimiento y distribución de agua potable para la población salvadoreña que habita en distritos 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, del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, denominado “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 las actividades.

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.

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 vida del proyecto. Así mismo se anexa informe del trabajo que actualmente se está llevando a cabo en la identificación en campo de los sectores a intervenir dentro del proyecto.

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 generar una mesa permanente de diálogo, para evaluar 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 finalizaron su vida útil y es necesario realizar algunos cambios en infraestructura. También reconocieron 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. Las personas consultadas identificaron que dentro de 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

Las intervenciones propuestas a ser financiadas bajo el Proyecto mejorarán la calidad y eficiencia de los servicios de agua y apoyarán la modernización de ANDA enfocándose en áreas que incluyen procedimientos internos, políticas de recursos humanos, gestión de clientes, comunicaciones, equidad de género e inclusión y participación ciudadana. Las intervenciones del proyecto se enfocarán en optimizar el suministro del sistema de abastecimiento de agua en el Área Metropolitana de San Salvador - AMSS, con el objetivo de maximizar los beneficios de la mayor capacidad de producción en la planta de tratamiento de agua potable Torogoz.

El Proyecto busca aumentar la resiliencia climática de los hogares y de la infraestructura de suministro de agua y la prestación de servicios en áreas seleccionadas en el AMSS, que alberga alrededor del 30 por ciento de la población del país, frente a sequías, tormentas e inundaciones, a través de reducciones en las pérdidas físicas de agua y mejoras en la energía. El Proyecto también desarrollará la capacidad y mejorará la planificación para la adaptación climática mediante la incorporación de la resiliencia a los peligros climáticos en los documentos

clave de planificación del sector del agua y la preparación de la empresa de servicios públicos para un futuro verde, resiliente e inclusivo.

## 2.1. COMPONENTES DEL PROYECTO

El proyecto se implementará aproximadamente en 6 años e incluirá los cuatro componentes que se describen a continuación:

**Componente 1: Mejorar la resiliencia y la calidad de la prestación del servicio de agua en las zonas seleccionadas de El Salvador (US\$80 millones).** Este componente incrementará la calidad y eficiencia de los servicios de agua mediante el financiamiento de obras, bienes y servicios destinados a mejorar la resiliencia de los servicios de abastecimiento de agua para la población de las zonas urbanas y periurbanas de áreas seleccionadas con influencia de la Planta Torogoz. Los servicios de agua mejorados harán que la población objetivo sea menos vulnerable a la sequía y la escasez de agua al mejorar la disponibilidad de agua a través de la reducción de las pérdidas físicas de agua, mejorando la continuidad de los servicios de agua. El componente también contribuirá a la mitigación climática al reducir el uso de energía en el área de intervención, a través de reducciones en las pérdidas físicas de agua y mejoras en la eficiencia energética. Los siguientes párrafos describen las principales intervenciones financiadas bajo este componente.

*Reducción de pérdidas de agua.* Se financiará la implementación de un programa integral de reducción de agua no facturada que se enfoca en pérdidas físicas y comerciales en el área de influencia del sistema de suministro de agua de Torogoz, que abastece de agua a alrededor del 30 por ciento de la población en el AMSS. El Proyecto apoyará el establecimiento de una Unidad de Gestión permanente dentro de ANDA que planificará y administrará el programa de agua no contabilizada de la empresa.

Respecto a las *pérdidas físicas* de agua, el apoyo del Proyecto incluye la sectorización y macromedición masiva inteligente para el monitoreo y detección de fugas en áreas seleccionadas de la red, capacitaciones y campañas para la reparación de pérdidas visibles y no visibles, modelado de redes, rehabilitación de redes y acometidas de agua, así como el control y gestión de la presión en un sistema interconectado de seguimiento y control. La ANDA ha propuesto la sectorización inicial de los sectores abastecidos con el sistema de Torogoz, con condiciones técnicas adecuadas para implementar el programa, totalizando 130,000 conexiones. En cada sector se instalarán macromedidores a la entrada y salida para permitir el desarrollo de los balances hídricos correspondientes. La metodología incluye el control del caudal mínimo nocturno para la estimación de la distribución de pérdidas físicas y comerciales, lo que permitirá identificar y reducir las pérdidas físicas. Las actividades financiadas bajo este subcomponente incluyen:

- a. Campaña de reparación de fugas visibles: para abordar a mayor escala la acumulación existente de reparaciones de fugas.
- b. Campaña de detección y reparación de fugas no visibles: una vez eliminadas las fugas visibles, se identificarán y repararán las fugas invisibles. Este trabajo se realizará en varias fases (es decir, se buscarán fugas no visibles una vez reparadas las previamente identificadas). Se incluirá la adquisición y capacitación para el uso de equipos de detección electroacústica tales como correladores, micrófonos, varillas de prelocalización, equipos de prelocalización para su instalación en las redes.

- c. Control de desbordamiento en tanques de almacenamiento: se instalarán los medidores necesarios para evitar desbordamientos en los tanques de almacenamiento que no tengan sistema de medición de nivel y su automatización.
- d. Modelado de redes: se desarrollará un modelo matemático de las redes con el objetivo de controlar mejor la operación de estos sistemas, y apoyar la planificación y definición técnica de áreas para expansiones, rehabilitaciones y sectorizaciones de redes. Se tomarán medidas de presión y caudal de la red para calibrar el modelo.
- e. Rehabilitación de la red: con base en los resultados de la modelación y los informes de fugas, y teniendo en cuenta la calidad, antigüedad y estado de los materiales y conexiones de la red, el proyecto identificará áreas para llevar a cabo la rehabilitación de la red.
- f. Regulación de presión: se cambiarán las válvulas reguladoras de presión que estén en mal estado o fuera de rango. Como resultado de la modelación se incorporarán nuevas válvulas reguladoras de presión, en los sectores donde exista bombeo desde los tanques de almacenamiento a la red, se comprarán e instalarán variadores de velocidad para bombear a la red de acuerdo con las necesidades de consumo.

Para la gestión de *pérdidas comerciales*, el apoyo del Proyecto incluye el suministro, instalación y reemplazo de micromedidores y accesorios (con caja) y la rehabilitación de conexiones de agua, así como un fuerte enfoque de participación ciudadana que incorpora medidas sobre la gestión de la demanda de agua urbana y campañas públicas para la identificación y gestión de conexiones ilegales. Una de las variables clave para la reducción de pérdidas comerciales será el enfoque en aumentar la precisión de los medidores, por lo que el Proyecto incluirá apoyo para:

- a. Reemplazo de micromedidores: la mitad del parque de medidores de ANDA tiene más de 15 años y debe ser cambiado a corto plazo, se revisará el caudal nominal de los nuevos micromedidores a instalar por una posible submedida por consumos elevados a caudales bajos. Según datos de la Gerencia Comercial de ANDA, durante el último año se reemplazaron 50,000 micromedidores en áreas seleccionadas del AMSS, lo que resultó en un aumento de medición de aproximadamente un 30 por ciento. Esta sustitución incluirá el cambio de las cajas de estos micromedidores, así como de los accesorios, ya que las cajas de contadores actuales no son adecuadas para una lectura eficiente de los contadores.
- b. Cambio de contadores de gran diámetro: para grandes clientes se sustituirán contadores por macromedidores de última generación.
- c. Campaña de fomento a la participación ciudadana, que incorpore medidas sobre la gestión de la demanda de agua urbana y la identificación de conexiones ilegales para su adecuada gestión.

*Eficiencia energética y redundancia eléctrica.* Este componente apoyará la implementación de un programa de eficiencia energética en el área de intervención del sistema de abastecimiento de agua de Torogoz, que mejorar la eficiencia del uso de la energía. Este componente también financiará la rehabilitación de las líneas de suministro de energía existentes y la instalación de interconexiones eléctricas redundantes para asegurar el suministro de energía a la infraestructura crítica de agua en el sistema de suministro de agua de Torogoz. Las intervenciones del proyecto incluyen:

- a. Construir redundancia en el suministro de energía al sistema de abastecimiento de agua de Torogoz interconectándolo con alguna subestación disponible de la Empresa Transmisora de El Salvador -

- ETESAL. Esta línea suministraría energía a la planta de tratamiento de agua, así como a las tres estaciones de bombeo de agua a granel que forman parte del sistema de suministro de agua de Torogoz.
- b. Construcción de bahías en subestaciones de ETESAL, según factibilidad.
  - c. Suministro e instalación de un sistema SCADA de lazo cerrado, que incluye hardware de señal de entrada y salida, controladores, interfaz hombre-máquina – HMI (human-machine interface), redes, comunicaciones, base de datos y software, coordinación de protecciones según lo requerido por ETESAL-ANDA y Sistema de Medición Comercial - SIMEC.
  - d. Rehabilitación de las estaciones de bombeo más grandes en el área de intervención del sistema de suministro de agua de Torogoz, incluidos los equipos asociados, como paneles eléctricos, condensadores y transformadores, promoviendo y apoyando la estandarización de equipos.
  - e. Capacitación en mejoras de eficiencia energética y finanzas.

*Automatización de operaciones y mantenimientos.* Además, este componente impulsará la preparación y respuesta ante sequías, tormentas e inundaciones inducidas por el clima mediante el financiamiento de la adquisición de equipos, asistencia técnica y capacitación en gestión de activos; programas de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo; automatización; operación y mantenimiento del sistema para la optimización de la eficiencia; y sistemas de telecontrol (SCADA) que previenen y reducen las pérdidas de agua y el uso de energía, además de contribuir a la rápida identificación y reparación de fallas en el sistema de suministro de agua de Torogoz.

***Componente 2: Modernizar la gestión del servicio y fortalecer la planificación para mejorar la resiliencia a los riesgos climáticos (US\$15.75 millones).*** Para aumentar la resiliencia a las amenazas climáticas identificadas, este componente apoyará a ANDA en su proceso de modernización que incluye la adopción e implementación de una nueva estructura institucional (incluida una Unidad de Gestión permanente dentro de ANDA que planificará y administrará el programa de agua no contabilizada), simplificando los procesos internos para la gestión operativa y comercial, y apoyo en las áreas de gestión de recursos humanos, digitalización (a través de sistemas de información nuevos y/o mejorados), así como el desarrollo de instrumentos clave de planificación para la provisión de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento resilientes al clima y la preparación de la empresa de servicios públicos para un entorno verde, resiliente y sostenible con futuro inclusivo.

Las actividades financiadas bajo este componente incluyen: (a) planes maestros de abastecimiento de agua y saneamiento para las ciudades de San Miguel y Santa Ana y (b) desarrollo de perfiles de riesgo y planes de contingencia para eventos climáticos y emergencias para el abastecimiento de agua prioritario de ANDA y sistemas de aguas residuales. Estos instrumentos de planificación mejorarán la resiliencia de los sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento frente a los peligros climáticos, incluidas sequías, tormentas e inundaciones, y también mejorarán la resiliencia de las comunidades en las áreas objetivo.

Este componente también financiará asistencia técnica para fortalecer la capacidad institucional de ANDA para la adaptación y mitigación climática, incluso mejorando la capacidad de respuesta, la eficiencia, la participación ciudadana y la inclusión de ANDA para mejorar las operaciones y el mantenimiento de las redes de suministro de agua y la capacidad de ANDA para responder y recuperarse de los peligros

relacionados con el clima, como sequías, tormentas e inundaciones. El componente apoyará a la Gerencia Comercial y Atención a Comunidades de la Región Metropolitana de ANDA, para mejorar la participación ciudadana y a la Gerencia de Recursos Humanos para aumentar la equidad de género en el lugar de trabajo, específicamente, para aumentar la representación de las mujeres en el sector del agua, el Proyecto financiará actividades que incluyen capacitaciones sobre sensibilidad y sesgo de género, capacitaciones técnicas y operativas que incluyan personal femenino y acciones seleccionadas de un plan de acción de género (a ser desarrollado por ANDA con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo – BID) que están alineados con mejorar la inclusión de las mujeres en la fuerza laboral.

**Componente 3: Gestión de proyectos (US\$4 millones)** Este componente brindará apoyo a la gestión del proyecto, incluido el financiamiento de los costos operativos del proyecto, asistencia técnica para el desarrollo de capacidades, apoyo técnico, apoyo para la implementación del MAS, así como el Plan de Compromiso Ambiental y Social - PCAS, la preparación de informes de progreso, y auditorías externas, así como apoyo en la gestión financiera, de adquisiciones, ambiental y social del Proyecto, según sea necesario.

**Componente 4: Componente Contingente de Respuesta a Emergencias (Sin presupuesto).** Este componente apoyará las posibles necesidades de recuperación ante desastres proporcionando una respuesta inmediata a una crisis o emergencia elegible, según sea necesario, hasta por un monto de US\$10 millones.

### 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 distritos 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 distritos a incidir con el abastecimiento de agua potable, se presenta una descripción general de éstos y del área del Centro Histórico en la Tabla 1.

**Tabla 1. Descripción general por distrito de incidencia**

DISTRITO INTERVENIR	A	GENERALIDADES	ADMINISTRACIÓN	POBLACIÓN
Apopa		Es un distrito del departamento de San Salvador Oeste. Limita al norte con los distritos de Nejapa y Guazapa, al sur con los de Ciudad Delgado, Mejicanos, Ayutuxtepeque y Cuscatancingo, al este con los de Ciudad Delgado y Tonacatepeque y al oeste con el de Nejapa.  Su extensión territorial es de 51.84 kilómetros cuadrados y se encuentra a 762 metros sobre el nivel del mar, a una distancia de 17.6 kilómetros de San Salvador.	Se encuentra dividido en 8 cantones y 41 caseríos. Siendo sus cantones: El Ángel, Guadalupe, Joya Galana, Las Delicias, Suchinango, Tres Ceibas, Joya Grande y San Nicolás.	Tiene una población de 131,286 habitantes
Cuscatancingo		Es un distrito del departamento de San Salvador Centro. 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.  Su extensión territorial es de 6.39 kilómetros cuadrados y se encuentra a 642 metros sobre el nivel del mar, a una distancia de 6.8 kilómetros de San Salvador.	Se encuentra dividido en 2 cantones y 2 caseríos. Siendo sus cantones: Las Flores y San Luis Mariona	Tiene una población de 67 mil habitantes

Mejicanos	<p>Es un distrito del departamento de San Salvador Centro. 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 sobre el nivel del mar, a una distancia de 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 distrito del departamento de San Salvador Centro. 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, 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>
San Salvador	<p>Es la cabecera departamental de San Salvador Centro. Limita al norte con los municipios de Nejapa, Mejicanos, Cuscatancingo y Ciudad Delgado, al este con Soyapango y San Marcos, al oeste con Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla y al sur con Panchimalco y con San Marcos</p> <p>Tiene una extensión territorial de 72.25 kilómetros cuadrados y se encuentra a 658 metros de altura sobre el nivel del mar.</p>		<p>Tiene una población de más de 316,090 habitantes</p>
Ciudad Delgado	<p>Es un distrito del departamento de San Salvador Centro. 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 y se encuentra a 603 metros sobre el nivel del mar, 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>
Soyapango	<p>Es un distrito del departamento de San Salvador Este. Limita al norte con los municipios de Ciudad Delgado y Tonacatepeque, al sur colinda con Santo Tomas y San Marcos, al este con el municipio de Ilopango y al oeste con Ciudad Delgado y San Salvador.</p> <p>Su extensión territorial es de 29.72 kilómetros cuadrados y se encuentra a 648 metros sobre el nivel del mar, a una distancia de 7 kilómetros de San Salvador.</p>	<p>Se encuentra dividido en ocho cantones: Buena Vista, El Cacao, El Guaje, El Limón, El Matazano, El Tránsito, Prusia y Venecia.</p>	<p>Tiene una población de más de 241,403 habitantes</p>

## 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 LGTBIQ+.
- 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 Apopa, Cuscatancingo, Mejicanos, Ayutuxtepeque, San Salvador, Ciudad Delgado y Soyapango

**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

El Sistema Torogoz abastece a poblaciones populosas de los distritos de **Apopa, Cuscatancingo, Mejicanos, Ayutuxtepeque, San Salvador, Ciudad Delgado y Soyapango**. 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 distrito, 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 deriven del presente proyecto. Los grupos de partes interesadas se definen en la Tabla 2.

**Tabla 2. Partes interesadas y beneficiarios directos que habitan en los distritos de Apopa, Cuscatancingo, Mejicanos, Ayutuxtepeque, San Salvador, Ciudad Delgado y Soyapango.**

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 distritos seleccionados, acogen en su mayoría a la niñez, juventud y sus familias. Y están ubicados en los distritos 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 distritos seleccionados, acogen diferentes grupos poblacionales especialmente adultos mayores mujeres y sus familias. Y están ubicados en los distritos 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 distritos seleccionados requieren el servicio de agua potable para cubrir necesidades básicas y generación de economía. Y están ubicados en los distritos 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, Juntas de Agua, personas usuarias usuarias beneficiarias directas del servicio prestado por ANDA.	Las asociaciones comunales o vecinales son representaciones de los hogares beneficiarios directos del abastecimiento del agua potable porque están ubicados en los distritos 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 retroalimentación y socialización de información pertinente y vinculada a las diversas actividades del proyecto.
5	Organizaciones No Gubernamentales representantes de poblaciones en condición de vulnerabilidad, defensores de derechos humanos y condiciones sociales o ambientales.	Las ONG's 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.
6	Representantes de Organizaciones de Sociedad Civil usuarios del abastecimiento de agua potable generado por ANDA y/o representantes de grupos	Son organizaciones representantes de grupos vulnerables a nivel municipal o nacional con interés en el diálogo democrático entre Sociedad Civil y el Gobierno. A la vez de estar ubicadas	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 retroalimentación y socialización de información pertinente y vinculada a las diversas actividades del proyecto.  Además, viabilizan los procesos de diálogo transparentes y democráticos entre el Gobierno y SC.

	vulnerables como población LGTBIQ+, población en riesgo social por su condición de migrante, mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, entre otros.	en los tramos a intervenir se vuelven beneficiarias directas.		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.
7	Representantes de las alcaldías de Apopa, Cuscatancingo, Mejicanos, Ayutuxtepeque, San Salvador, Ciudad Delgado y Soyapango	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.
8	Asociaciones de Comerciantes Formales e Informales del Centro Histórico de San Salvador y del resto de distritos 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.

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 análisis y obtener aportes técnicos, en la actividad de redundancia eléctrica, se han identificado partes interesadas en el tema eléctrico, los cuales se muestran en la Tabla 3.

**Tabla 3. Partes interesadas identificadas para abordar el tema de redundancia eléctrica**

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 rebombear el 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 especialidad en el tema de la consulta: 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 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; fue seleccionado por estar en el marco del desarrollo de este tipo de proyectos y en determinado momento puedan influir en el desarrollo del mismo; es por tal razón que debe generar convocatorias previas oportunas,

**Unidad Ejecutora del Proyecto UEP-BM**

<https://www.anda.gob.sv>

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. El detalle de las otras partes interesadas se presenta en la Tabla 4, que incluye:

- Ministerio de Salud
- Ministerio de Agricultura y Ganadería
- COAMSS/OPAMSS
- Ministerio de Obras Públicas
- Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres
- Policía Nacional Civil
- 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.
3	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.	Apoyos varios interinstitucionales para garantizar la efectividad de las actividades de obra e intervención, a través de las representaciones en los distritos a intervenir.
4	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.
5	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.

6	Policía Nacional Civil	La PNC y sus delegaciones ubicadas en los distritos de intervención, son un importante apoyo a la estrategia de seguridad en las obras de intervención del proyecto.	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.	Es un actor clave para apoyar la estrategia de seguridad y comunicación mientras se desarrollan las obras.
7	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 distritos a intervenir.
8	APLAN	Autoridad de Planificación del Centro Histórico de San Salvador.	Responsable de calificar, aprobar y supervisar los proyectos y obras de rehabilitación, restauración, mantenimiento y desarrollo económico-social y urbano del Centro Histórico capitalino.	Posible coordinación por probables actividades a desarrollarse en el Centro Histórico.

### 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.	<p>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).</p> <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>	<p>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>

<p>Mujeres y niñas</p>	<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 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>	<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>Personas con discapacidad</p>	<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>

<p>Familias residentes Urbanos, expuestos a riesgos ambientales e inundaciones y condiciones de pobreza.</p>	<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 distrito 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 distritos, 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>
<p>Migrantes y Repatriados</p>	<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 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>Coordinación con organizaciones que trabajen con migrantes y repatriados 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>En El Salvador no existe un censo oficial o privado que exponga la cantidad de personas LGBTIQ+ 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 LGBTIQ+ ha desarrollado.</p>	

<p>Población LGBTIQ+</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 LGBTIQ+ 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 LGBTIQ+ 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 invitaos 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>Coordinación con organizaciones que trabajen con población LGBTIQ+ 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 distritos.

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 AMSS, 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 6. 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 distrito 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 lo que la ciudadanía puede aportar bajo un mecanismo de diálogo participativo.

**Tabla 7. Consultas Significativas realizadas y programadas en el marco de la fase de preparación del proyecto.**

Actividad	Objetivo de la actividad	Grupos de Interés convocados	Temas abordados	Insumo	Responsable	Lugar	Fecha
Consulta Técnica	Presentar el Estado actual del Diseño de Proyecto con énfasis en el Componente 1 y recabar opiniones técnicas de especialistas.	ETESAL, MARN, MINSAL, Personal Técnico de ANDA, especialista en Electromecánica y Unidad de Eficiencia Energética.	Eficiencia Energética	Presentación, listado de asistencia, refrigerios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Atención a Comunidades</li> <li>Unidad de Gestión Ambiental</li> </ul>	CFI-ANDA	21 de Octubre 2022
Consulta Significativa 1	Presentar el Estado actual del Diseño de Proyecto en uno de los distritos de incidencia elegido aleatoriamente	Actores y líderes locales	Divulgación de Proyecto		UEP-BM	Centro de Convivencia Ciudadana.	7 de Noviembre 2022
Consulta Significativa 2	Presentar el Estado actual del Diseño de Proyecto con énfasis en los beneficios para el AMSS.	Representantes de los Distritos de Apopa, Cuscatancingo, Mejicanos, Ayutuxtepeque, San Salvador, Ciudad Delgado y Soyapango, 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		UEP-BM	Complejo Deportivo Cumbres de Cuscatlán-ANDA	17 de Noviembre 2022
Consulta virtual del borrador del PPI	Presentar el borrador del PPI	Participantes de las consultas e invitados que no participaron	Comentarios al proyecto o al PPI		Enlace electrónico al borrador del PPI publicado	UEP-BM	Virtual (Notificaciones vía correo electrónico).

**Tabla 8. Consultas Significativas programadas durante las etapas de ejecución del proyecto****Reducción de Agua No Facturada**

ETAPA	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	POBLACIÓN
Preparación de pliegos de licitación	Incluir en los pliegos la obligación del contratista de realizar procesos participativos y consultas para el desarrollo de los Planes de Gestión Ambiental y Social para las obras y en la planificación de las actividades relacionadas con la reducción de pérdidas comerciales	Pliegos de licitación	N/A
Diseño y arreglos previos	Se realizará a través de la coordinación con las municipalidades por medio de convocatorias a personas directivas o referentes de las comunidades para jornadas de consulta.  La elaboración de los Planes de Gestión Ambiental y Social deberá incluir consultas específicas en las que se intervendrá conforme los lineamientos de este PPPI.	Nota de convocatoria	ADESCOS, Juntas Directivas, Comités de Agua, Mujeres, Jóvenes, ONG's, entre otros.
Obras	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 · Encuestas	ADESCOS, Juntas Directivas, Comités de Agua, Mujeres, Jóvenes, ONG, entre otros.
Reducción de pérdidas comerciales: · Sustitución de medidores  · Regularización de usuarios	Campaña de comunicación social e interacción con usuarios. Elementos relacionados con el uso racional del agua, lectura de medidores, entre otros temas.  Consultas y visitas para notificar a los usuarios, acompañamiento directo e involucramiento de líderes comunitarios.  Educación de la cultura de pago y valor del agua.	· Herramientas comunicacionales multimedios (audiovisual e impreso) · Consultas comunitarias · Acompañamiento con líderes comunitarios	Usuarios de ANDA.  ADESCOS, Juntas Directivas, Comités de Agua, Mujeres, Jóvenes, ONG, entre otros.

**Interconexión eléctrica**

ETAPA	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	POBLACIÓN
Estudio de Viabilidad	El Contratista que lleve a cabo el Estudio de Viabilidad deberá recabar información del entorno social con base en mecanismos participativos.	Según sea necesario: · Entrevistas · Grupos focales · Encuestas	Personas posiblemente afectadas de la zona del proyecto

ETAPA	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	POBLACIÓN
Evaluación de Impacto Ambiental y Social	El Contratista que lleve a cabo la Evaluación de Impacto Ambiental y Social deberá realizar consultas con las partes interesadas.	Según sea necesario: · Entrevistas · Grupos Focales · Encuestas · Reuniones comunitarias · Talleres	Población de la zona del proyecto con enfoque en grupos vulnerables.
Construcción	Implementación de los elementos participativos en el Plan de Gestión Ambiental y Social.	· Herramientas comunicativas · Mecanismo de quejas	Población de la zona del proyecto con enfoque en grupos vulnerables.

### Planes Maestros de Agua y Saneamiento y Desarrollo de Planes de Contingencia

ETAPA	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	POBLACIÓN
Elaboración de términos de referencia	Inclusión en los términos de referencia de los estudios, la obligación de realizar consultas a partes interesadas conforme este PPPI.	Términos de referencia	N/A
Desarrollo de los productos	Los contratistas que realicen los estudios deberán realizar consultas significativas a las partes interesadas conforme este PPPI y los términos de referencia.	Según sea relevante: · Entrevistas · Encuestas · Grupos focales · Talleres comunitarios	Partes interesadas identificadas según los estudios

### Fortalecimiento institucional de ANDA

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	POBLACIÓN
Estrategia de Género de ANDA	Utilización de metodologías participativas y de investigación cualitativa para la planificación y desarrollo de las actividades	Encuestas internas Talleres internos	Personal de ANDA ONGs de género
Modernización de procesos comerciales	Obtención de retroalimentación por parte de usuarios y partes interesadas.	Encuestas de satisfacción	Usuarios de ANDA

#### 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 9. Recursos para la divulgación informativa del Proyecto**

RECURSOS DE DIVULGACIÓN	ESPECIFICACIONES DEL USO
Reuniones de información presencial y virtual	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.
Llamadas telefónicas	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.  Las llamadas se realizan a las partes interesadas-afectadas directamente (cuando no haya otra posibilidad), a representantes de organizaciones y comunidades.
Correo electrónico	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.  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.
Mensajes telefónicos	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.
Emisoras de radio y televisión	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.  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.
Redes Sociales de ANDA oficial (Twitter, Facebook, Instagram)	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.

Mecanismo de Quejas y Reclamos	El mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a los riesgos e impactos potenciales del proyecto y será accesible e inclusivo. Cuando sea viable y adecuado para el proyecto, los mecanismos de atención de quejas y reclamos utilizarán mecanismos formales o informales existentes, que se complementarán, según sea necesario, con arreglos específicos de cada proyecto.
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](mailto: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 10. Tipologías de órdenes de trabajo en 915**

Área de Servicio	Reporte	Específico
<b>MANTENIMIENTO DE ACUEDUCTOS</b>		
Requerimiento/Solicitud	Fuga en red agua potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>· En línea de Impelencia</li> <li>· En Acera</li> <li>· En Cantarera</li> <li>· En Calle</li> <li>· En Pasaje</li> <li>· En hidrante</li> </ul>
Queja	Falta de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Obstrucción en acometida</li> <li>· Obstrucción en tubería principal</li> <li>· Desabastecimiento</li> </ul>
Queja	Abastecimiento irregular	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Baja presión</li> <li>· Queja, horario de servicio</li> </ul>
Requerimiento/Solicitud	Trabajo interno ANDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Instalación</li> <li>· Reubicación</li> <li>· Ejecutar entronque</li> <li>· Cambio/Reparación/Instalación Válvula de red</li> </ul>
<b>MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO</b>		
Requerimiento / Solicitud	Derrame agua residual	<ul style="list-style-type: none"> <li>· En Colector</li> <li>· En Acometida</li> <li>· En Pozo</li> </ul>
Requerimiento / Solicitud	Obstrucción red de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> <li>· En Colector</li> <li>· En Acometida</li> <li>· En Pozo</li> </ul>
Requerimiento/ Solicitud	Reparación red de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> <li>· En Colector</li> <li>· En Acometida</li> <li>· En Pozo</li> </ul>
<b>ATERRADO</b>		
Queja/Requerimiento / Solicitud	Aterrado y Compactado	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Limpieza</li> <li>· Aterrado y compactado</li> <li>· Encementado</li> <li>· Asfaltado</li> </ul>
<b>MANTENIMIENTO EN CAJA DE MEDIDOR</b>		
Queja/Requerimiento / Solicitud	Fuga en medidor	<ul style="list-style-type: none"> <li>· En caja</li> <li>· Nuevo servicio</li> <li>· Macro medidor</li> </ul>
<b>NUEVOS SERVICIOS</b>		
Queja/Pregunta /Consulta	Nuevos servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Agua potable, no instalado</li> <li>· Aguas negras, no instalado</li> </ul>
Requerimiento / Solicitud	Medidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Traslado de medidor</li> <li>· Instalación de válvula de medidor</li> <li>· Instalación de medidor alto consumo</li> </ul>

Área de Servicio	Reporte	Específico
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Instalación de medidor</li> <li>· Desconexión por error</li> <li>· Desconexión</li> <li>· Reconexión</li> <li>· Reconexión especial</li> </ul>
<b>SOLICITUD DE PIPA</b>		
Requerimiento / Solicitud	Solicitud de pipa	
<b>CALIDAD DEL AGUA</b>		
Queja	Turbidez	
<b>COMERCIAL</b>		
Queja	Reclamo por facturación	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Alto consumo con medición</li> <li>· Alto consumo sin medición</li> <li>· Cargos por error</li> <li>· Falta de descargo</li> <li>· Retomado</li> </ul>
Pregunta / Consulta	Información comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Falta de recibo</li> <li>· Estado de cuenta</li> <li>· Requisitos para trámites</li> </ul>
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		
Requerimiento / Solicitud	Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Conexiones fraudulentas</li> <li>· Robo de medidor</li> <li>· Robo de tapadera de medidor</li> <li>· Denuncias de personal</li> </ul>
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 generados y aún no han sido atendidos, 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 realizar 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.

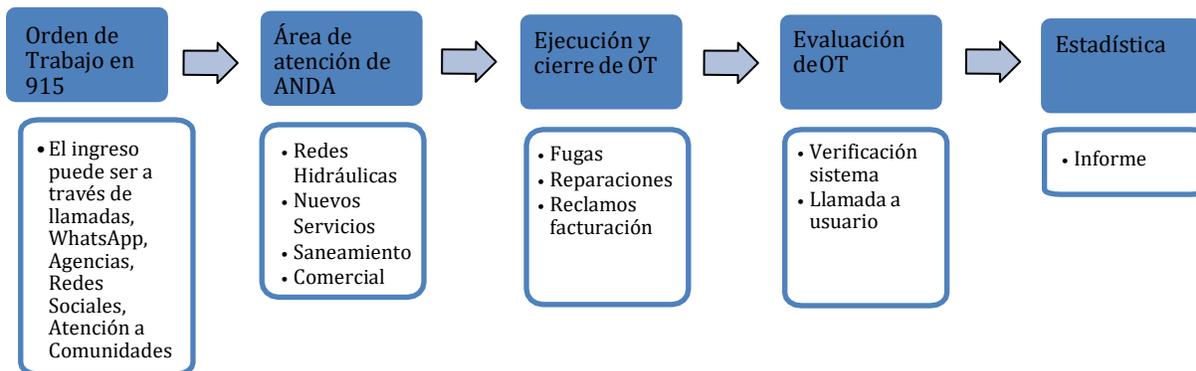
### ***Sobre los Reportes:***

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, distrito. 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 órdenes 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, distrito, 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:**

a. 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.

b. 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, en coordinación con los especialistas según convenga.

## 9. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 11. 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	UEP-BM, Gerencia de Comunicaciones
Apoyo al Mecanismo de Quejas y Reclamos adaptado.		x	x	x	x	x	\$15,000.00	UEP BM, Gerencia Comercial, Gerencia RRHH
Consultas Significativas programadas en el marco de las etapas del proyecto		x	x	x	x	x	\$75,000.00	UEP BM, contratista
Visitas domiciliarias a grupos vulnerables con limitaciones de movilidad o participación		x	x	x	x	x	\$30,000.00	UEP BM, contratista
<b>TOTAL</b>							<b>\$150,000.00</b>	

## 10. ANEXOS

### 1. Informe de las consultas

Como parte del proceso de preparación e implementación del Proyecto de Resiliencia del Sector Agua en El Salvador, a ser financiado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF/Banco Mundial) BIRF N° 9513-SV, se inició una serie de Consultas Significativas, las cuales se realizaron de acuerdo a los detalles que se plasman en las siguientes páginas.

#### 1.1 Consulta Técnica “Redundancia Eléctrica Trifásica para la Planta Potabilizadora Torogoz”

La primera consulta fue de carácter técnico y se invitaron profesionales especialistas en el tema, con el objetivo de dar a conocer el proyecto y recibir retroalimentación sobre la actividad de eficiencia energética y redundancia eléctrica, incluyendo sus aspectos ambientales y sociales; tuvo lugar en el Centro de Formación Integral CFI-ANDA, el viernes 21 de octubre de 2022, en un horario de 10:30 a.m. a 12:30 p.m.

*Instituciones invitadas:*

- Universidad de El Salvador-UES
- Ministerio de Medio Ambiente-MARN
- Universidad Don Bosco-UDB
- Universidad Centroamericana-UCA
- Empresa Transmisora de El Salvador-ETESAL



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**

N°	Actividades	Hora	Responsable
1	Recepción	10:00-10: 15 a.m.	Equipo ANDA
2	Palabras de bienvenida	10:15-10: 20 a.m.	Jefa Unidad de Gestión Ambiental
3	Palabra de representante BM	10:20-10: 25 a.m.	Consultora BM
4	Presentación del proyecto	10:25-11: 25 a.m.	Jefa Unidad de Gestión Ambiental/Jefa Unidad de Eficiencia Energética
5	Preguntas y respuestas	11:25-12: 00 m.	Equipo ANDA
6	Conclusiones	12:00-12: 20 p.m.	Equipo ANDA
7	Cierre	12:20-12:30 p.m.	Equipo ANDA

*Desarrollo de la consulta:*

La consulta inició con la inscripción de los participantes, se contó con todos los referentes convocados y la agenda se inició según su programación en tiempo y contenido; se presentaron las generalidades del proyecto y los puntos específicos. La participación fue activa, coherente con el objetivo y se denotó interés genuino de los participantes por continuar abonando al proyecto.

*Resultados:*

Luego de la presentación general del proyecto y el contenido específico sobre el tema de eficiencia energética, se pasó la fase de preguntas y respuestas para aclarar las dudas, ampliar información y también escuchar opiniones de personas expertas en el tema; en el siguiente cuadro se recopila todo lo obtenido de la jornada.

Tema		Comentarios, sugerencias y opiniones generales	Respuesta por parte de ANDA
Conexiones y Sustitución de línea	<p><i>Se sugiere que se prevengan los riesgos en cuanto a tiempos de gestión de permisos ambientales.</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>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 determinar si 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 MGAS incluye la matriz de riesgo de las actividades del proyecto, en 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>Uno de los aspectos pendientes para la siguiente consulta con expertos será: el cambio de línea de 23 a 46 kV los riesgos, ventajas y desventajas, puesto que aún no se ha diseñado.</i></p>	
Servidumbres		<p><i>Se tomó a bien por parte de los expertos invitados, 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 legalización.</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</i></p>

Tema	Comentarios, sugerencias y opiniones generales	Respuesta por parte de ANDA
		<i>EAS del BancoMundial.</i>
Impactos Ambientales y Sociales vinculados a la intervención por línea.	<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 costes de imprevistos que usualmente se calculan mal o por debajo de costo en este tipo de proyectos.</i></p>	<p><i>ANDA respondió 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, la población será informada 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>También se reiteró que las consultas brindan un parámetro y abona a los procesos previos al diseño.</i></p> <p><i>Se hizo también la invitación a seguir participando en consultas técnicas futuras, para brindar aportes y mejorar la intervención para el beneficio de la población.</i></p>
Motores, Equipos y Repotenciación.	<p><i>Uno de los referentes de la UCA, pregunta sobre el tipo y estado de equipos a instalar</i></p> <p><i>La referente de la UDB manifestó a manera de consejo, que se vigilen las cargas y las medidas de seguridad dentro de las plantas potabilizadora, en relación a la eficiencia energética.</i></p>	<i>El diseño del proyecto incluye la automatización, que implica la instalación de medidores de energía para poder monitorear los consumos de los motores.</i>
Impactos del proyecto sobre la población y riesgos de diseño.	<i>El representante de la UCA se refirió 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 distritos populosos. Y que por ende, para</i>	<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>

Tema	Comentarios, sugerencias y opiniones generales	Respuesta por parte de ANDA
	<p><i>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 sí 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; asegura que los sesgos de error en cualquier diseño y análisis es común.</i></p>	
<p>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 ésta es la “solución” para poder mejorar el abastecimiento. Considerando además, que este tipo de sistemas se planifica para cuarenta años. Sin 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</i></p>	<p><i>El Equipo de ANDA se compromete a enviar la documentación demanera previa a la siguiente convocatoria y contar con un diseño preliminar de los diferentes componentes parte del proyecto.</i></p>

Tema	Comentarios, sugerencias y opiniones generales	Respuesta por parte de ANDA
	<p><i>más reciente, sí es útil para dar mejor opinión y recomendaciones sobre que el proyecto en diseño responde de manera efectiva al problema.</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, válido el tramo, la dimensión de líneas, la potenciación, sus interruptores, torres y demás.</i></p>	
<p>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 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</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 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>

Tema	Comentarios, sugerencias y opiniones generales	Respuesta por parte de ANDA
	<p><i>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>	
Plantas de Tratamiento de Agua y Planes Maestros.	<p><i>Una de las referentes del MARN, pregunta ¿se van a dejar los planes maestros solamente a nivel de Plan, o si incluyen plantas de tratamiento?</i></p>	<p><i>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 para ejecutar con financiamiento de este proyecto para estas ciudades.</i></p>
Agua NoFacturada	<p><i>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 en el proyecto.</i></p>	<p><i>ANDA responde que las actividades en la Región Metropolitana, serán a partir de una sectorización que permita conocer dónde están las fugas, si existen acometidas fraudulentas, mejorar la medición y generar un cobro justo; otra actividad que suma a reducir el agua no facturada. Los problemas en el área metropolitana ya están identificados, y se han incluido en el diseño del proyecto.</i></p>
Otros	<p><i>¿Cuánto es el costo del proyecto y cuánto durará la ejecución del mismo?</i></p>	<p><i>En mejora de la confiabilidad y eficiencia energética, para la redundancia eléctrica se invertirán \$16 millones, estimados de manera preliminar, durante la formulación del proyecto.</i></p>

*Para próximas reuniones las partes expertas recomiendan y solicitan a ANDA*

- 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 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 previamente la documentación para agilizar y mejorar las opiniones técnicas.

ANDA por su parte afirma que se retomarán estas recomendaciones en concordancia con los pasos que indica el BM para el desarrollo de las consultas.

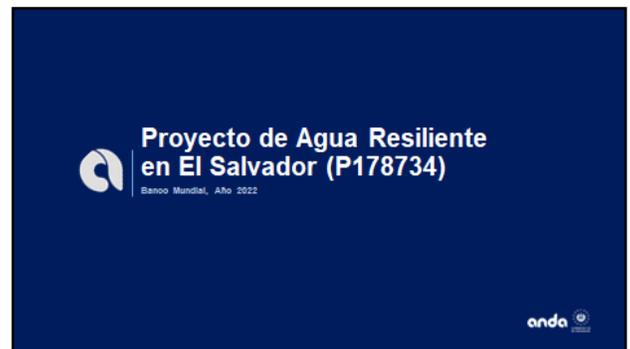
- b) Consideran importante revisar el presupuesto para prever acciones, especialmente en la parte ambiental que considera el referente de la UDB que pesa mucho en cuanto a mitigación. Ante lo que ANDA responde que los \$15 millones no incluye la parte ambiental, sino que solo la parte de eficiencia energética que será financiado con fondos provenientes del préstamo con el BM.

*Material de soporte*

Presentación



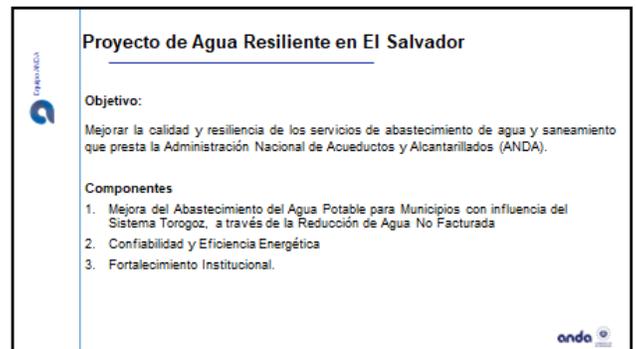
1



2



3



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, Majicanos, Ayutuxtepeque, 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, traduciéndose 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

**Municipios a Interventir**

Zonas a intervenir en los diferentes municipios del AMSS

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, Bocatomá 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

**Línea existente**

— Línea Eléctrica a 40 Kvol, Sistema Torogoz  
— Línea eléctrica a 23 Kvol, Sistema Zona Norte.  
— Línea eléctrica a 23 Kvol, compartida sistema Torogoz y Zona Norte.

9

**Redundancia de Línea Propuesta**

— Línea Eléctrica a 40 Kvol, Sistema Torogoz  
— Línea eléctrica a 40 Kvol, proyectada entre EB1 y EB2, Sistema Zona Norte.  
— Línea eléctrica a 23 Kvol, compartida sistema Torogoz y Zona Norte.  
— Línea eléctrica a conexión a subestación San Mateo a 40 Kvol y 23 Kvol, compartida sistema Torogoz y Zona Norte.

10

**Línea existente**

Identificación	Detalle de línea primaria	Distancia (Km)	Voltage Primario
EB1-EB2	Estación de bombeo 1 a Estación de Bombeo 2.	20.6	48KV
EB2-SL	Estación de Bombeo 2 a San Lorenzo.	8.88	48KV-23KV
LT-EC	Estación de Bombeo la Toma hacia Estación Central.	10.3	23KV
SL-Smal	San Lorenzo hacia ETESAL- San Mateo.	4.35	48KV-23KV
SR'A-E 'A'	San Ramón A hacia Estación A.	4.1	23KV
ETeq-SR 'A'	ETESAL-Ampique hacia San Ramón A	5.93	23KV
EC-EB3	Estación Central hacia Estación de Bombeo 3	1.5	23KV
ARRAS	Asociación de regantes de Atlixcoyo Sur	3.04	48KV
EB1-ENAT	Estación de bombeo 1 hacia ETESAL Nahuatán (monitoreamiento)	34	48KV

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 mantenimiento
- 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



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 las aguas.



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



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



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?



17



**¡Gracias por su Asistencia y Participación!**



18

Fotografías



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		ANDA - Eficiencia Energética			
2		ETESAL			
3		ETESAL			
4		ETESAL			
5		ANDA			
6		ANDA			
7		ANDA			
8		Banco Mundial			
9		ANDA - Unidad de Costo de Agua			
10		ANDA - Atención a Comerciantes			

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



**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		MARN/DEB			
2		MARN/DEB			
3		UDB			
4		UES			
5		UES			
6		UES			
7		UCA			
8		UDB			
9		ANDA			
10		ANDA			

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

## 1.2 Consulta Local: Municipio de Cuscatancingo

La segunda consulta fue de carácter local, desarrollándose en el municipio de Cuscatancingo, se invitó a la población en general, referentes, directivos e instituciones gubernamentales y no gubernamentales presentes en el territorio, con el objetivo de dar a conocer el proyecto y recibir retroalimentación sobre los riesgos, ventajas y desventajas del proyecto en las comunidades del municipio; tuvo lugar en el Skate Park de Ciudad Futura, Tercera Etapa, el lunes 07 de noviembre de 2022, en un horario de 2:30 a 4:00 p.m.

### *Desarrollo*

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, 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, familias conformadas por mujeres, jóvenes y niñez, afectadas por los problemas de agua que el proyecto espera resolver.

La consulta inició con la inscripción de las personas participantes y se contó con todos los referentes convocados; la agenda se inició según su programación en tiempo y contenido, la bienvenida estuvo a cargo del Alcalde Municipal, representantes de ANDA y por parte de la Consultora del Banco Mundial. Luego se explicó el objetivo y el contexto de gestión de financiamiento con el Banco Mundial, y se describió de forma breve la Política y el Marco de Gestión Ambiental y Social del Banco Mundial, y la relevancia de la consulta para conocer la opinión de la población sobre el proyecto, con énfasis en los posibles riesgos que podrían ser identificados, así como, las ventajas que trae para el municipio.

Representantes de las organizaciones comunitarias y vecinales, expusieron que sus principales necesidades y preocupaciones son las fugas que se generan las tuberías dañadas, el desperdicio de agua por la rotura, la falta de agua en sectores donde fallan, y en general la afectación a la higiene y la 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 partes interesadas presentes, comprenden el objetivo, tiempos y costos que implica el proyecto, que su fase actual de formulación se está sometiendo a un préstamo del Banco Mundial y mientras se aprueba, ANDA continuará realizando actividades técnicas y medidas paliativas para resarcir algunas dificultades puntuales.

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

Intereses expuestos	Opiniones de partesinteresadas	Riesgos identificados	Aportes de parte de anda
<p>Importancia de reparar fugas del agua potable</p>	<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 antiguas están generando desperdicio de agua que limita la distribución a todas las familias en la comunidad.</p>	<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.</p>	<p>Autoridades de ANDA, brindaron lineamientos relativos a las 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.</p>
<p>Importancia de Atender las conexiones ilegales</p>	<p>Referentes de Juntas Directivas Comunitarias, indican que es injusto que existan personas que se conecten a casas abandonadas.</p>	<p>Que nadie denuncie a las personas que hacen conexiones ilegales.</p>	<p>ANDA explica que es importante hacer las denuncias de estas conexiones ilegales, porque es parte de las medidas de control del agua no facturada; por su parte, el área comercial evaluará la capacidad económica de los usuarios, pudiendo generar facilidades de pagos para quienes no sea posible cancelar los cánones correspondientes. Se evaluará pertinencia de incluir actividades de fortalecimiento institucional durante la implementación del proyecto.</p>
<p>Importancia de Indicadores de Salud y potabilización (concentradores de cloro, trazas, etc.)</p>	<p>Referentes del Ministerio de Salud (MINSAL), reconocieron la importancia del cambio de tuberías relacionado a indicadores de calidad 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>	<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.</p>	<p>ANDA expresa que es consciente de estos posibles efectos a futuro y por ello reiteró su compromiso con la comunidad y les reitera la importancia del proyecto.</p> <p>Expresa además que actualmente se cumple con los indicadores y reglamentos que exige el MINSAL, en lo relacionado a la calidad del agua para consumo humano.</p>

<p>Horarios del Servicio y presión del Agua</p>	<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>	<p>Manifiestan que si no se realiza el proyecto, podrían continuar los problemas de abastecimiento, generando una cadena de problemas sociales como: cobros indebidos, aumento de conexiones ilegales, reparaciones vecinales sin supervisión de ANDA, robo de agua, problemas de salud, higiene, enfermedades, etc.</p>	<p>ANDA puso como ejemplo que “de los diez barriles de agua que se sirven, se pierden seis en la distribución 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>
<p>Estado de Pozos y escasez de agua en sectores.</p>	<p>Mujeres lideresas referentes comunitarias, expresan que los pozos que abastecen determinados sectores, tienen cada vez menos agua y por ello temen pasar días seguidos sin el servicio.</p>	<p>El riesgo que evidencian es la ausencia de agua de manera constante</p>	<p>ANDA expresa que el pozo mencionado ha disminuido su producción, por lo que se ha reforzado con agua de otro sistema, punto a mejorar con el proyecto.</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), como compromiso interinstitucional frente a la comunidad para resolver cualquier problema local que se presente.</p>	<p>El riesgo es que, a pesar de la coordinación, no se puedan solventar todas las necesidades de mejora en el servicio de agua que reportan las comunidades.</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 proyecto.</p>	<p>Que se realicen las consultas locales que implican la información constante, directa y de diálogo con las comunidades beneficiarias y afectadas.</p>	<p>ANDA explica 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>

Atención a la Problemática General	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.  Agradece que el referente local de la ANDA, atienda el llamado a su celular para resolver situaciones puntuales.	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.	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.  ANDA, afirma su compromiso de colaborar y ser eficientes
------------------------------------	--	--	---

Listados de Asistencia



**LISTA DE ASISTENCIA CONSULTA LOCAL CUSCATANCINGO**

**Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador (P178734)**

Lugar: Skate Park, Ciudad Futura fase 3 Hora de inicio: 2:00 p.m. Hora de finalización: 4:00 p.m.  
 Fecha: Lunes 07 de noviembre 2022 Participantes: Mujeres 10 Hombres 5 Total general 15

Nº	Nombre	Institución/Comunidad	Teléfono	Sexo		Firma
				Mujer	Hombre	
1		Villa Hermosa		X		<i>[Signature]</i>
2		Lot. Las Flores 1		X		<i>[Signature]</i>
3		Lot. Las Flores 1		X		
4		Lot. Las Flores 1		X		<i>[Signature]</i>
5		Villa Hermosa		X		<i>[Signature]</i>
6		Linos etapa #5			X	<i>[Signature]</i>
7		Linos etapa #4		X		<i>[Signature]</i>
8		Linos #5			X	<i>[Signature]</i>
9		D.G.P.C.			X	<i>[Signature]</i>
10		Linos del Norte #2 etapa			X	<i>[Signature]</i>
11		Brisas de Managua		X		<i>[Signature]</i>
12		Las Olivos			X	<i>[Signature]</i>
13		Los Hornos 2		X		
14		Linos del Norte #4 etapa		X		<i>[Signature]</i>
15		Linos #4		X		<i>[Signature]</i>

Responsables: \_\_\_\_\_

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




**LISTA DE ASISTENCIA CONSULTA LOCAL CUSCATANCINGO**

**Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador (P178734)**

Lugar: Swate Parra, Ciudad Futura fase 3 Hora de inicio: 2:00pm Hora de finalización: 4:00pm  
 Fecha: Lunes 07 de noviembre 2022 Participantes: Mujeres 8 Hombres 7 Total general 15

Nº	Nombre	Institución/Comunidad	Teléfono	Sexo		Firma
				Mujer	Hombre	
1		Urb. Lomas del Norte #3			X	<i>[Signature]</i>
2		Com. Los Olivos			X	<i>[Signature]</i>
3		PAIC Ciudad Futura			X	<i>[Signature]</i>
4		PMIC Ciudad Futura			X	<i>[Signature]</i>
5		Los Olivos			X	<i>[Signature]</i>
6		Linos 4		X		<i>[Signature]</i>
7		Linos 1		X		<i>[Signature]</i>
8		Linos 1		X		<i>[Signature]</i>
9		Ciudad Futura 1		X		<i>[Signature]</i>
10		Lot. Las Flores 1		X		<i>[Signature]</i>
11		Futura 2			X	<i>[Signature]</i>
12		sfutura 2		X		<i>[Signature]</i>
13		MIXAL/US Villa Misionera		X		<i>[Signature]</i>
14		ELINDSA/003-2 Villa Misionera			X	<i>[Signature]</i>
15		Alcaldía Cuscatancingo		X		<i>[Signature]</i>

Responsables: \_\_\_\_\_




**LISTA DE ASISTENCIA CONSULTA LOCAL CUSCATANCINGO**

**Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador (P178734)**

Lugar: Swate Parra, Ciudad Futura fase 3 Hora de inicio: 2:00 p.m. Hora de finalización: 4:00 p.m.  
 Fecha: Lunes 07 de noviembre 2022 Participantes: Mujeres 8 Hombres 7 Total general 15

Nº	Nombre	Institución/Comunidad	Teléfono	Sexo		Firma
				Mujer	Hombre	
1		Futura 1 y 2.			X	<i>[Signature]</i>
2		Villa misionera		X		<i>[Signature]</i>
3		Cusca.			X	<i>[Signature]</i>
4		Ciudad futura #3		X		<i>[Signature]</i>
5		Anda.			X	<i>[Signature]</i>
6		ANDA			X	<i>[Signature]</i>
7		ANDA			X	<i>[Signature]</i>
8		ANDA		X		<i>[Signature]</i>
9		ANDA		X		<i>[Signature]</i>
10		Alcaldía Mpal Cuscatancingo		X		<i>[Signature]</i>
11		D. H. R.		X		<i>[Signature]</i>
12		Alcaldía Cuscatancingo (DHC)		X		<i>[Signature]</i>
13		L.M.G			X	<i>[Signature]</i>
14		DH / Alcaldía		X		<i>[Signature]</i>
15		Alcaldía:			X	<i>[Signature]</i>

Responsables: \_\_\_\_\_

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

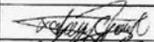
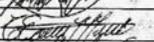
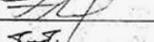
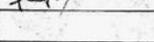



**LISTA DE ASISTENCIA CONSULTA LOCAL CUSCATANCINGO**

**Proyecto de Agua Resiliente en El Salvador (P178734)**

Lugar: Skate Park, Ciudad Futura Fase 3 Hora de inicio: 2:00 p.m. Hora de finalización: 4:00 p.m.

Fecha: Lunes 07 de noviembre 2022 Participantes: Mujeres 3 Hombres 5 Total general 8

Nº	Nombre	Institución/Comunidad	Teléfono	Sexo		Firma
				Mujer	Hombre	
1		A.M. Cuscatancingo			✓	
2		Alcaldia			✓	
3		Alcaldia			✓	
4		Alcaldia			✓	
5		Masucha		✓		
6		Masucha		✓		
7		Alcalde			✓	
8		BUDA		✓		
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Responsables: \_\_\_\_\_

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

### 1.3 Consulta Ampliada, participación de varios sectores a intervenir.

La tercera consulta fue hecha para abarcar varios sectores de las zonas de intervención desarrollándose con personas de diferentes sectores, referentes, instituciones gubernamentales, municipalidades, organizaciones de la sociedad civil y población en general; la consulta tuvo lugar en el Complejo Deportivo Cumbres de Cuscatlán de ANDA, el jueves 17 de noviembre de 2022, en un horario de 2:00 a 4:00 p.m.

#### Desarrollo

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, realizando una serie de eventos de consultas con diversos sectores sociales interesados, expertos, afectados y vulnerables, entre los que destacan comunidades de escasos recursos, familias conformadas por mujeres, jóvenes y niñez, afectadas por los problemas de agua que el proyecto busca resolver.

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

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 del proyecto.

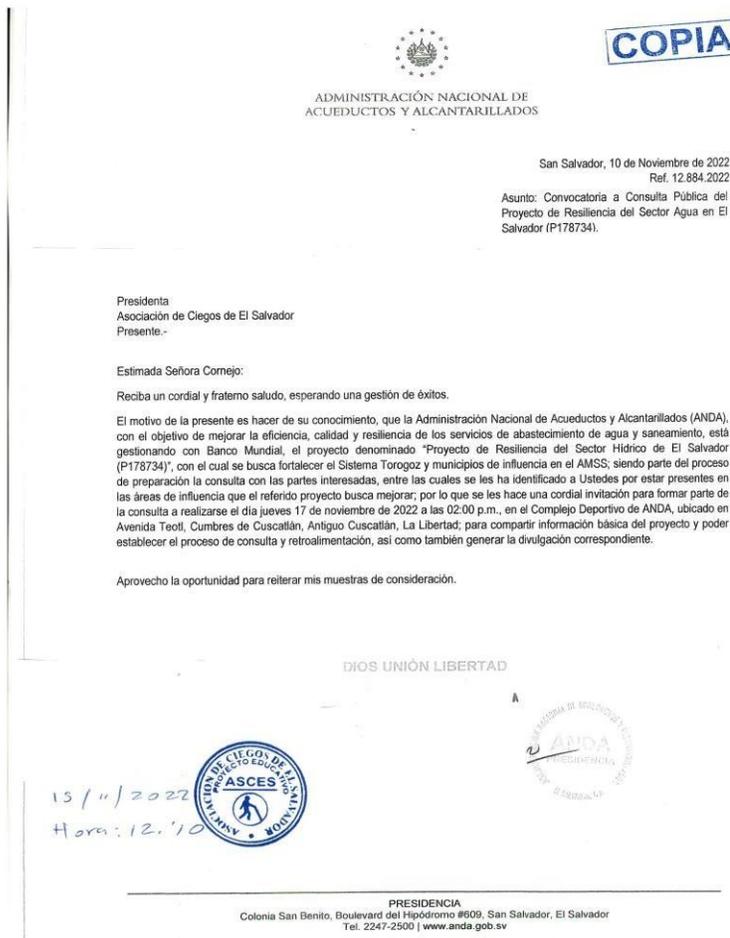
A continuación, se presentan las inquietudes generadas durante la consulta y la respuesta de compromiso por parte de la ANDA:

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 macro medición.	No contar con los insumos necesarios para el diseño del Proyecto.	ANDA responde 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	Referente Comunitaria de Directiva Cuscatancingo, realiza la sugerencia de mejorar el mecanismo de atención al cliente WhatsApp 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, quejas o sugerencias a través del 915 y los otros medios existentes.
Cobertura del proyecto	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.  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.	Generar falsas expectativas en usuarios de los distritos a intervenir.	ANDA explicó que se está trabajando en los distritos identificando los sectores a intervenir.  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 ANDA, además de la presencia en las áreas del proyecto por parte de los equipos de trabajo para realizar coordinaciones.

<p>Fugas</p>	<p>Referente Directiva Condominios Cayalá Ciudad Delgado, hacen hincapié en la reparación de las fugas- comentando “Es una lástima la perdida de agua, habiendo comunidades que no cuentan conel servicio”</p> <p>Referente Colonia Ramos Cuscatancingo, “Vemos con visto bueno y aplaudimos el proyecto yla posibilidad de trabajar las tuberías”.</p> <p>Referente Villa Mariona Cuscatancingo, consideran que seve 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 seratendidas.</p>	<p>Que el proyecto no sea aprobado, prolongándose la problemática del exceso de fugas en las diferentes comunidades.</p>	<p>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 con el proyecto se trabajará en la mejora de los sectores.</p>
<p>Conexiones Ilegales</p>	<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>	<p>Por falta de denuncia ciudadana no se identifiquen este tipo de conexiones y sigan generando pérdidas.</p>	<p>ANDA explica que a nivel de institución se está trabajandoen la identificación de las conexiones ilegales; así mismo reiteran la importancia de las denunciasde la población.</p>
<p>Sectores sin coberturade Agua Potable.</p>	<p>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 ampliarla cobertura.</p>	<p>Que a pesar de la ejecución del proyecto no se logre ampliar posteriormente la cobertura del servicio de aguapotable.</p>	<p>ANDA responde que el proyecto en preparación no contempla ampliar coberturade agua potable; pero con las mejoras y la reducción de pérdidas, posteriormente se podría evaluar para brindarfactibilidad.</p>

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.	ANDA manifiesta que en cumplimiento de los estándares e instrumentos a implementar dentro del proyecto se busca la participación de todas las partes.
---------------------------------	--	--	---

### Ejemplo de invitación



### Listado de organizaciones

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.

### 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"

**Unidad Ejecutora del Proyecto UEP-BM**

<https://www.anda.gob.sv>

- 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
- El SalvadorG 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

#### 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 (ANTRAVEAS).
- Asociación de Vendedores Estacionarios en Pequeño.
- Asociación de Comerciantes Formales del Centro Histórico de San Salvador.

## 2. Informe de recorrido para el reconocimiento de los sectores a intervenir y la identificación de líderes.

Se ha iniciado el trabajo en coordinación con personal del área social de los distritos de Cuscatancingo, Ayutuxtepeque, Soyapango y Mejicanos para el recorrido y el reconocimiento de los sectores que el área técnica ha identificado como posibles zonas de intervención, llevando a cabo la identificación de los referentes, directivos, líderes comunales, con quienes se coordinarán las diferentes actividades que fomenten una excelente participación ciudadana.

Los recorridos se llevaron a cabo en las siguientes fechas:

- 27-28 julio/23 sectores del distrito de Cuscatancingo
- 31 julio/23 y 01 agosto/23 sectores del distrito de Soyapango
- 10 agosto/23 sectores del distrito de Ayutuxtepeque
- 11 agosto/23 sectores del distrito de Mejicanos

LUGAR	CARGO
Pasaje Vista Hermosa	Referente
Canton Chandanta	Referente
Lotificación el Rosal	Presidenta
Colonia Majucla	Referente
Colonia Maquilishuat	Referente
Pasaje San Carlos	Presidente
Urbanización Altos de Mariona	Presidente
Colonia Argentina	Secretaria
5a. Niño de Jesús	Presidenta
Rios de Mariona	Presidente
Colonia San José	vice presidenta
Colonia San Lucas	Presidente
Lotificación Santa Alicia	Presidente
Quinta Victoria	
Lotificación Villa Mercedes	Presidenta
Colonia Villa Mariona I	Presidenta
Colonia Villa Mariona II	Secretaria
Colonia Herrera	Secretaria
Residencial Villa Real	Referente
Residencial Villa Hermosa	Referente
Brisas de Mariona I	
Brisas de Mariona II	Referente
Caserio Las Flores	Referente
Colonia Ciudad Futura I	Referente
Colonia Ciudad Futura II	
Colonia Ciudad Futura	Referente

*Registro fotográfico de Reconocimiento de sectores*



