



# **PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (PPPI) (Versión Final)**

## **Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras**

**Preparado por:  
Equipo Ambiental y Social  
INVEST-Honduras**

**Tegucigalpa M.D.C., mayo 9, 2020**

**INVEST - Honduras**  
¡Por una Honduras más Competitiva!



Edificio Interamericana Anexo  
Primer nivel, frente a Seguros Crefisa  
Avenida Ramón Ernesto Cruz,  
Colonia Los Castaños Sur, Tegucigalpa, Honduras  
Teléfonos (504) 2232-3514, 2232-3539

## Contenido

1.	Introducción y Descripción del Proyecto.....	3
2.	Breve resumen de las actividades anteriores de participación de las partes interesadas.....	8
3.	Identificación y análisis de las partes interesadas.....	10
	3.1 Partes afectadas.....	11
	3.2 Otras partes interesadas.....	19
	3.3 Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables.....	24
4.	Plan de Participación de las Partes Interesadas.....	25
	4.1 Propuesta y Cronograma del Programa de Participación de las Partes Interesadas.....	25
	4.2 Estrategia propuesta para la divulgación de información.....	25
5.	Mecanismo de atención de quejas y reclamos.....	43
	5.1 Objetivo del MQRS.....	44
	5.2 Alcance de aplicación del MQRS.....	44
	5.3 Socialización del MQRS.....	44
	5.4 Recepción de quejas, reclamos, comentarios o sugerencias.....	46
	5.5 Registro del MQRS.....	47
	5.6 Caracterización de las preocupaciones, quejas, reclamos, comentarios o sugerencias.....	48
	5.7 Seguimiento, respuesta y apelación.....	49
	5.8 Monitoreo y evaluación.....	50
	<b>5.9</b> Diagrama de flujo del MQRS.....	51
	5.10 Responsabilidades en la Implementación del MQRS.....	52
	5.11 Anexos del MQRS.....	55
6.	6. Presupuesto Estimado de Implementación del PPPI.....	59
7.	ANEXOS.....	59

## **PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (PPPI)**

### **1. INTRODUCCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El Gobierno de la República de Honduras presentó al Banco Mundial formal solicitud de financiamiento para llevar a cabo un proyecto que promueva servicios de agua potable sostenibles, en pequeñas y medianas municipalidades urbanas de Honduras. Con el apoyo de una Misión del Banco Mundial, en coordinación con la Secretaría de Finanzas (SEFIN), Inversiones Estratégicas de Honduras (INVEST-H), Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) y distintos prestadores municipales descentrados de servicios de agua potable y saneamiento, se procedió a preparar el Proyecto conforme a los requerimientos del Banco, para someterlo a consideración y aprobación del Directorio.

El **"Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras"** se estructurará como un "IPF" (por sus siglas en inglés, Financiamiento de Proyecto de Inversión), que comprenderá un Crédito IDA de US \$ 45 millones, que se implementará durante cinco años<sup>1</sup>, y será ejecutado por Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-H) por designación de la Secretaria de Finanzas en representación del Gobierno de Honduras. La operación prevé un aporte de contraparte municipal indicativa de US\$ 1.5 millones<sup>2</sup>.

Se basa en los avances logrados bajo el Programa de Modernización del Sector de Agua Potable y Saneamiento (PROMOSAS) para apoyar los esfuerzos de descentralización del Gobierno de Honduras y mejorar los servicios de agua, financiado por el Banco Mundial entre el 2008-2013, siendo sus objetivos los siguientes: i) mejorar el sostenimiento, eficiencia y confiabilidad de los servicios del sector agua y saneamiento del prestatario en municipalidades elegibles; y ii) mejorar el desempeño de las instituciones nacionales de los servicios en el ejercicio de sus respectivos papeles, de conformidad con la Ley Marco del sector.

Seguirá un enfoque **"basado en demanda"**, que requerirá que las Municipalidades interesadas soliciten a INVEST-H, la participación de su prestador urbano de agua potable en el Proyecto, siempre que se cumplan los criterios de elegibilidad definidos y detallados en el Manual de Operaciones. En consecuencia, no es posible conocer con exactitud qué municipios y qué inversiones se desarrollarán con el Proyecto sino hasta su etapa de implementación. Podrán solicitar su participación en el Proyecto, aquellos municipios con centros urbanos de más de 5 mil habitantes.

#### **Objetivo de Desarrollo del Proyecto**

El Objetivo de Desarrollo del Proyecto (ODP) es mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios de agua potable proporcionados por los prestadores urbanos participantes y apoyar a los municipios urbanos para responder a las necesidades de emergencia de suministro de agua y saneamiento.

#### **Componentes del Proyecto**

Para lograr el objetivo propuesto, el Proyecto adopta un enfoque de 5 líneas de intervención (componentes) para apoyar a los municipios en: a) la creación de prestadores municipales de agua potable con autonomía administrativa y financiera (iniciación), b) la operatividad de los prestadores autónomos municipales recién creados (incubación), c) el fortalecimiento de los prestadores que ya han estado operando bajo este modelo (consolidación), d) el apoyo a los prestadores con modelo de Empresas de Capital Mixto, para atraer el financiamiento del sector privado y e) Apoyo a municipalidades para atender emergencias en el suministro de agua potable y saneamiento; utilizándose las siguientes abreviaciones y acrónimos para su descripción:

---

<sup>1</sup> El período de implementación de 5 años supone que la efectividad del Proyecto podría tomar hasta seis meses.

<sup>2</sup> El financiamiento de contrapartida es un monto indicativo basado en la experiencia del Proyecto WSSMP (P103881) y en consultas con diferentes partes interesadas, incluidos municipios y proveedores de servicios.

IRRI	Inversiones de Rehabilitación de Rápido Impacto
PN	Plan de Negocios
UWP	Prestador Urbano de Agua Potable, por sus siglas en inglés (Urban Water Provider)
UWPs	Prestadores Urbanos de Agua Potable, por sus siglas en inglés (Urban Water Providers)
MOP	Manual de Operaciones del Proyecto
ANC	Agua no contabilizada
ERSAPS	Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
INVEST-H	Inversión Estratégica de Honduras
RTN	Registro Tributario Nacional
GEI	Gases de efecto invernadero
COMAS	Comisión Municipal de Agua y Saneamiento
USCL	Unidad de Supervisión y Control Local
UMP	Unidad de Manejo del Proyecto

**Componente 1. Mejora de la provisión de servicios urbanos de agua potable.** Este Componente apoyará la operatividad de los sistemas de agua como se contempla en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, utilizando un enfoque basado en la demanda y en el cumplimiento de los municipios y los UWPs con los criterios de elegibilidad del Proyecto. También apoyará el diseño y la implementación de campañas de comunicación destinadas a promover un uso más racional del suministro de agua, así como una educación adecuada en prácticas de higiene y saneamiento para detener el brote de enfermedades pandémicas y transmitidas por el agua. La asistencia técnica incluirá el diseño o la mejora de los Planes IRRI y los PN de los UWPs, mientras que las inversiones contribuirán a la rehabilitación y mejora de los sistemas de agua urbanos priorizados en los Planes IRRI y PN. Tanto los planes como las inversiones tendrán como objetivo mejorar la gestión operativa y financiera de los prestadores de servicios, mejorar la eficiencia energética, optimizar los sistemas de suministro de agua existentes, mejorar las capacidades de los UWPs para realizar pruebas de calidad del agua y aumentar la continuidad del agua. Se espera que los servicios de suministro de agua sean más confiables, como resultado de una operación más eficiente y prestadores de servicios financieramente sostenibles, logrando que las comunidades beneficiarias sean más resilientes a las sequías y enfermedades relacionadas con el cambio climático, y pueden reducir la necesidad de una nueva extracción de agua. El Componente 1 financiará bienes, obras, servicios y asistencia técnica (AT).

El Proyecto utilizará el Índice de Desarrollo Municipal de Honduras para determinar el porcentaje de financiamiento de contrapartida que proporcionará cada municipio participante y para promover el acceso a favor de los pobres. El índice, según lo definido por la Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización, clasifica los 298 municipios de Honduras de acuerdo con una escala de desarrollo que va desde A (municipios con los niveles de pobreza más bajos) hasta D (municipios con los niveles de pobreza más altos). Se espera que los municipios de las categorías A y B contribuyan con un 10 por ciento en fondos de contrapartida para los contratos de bienes y obras. No se exigirá a los municipios de las categorías C y D que contribuyan con fondos de contrapartida. El apoyo del Subcomponente 1.5 no estará sujeto a los requisitos de financiamiento de contraparte, independientemente de la categoría municipal. Todas las solicitudes de los UWPs elegibles serán aceptadas por orden de llegada, sujeto a los criterios específicos descritos en el MOP. La agencia implementadora, Inversiones Estratégicas de Honduras, INVEST-H, será responsable de garantizar que toda la asistencia técnica, bienes y obras se proporcionen como se describe en los respectivos Acuerdos de Asociación (AP) que se celebrarán con los municipios.

**Subcomponente 1.1. Establecimiento de nuevos UWPs.** Este subcomponente financiará los servicios de viajes, capacitación y consultoría en el país para: (i) apoyar a las municipalidades elegibles para establecer nuevos UWPs como prestadores de servicios de agua potable desconcentrados o de capital mixto, de conformidad con las normas y regulaciones aplicables del sector, y (ii) apoyar la preparación de los Planes IRRI de los nuevos UWPs, incluidas las estrategias para controlar el ANC, según sea necesario. La creación y / u

operacionalización de los UWP contemplarán los principios del Marco de la Utilidad del Futuro, que proporciona orientación dirigida a mejorar el desempeño de los UWPs<sup>3</sup>.

*Criterios de Elegibilidad.* Los municipios con centros urbanos superiores a 5,000 habitantes que tengan como objetivo o hayan creado un UWP, serán elegibles para participar en este subcomponente. Antes de solicitar apoyo bajo este subcomponente, cada municipio también debe haber aprobado una resolución de creación de un UWP, certificada por la Secretaría Municipal.

**Subcomponente 1.2. Operacionalización de los UWPs en desarrollo y rehabilitación de sus servicios de acuerdo con sus Planes IRRI.** Este subcomponente apoyará a cada UWP en desarrollo, *entre otras cosas*: (i) desarrollar políticas, procedimientos, manuales, sistemas y otras herramientas comerciales, operativas y administrativas para apoyar la implementación de su modelo de gestión; (ii) desarrollar y / o actualizar e implementar el Plan IRRI para aumentar rápidamente la disponibilidad de agua de los hogares, según sea necesario<sup>4</sup>; (iii) mejorar las capacidades de los UWPs para realizar pruebas de calidad del agua en sus laboratorios; (iv) desarrollar una estrategia de micro medición y un catastro; (v) preparar e implementar campañas de comunicación y divulgación social, incluida la promoción del uso racional del agua y mejores prácticas de higiene; (vi) desarrollar planes comerciales de cinco (5) años para los UWPs, que incluirán un plan financiero y un plan de ajustes tarifarios. y (vii) implementar actividades prioritarias incluidas en los planes comerciales aprobados por la Corporación Municipal<sup>5</sup>.

*Criterios de Elegibilidad.* Los municipios con centros urbanos entre 5,000 y 90,000 habitantes<sup>6</sup> y UWPs que operen por menos de 5 años serán elegibles para participar en este subcomponente. Antes de solicitar apoyo bajo este subcomponente, cada Corporación Municipal también debe haber aprobado una resolución que certifique su compromiso de pasar de tarifas fijas a tarifas volumétricas durante la implementación del Proyecto. Además, el UWP deberá proporcionar su número RTN y un "Acuerdo de Mejoramiento" negociado con ERSAPS y alineado con el Plan IRRI. No se espera que los trabajos de rehabilitación y actualización que se implementen bajo este subcomponente cambien la huella original del sistema,<sup>7</sup> sino que optimicen la entrega del servicio de agua.

**Subcomponente 1.3. Fortalecimiento de la eficiencia y la confiabilidad de los servicios de agua potable proporcionados por UWPs consolidados.** Este subcomponente apoyará la implementación de actividades priorizadas en los PN de 5 años de UWPs consolidados, aprobados por la Corporación Municipal. Financiará asistencia técnica para actualizar los PN, incluidas las estrategias para controlar el ANC, según sea necesario, para UWPs mayores de 5 años. Las actividades priorizadas en este subcomponente se centrarán en, *entre otras cosas*: (i) desarrollar e implementar una estrategia y un catastro de micro medición; (ii) preparar e implementar planes de comunicación y divulgación social, incluida la promoción del uso racional del agua y mejores prácticas de higiene; (iii) reducir las pérdidas de agua sin ingresos (ANC); (iv) mejorar la eficiencia energética mediante la rehabilitación y actualización de los sistemas de agua potable (por ejemplo, optimización del bombeo)<sup>8</sup>; (v) mejorar las capacidades de los UWPs para realizar pruebas de calidad del agua en sus laboratorios; y (vi) apoyar a los UWPs interesados en el desarrollo de planes de gestión de cuencas hidrográficas

---

<sup>3</sup> El Marco de la Utilidad del Futuro, creado por la Práctica Global del Agua del Banco Mundial, proporciona un enfoque triple para mejorar el rendimiento de las empresas de agua: (i) fortalecer la eficiencia operativa de la empresa; (ii) mejorar el ambiente de gobierno; y (iii) mejorar el acceso a la financiación.

<sup>4</sup> El Plan IRRI para servicios de agua incluiría rehabilitación, reemplazo y actualización de estructuras, bombas, paneles eléctricos, tuberías y válvulas defectuosas, laboratorios de análisis de calidad de agua e instalación de cualquier dispositivo o estructura menor que garantice la operación del sistema y una mejor calidad del agua.

<sup>5</sup> Todos los documentos aprobados por la Corporación Municipal deben ser certificados por el Secretario Municipal en el acta oficial de la reunión.

<sup>6</sup> Según lo definido por el censo de 2013 del Instituto Nacional de Estadística.

<sup>7</sup> Para los propósitos de este Proyecto, "huella original" se refiere al terreno y los recursos previstos dentro del diseño del sistema original.

<sup>8</sup> Incluyendo rehabilitación, reemplazo y actualización de estructuras, bombas, paneles eléctricos, tuberías y válvulas defectuosas, laboratorios de prueba WTP e instalación de cualquier dispositivo o estructura menor que garantice el funcionamiento del sistema y una mejor calidad del agua.

para microcuencas priorizadas, evaluaciones sobre alternativas de saneamiento, así como la realización de estudios y capacitación para estrategias de adaptación climática.

*Criterio de Elegibilidad.* Los municipios con centros urbanos entre 5,000 y 300,000 habitantes y UWPs que operen por más de 5 años serán elegibles para participar en este subcomponente. Antes de solicitar apoyo bajo este subcomponente, cada UWP debe proporcionar a INVEST-H: (i) un PN desarrollado / actualizado; (ii) una certificación de ERSAPS que muestra un índice de recuperación de costos superior a 1 para el último año fiscal (se exceptúa el 2020<sup>9</sup>); (iii) una resolución de la Corporación Municipal aprobando su compromiso de pasar a tarifas volumétricas durante la implementación del Proyecto, certificada por la Secretaría Municipal; (iv) una resolución de la Corporación Municipal para adoptar las directrices anuales de ERSAPS con respecto a la recuperación de costos; (v) un "Acuerdo de Mejoramiento" negociado con ERSAPS y alineado con el PN; y (vi) el RTN. Los trabajos de rehabilitación y actualización no cambiarán los parámetros de diseño original del sistema.

Las actividades previstas en los subcomponentes 1.2 y 1.3 ayudarán a reducir la escasez de agua, aumentando su disponibilidad para otros usuarios, aumentando así la resiliencia del sistema de agua potable a las sequías inducidas por el cambio climático. También se espera que estas actividades reduzcan la necesidad de habilitar fuentes de agua adicionales, aumentando así la resiliencia de los residentes al cambio climático. Las inversiones en la reducción del ANC y eficiencia energética aumentarán la presión del agua en la red, resultando en una menor extracción de agua y una reducción de las emisiones netas de GEI, contribuyendo así a la mitigación de los impactos del cambio climático.

**Subcomponente 1.4. Mejora de la solvencia crediticia de los UWPs de capital mixto para atraer capital privado.** Este subcomponente financiará servicios de asistencia técnica viajes en el país, capacitación y consultoría para apoyar a los UWPs a, entre otras cosas: (i) actualizar sus PN para alinearlos con las prácticas del sector privado; (ii) mejorar e integrar sus sistemas financieros y contables; (iii) fortalecer los procesos para preparar los estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); (iv) fortalecer su capacidad de análisis y planificación financiera; (v) mejorar su desempeño para lograr índices de recuperación de costos y márgenes EBITDA<sup>10</sup> para atraer financiamiento comercial; y (vi) mejorar sus reglas de gobierno corporativo.

*Criterios de Elegibilidad.* Los municipios con centros urbanos superiores a 5,000 habitantes con un UWP establecido y operando como una empresa de capital mixto, serán elegibles para participar en este subcomponente. Antes de solicitar apoyo bajo este subcomponente, cada UWP debe proporcionar a INVEST-H: (i) un PN de 5 años enfocado en la sostenibilidad operativa; (ii) una certificación de ERSAPS que muestra un índice de recuperación de costos superior a 1.1 para el último año fiscal (se exceptúa el 2020<sup>11</sup>); (iii) una certificación de ERSAPS que demuestre que han implementado tarifas volumétricas; (iv) una resolución de la Corporación Municipal para adoptar las directrices anuales de ERSAPS con respecto a la recuperación de costos; y (v) un "Acuerdo de Mejoramiento" negociado e implementado con ERSAPS y alineado con el PN.

**Subcomponente 1.5. Apoyo a la respuesta de emergencia municipal COVID-19.** Este subcomponente apoyará actividades prioritarias a corto plazo, definidas por los municipios urbanos en respuesta al brote de COVID-19, priorizando grupos vulnerables, poblaciones desentendidas, centros de salud y escuelas. Con este fin, financiará bienes y servicios relacionados con el suministro de agua y la higiene, así como subsidios de tarifas sociales para consumidores de bajos ingresos. Dicho apoyo se centrará, **entre otras cosas**, en: (i) asegurar el suministro adecuado de agua mediante la distribución de botellas de agua, bolsitas, pequeños tanques de agua y tanques de almacenamiento de agua; (ii) preparar e implementar campañas de divulgación y comunicación

---

<sup>9</sup> En el marco de la pandemia COVID-19 el gobierno central y los gobiernos locales instruyeron a sus prestadores de servicios la suspensión del cobro de las tarifas por la prestación de los servicios; autorizándolos para cobrar lo consumido en meses posteriores y con facilidades de pago. Por ello, la facturación y recaudación de los valores tarifarios resultará atípica para este año.

<sup>10</sup> Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización.

<sup>11</sup> En el marco de la pandemia COVID-19 el gobierno central y los gobiernos locales instruyeron a sus prestadores de servicios la suspensión del cobro de las tarifas por la prestación de los servicios; autorizándolos para cobrar lo consumido en meses posteriores y con facilidades de pago. Por ello, la facturación y recaudación de los valores tarifarios resultará atípica para este año.

social para promover el distanciamiento social, el lavado de manos y otras prácticas de higiene; (iii) establecer un fondo de ayuda de emergencia COVID-19 temporal para subsidiar las tarifas sociales que pagan los hogares urbanos pobres a los UWPs; (iv) desarrollar, en el mediano plazo, intervenciones de mitigación de enfermedades, tales como la adopción de sistemas de pago electrónico para reducir la transmisión de enfermedades en los sitios de pago; (v) suministro de productos químicos para el tratamiento del agua y productos químicos/reactivos de laboratorio; (vi) asegurar el suministro adecuado de combustible y repuestos necesarios para la operación y mantenimiento continuos (O&M) del sistema de agua potable ; y (vii) proporcionar equipos de protección y suministros desinfectantes para el personal del servicio.

*Criterios de Elegibilidad.* Los municipios con centros urbanos ente 5,000 y 300,000 habitantes pueden solicitar apoyo bajo este subcomponente. Asimismo, se requerirá que dichos municipios hayan emitido una declaración de emergencia y hayan presentado un plan prioritario de actividades de emergencia aprobado por la Corporación Municipal, lo cual será certificado por la Secretaría Municipal.

**Componente 2. Fortalecimiento institucional del ERSAPS.** Este Componente apoyará la capacidad institucional del ERSAPS para implementar actividades incrementales asociadas con el Componente 1 para los UWPs participantes. Se centrará en: (i) ayudar a las municipalidades a elegir un modelo de gestión del servicio de agua potable que refleje su capacidad; (ii) certificar el modelo de gestión y supervisar la operatividad de los UWPs; (iii) establecer una estructura tarifaria volumétrica en consulta con la COMAS y la USCL, según corresponda; (iv) negociación, publicación y seguimiento del desempeño de los UWPs según los Acuerdos de Mejora aplicables; y (v) implementar mecanismo de apoyo para promover la transparencia y la rendición de cuentas de los UWPs en actividades incrementales resultantes de la implementación del Componente 1 del Proyecto (es decir, recopilación y análisis de datos, monitoreo de los servicios prestados por los UWPs, gestión de quejas no resueltas, cumplimiento de regulaciones y tarifas relacionadas con la transformación de los UWPs, etc.). Se espera que el ERSAPS brinde apoyo para mejorar los servicios de suministro de agua potable y, a su vez, hacer que las áreas urbanas participantes sean más resilientes a las sequías relacionadas con el cambio climático. El componente financiará servicios de consultoría, viajes dentro del país, capacitación, talleres y bienes.

**Componente 3. Gestión, comunicación, divulgación, monitoreo y evaluación del Proyecto.** Este componente apoyará la implementación del Proyecto mediante, entre otras cosas: (i) monitorear y evaluar los resultados del Proyecto, utilizando el sistema de información del ERSAPS; (ii) realizar actividades de adquisiciones y gestión financiera; (iii) implementar los estándares ambientales y sociales del Proyecto; (iv) realizar auditorías anuales para el Proyecto y los UWPs; (v) desarrollar, financiar y supervisar estrategias de género para los UWPs con la finalidad de asegurar la participación de las mujeres en la toma de decisiones relacionadas con el agua; (vi) coordinar con las instituciones centrales responsables de coordinar, planificar y regular la prestación del servicio de agua potable, así como de promover iniciativas de cambio climático para mejorar la resiliencia de los sistemas de agua potable; (vii) llevar a cabo actividades de comunicación y divulgación nacionales y locales para explicar los beneficios del Proyecto a los beneficiarios; (viii) establecer reglas claras de priorización para gestionar la demanda de los posibles participantes del Proyecto; (ix) explorar mecanismos financieros alternativos para apoyar la capacidad del sector del agua para hacer frente a emergencias; (x) establecer mecanismos de participación ciudadana y herramientas adicionales, capacitación y orientación para apoyar a las COMAS y USCL de cada municipio participante, en el monitoreo del desempeño de los UWPs y el cumplimiento de las regulaciones del sector; y (xi) apoyar mecanismos de atención y solución de reclamos para las actividades del Proyecto en su conjunto.

**Componente 4. Componente de Respuesta de Emergencia (CRE).** Reflejando el enfoque estratégico adoptado por Honduras en toda la cartera del Banco Mundial, este componente proporcionará una respuesta inmediata a emergencias elegibles. Como tal, en el caso de una emergencia elegible tal como se define en el Manual Operativo del CRE preparado y adoptado por el GdH, este componente financiará actividades y gastos de emergencia mediante la reasignación de fondos del Proyecto.

### **C. Beneficiarios del Proyecto**

Dado que este es un Proyecto impulsado por la demanda, el número exacto de UWP participantes no se conocerá hasta la implementación temprana. En la etapa de diseño, se estimó que aproximadamente 15-20 UWPs se beneficiarían del Proyecto. Se espera que contribuya directamente a duplicar las horas de continuidad del servicio, reduciendo la carga que los sistemas de agua potable en mal funcionamiento imponen a los residentes urbanos, mejorando la eficiencia con la que se presta el servicio y aumentando la calidad del agua suministrada a los hogares.

El Proyecto está orientado a (i) apoyar actividades prioritarias de suministro de agua e higiene definidas por los municipios en sus centros urbanos; y (ii) proporcionar ayuda de emergencia en respuesta al brote de COVID-19, subsidiando el costo de las tarifas sociales pagadas por los hogares urbanos más pobres, lo que servirá para suavizar los impactos económicos del virus en la población. Paralelamente, a través del subcomponente 1.3, el Proyecto busca crear oportunidades de empleo por la rehabilitación de redes de agua potable que demandaran intensiva mano de obra, lo cual sucederá directamente después del brote, así como a mediano y largo plazo, contribuyendo así a la recuperación económica posterior a COVID-19. ERSAPS, la agencia reguladora, recibirá asistencia técnica y apoyo financiero para participar en el Proyecto, ejerciendo sus funciones reguladoras, incluida la aplicación de los "Acuerdos de mejora" firmados con los UWPs participantes.

## **2. BREVE RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES ANTERIORES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

En el mes de diciembre de 2019, se dio inicio a las jornadas de interacción de INVEST-H con algunos prestadores municipales desconcentrados y empresas de capital mixto potencialmente elegibles como beneficiarios del "Proyecto para Fortalecer la Sostenibilidad de los Servicios de Agua Potable Urbanos en la República de Honduras" (en adelante el Proyecto), esto en el marco de una misión preparatoria del Proyecto que realizó el Banco Mundial.

Durante las reuniones, que tuvieron lugar en las oficinas del Banco Mundial, con estos entes municipales desconcentrados y empresas se conoció (a través de las presentaciones que realizaron) sobre su situación legal, aspectos técnicos, administrativos, operativos, financieros, ambientales, su desempeño y calidad de prestación del servicio, además de las debilidades y limitaciones que deben ser superadas para mejorar la calidad y ampliar la cobertura del servicio.

A continuación, se presenta una relación cronológica de las jornadas realizadas con los prestadores referidos, mismos que son potencialmente elegibles de presentar solicitud de apoyo en los subproyectos del Componente I, donde se tuvo interacción con sus Gerentes, Técnicos Claves y en algunos casos Funcionarios Municipales:

17 diciembre 2019

- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación del servicio de agua potable de la ciudad de Comayagua, Comayagua.
- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación del servicio de agua potable de la ciudad de Danlí, El Paraíso.
- ✓ Empresa de Capital Mixto Aguas de Puerto Cortes, prestadora de los servicios urbanos de agua potable y alcantarillado sanitario.
- ✓ Empresa de Capital Mixto Aguas de Choloma, prestadora de los servicios urbanos de agua potable y alcantarillado sanitario.
- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad de Siguatepeque, Comayagua.



18 de diciembre 2019

- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad de Copán Ruinas, Copán.
- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad de San Marcos de Colón, Choluteca.
- ✓ Unidad Mancomunada Desconcentrada para la prestación del servicio de agua potable de las ciudades de Intibucá y La Esperanza.
- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación del servicio de agua potable de la ciudad de Juticalpa, Olancho.
- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación del servicio de agua potable de la ciudad de La Paz, La Paz.

19 de diciembre 2019

- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento de la ciudad de La Lima, Cortés.

Las presentaciones realizadas dieron un panorama de la situación actual y juicios de valor sobre las capacidades gerenciales, técnicas y operacionales de estos prestadores y empresas, visualizándose brechas existentes para su crecimiento, las necesidades existentes de apoyo técnico y financiero que les posibilite mejorar la eficiencia, productividad y competitividad como prestadores de servicios de agua potable y saneamiento a la sociedad que sirven.

Mediante estas jornadas de trabajo, se logró recoger asimismo insumos que han contribuido en la fase de preparación y diseño del Proyecto, para asegurar la propuesta de una solución coherente con la realidad del país.

Se evidenció por cada uno de los prestadores y empresas participantes en las jornadas antes citadas alto interés en la iniciativa del Proyecto que el Gobierno de la República de Honduras presentó al Banco Mundial para llevar a cabo un proyecto que promueva servicios de agua potable sostenibles, en pequeñas y medianas municipalidades urbanas de Honduras.

En el mes de febrero de 2020, se realizaron visitas a algunos municipios en las cuales se tuvo la oportunidad de reunirse con prestadores municipales desconcentrados, interactuando con gerentes, personal técnico clave, en algunos casos con responsables de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), y con representantes del gobierno municipal. Estas reuniones se organizaron con el propósito de darles a conocer la propuesta de proyecto, diagnosticar el funcionamiento de los prestadores y sus necesidades, obtener su retroalimentación, así como identificar conjuntamente algunos potenciales impactos y riesgos previsible del proyecto a nivel local. Las visitas lideradas por INVEST-H en las que participó un equipo del Banco Mundial se describen cronológicamente:

19 de febrero 2020

- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación del servicio de agua potable de la ciudad de Juticalpa, Olancho.

20 de febrero 2020

- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento de la ciudad de Siguatepeque, Comayagua.
- ✓ Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación del servicio de agua potable de la ciudad de La Paz, La Paz.

Las visitas fueron útiles para conocer en sitio componentes relevantes de sus sistemas de agua potable, conversar y conocer de voz de sus responsables sobre sus capacidades gerenciales y operativas/ técnicas, debilidades que enfrentan, sus instalaciones, organización interna, intereses mostrados para apoyo, apoyo de sus autoridades locales, planes a futuro, expectativas del Proyecto, existencia de COMAS y USCL, interés manifestado hacia el Proyecto, expectativa en manejo/ conservación/ protección de microcuencas, entre otros temas. Toda esta información ha servido de insumo para el diseño de los alcances del Proyecto.

El 27 de febrero se tuvo igualmente una reunión con el Director Coordinador y Director Técnico del Ente Regulador Servicios de Agua Potable y Saneamiento (en adelante ERSAPS), misma que se realizó en el marco del Convenio de Cooperación que se planifica formalizar con esta institución para implementar el Componente 2 del Proyecto. El ERSAPS conoció información relevante del Proyecto, así como sus objetivos, estrategia e indicadores principales esperados, el que por su parte expuso aspectos de su funcionamiento de interés de los representantes del Banco Mundial presentes en la reunión.

### **3. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Se define como "**parte interesada**" tanto a individuos o grupos que se vean afectados o puedan verse afectados por el Proyecto ("partes afectadas por el proyecto") como a aquellos que puedan tener interés en el Proyecto ("otras partes interesadas").

Las "**partes afectadas por el proyecto**" se refiere a individuos, grupos o comunidades locales que probablemente se verán afectadas por el proyecto debido a impactos reales o riesgos potenciales en su ambiente físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia.

Incluye a individuos o grupos que, por sus circunstancias particulares, podrían ser vulnerados o menos favorecidos, refiriéndose a las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del proyecto que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del proyecto. Asimismo, estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser excluidos del proceso de consulta o no son capaces de participar plenamente en él y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo.<sup>12</sup>

"**Otras partes interesadas**" se refiere a cualquier individuo, grupo u organización que tenga un interés en el proyecto, el que puede obedecer a su ubicación, sus características, sus impactos o aspectos relacionados con el interés público.

Para identificar las partes interesadas, se hace referencia al alcance de intervención de los Componentes 1 y 2 del Proyecto, cuyas actividades afectarán, directa e indirectamente, a individuos y grupos dentro de su área de influencia.

No se identifican partes interesadas dentro del alcance de trabajo de los componentes 3 y 4, por estar referidos, el tercero hacia la administración del Proyecto, y el cuarto, a apoyar al Gobierno de Honduras (GdH) en la atención de emergencias inmediatas elegibles que se conocerán en caso de que llegasen a ocurrir.

---

<sup>12</sup> Párrafos 5 y 11 EAS 10: Participación de Partes Interesadas y Divulgación de Información, BM

### **3.1 PARTES AFECTADAS**

Los componentes 1 y 2 del proyecto incluyen acciones para mejorar la prestación del servicio de agua mediante:

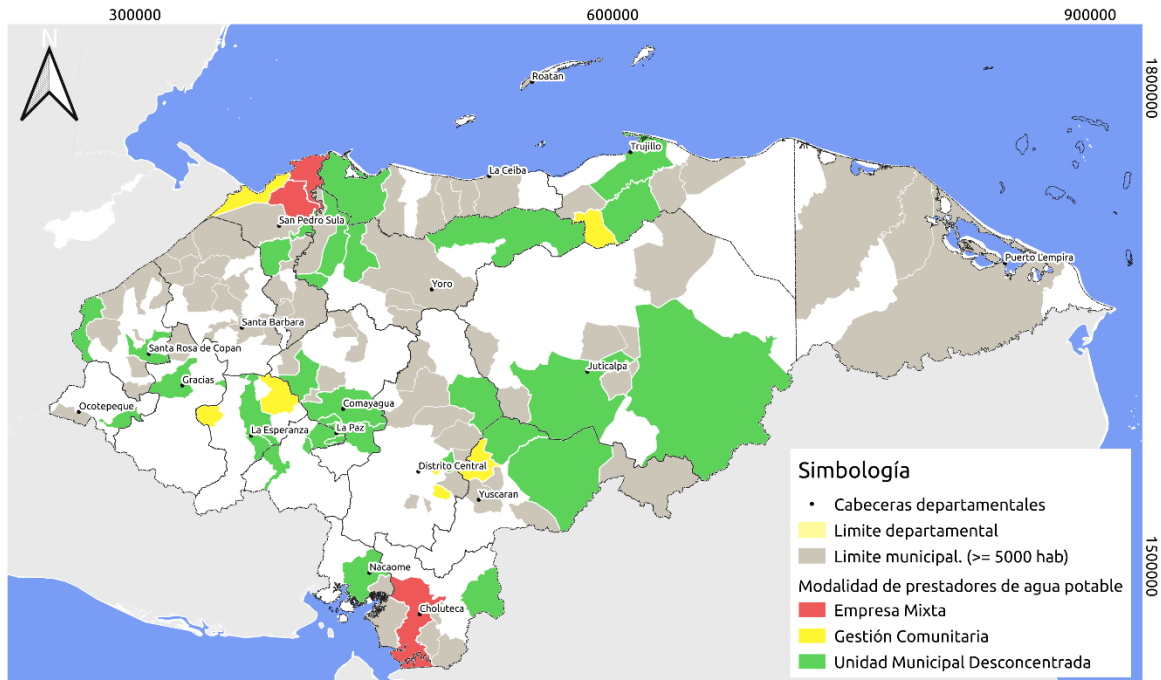
- a) Asistencia técnica a municipalidades para crear un prestador desconcentrado o empresa mixta para proveer el servicio;
- b) Asistencia técnica a prestadores desconcentrados para mejorar la cantidad y calidad de prestación del servicio de AP, fortaleciendo su eficiencia y la confiabilidad de los usuarios en los servicios provistos;
- c) Asistencia técnica a empresas de capital mixto para mejorar la capacidad crediticia para atraer financiamiento comercial;
- d) Asistencia técnica a los prestadores de servicios para regular su gestión y desempeño, la cual será provista por el ERSAPS en nombre del proyecto.
- e) Inversiones de rápido impacto, como ser reemplazo de tuberías, válvulas, bombas, paneles eléctricos, capacitores, generadores, accesorios electromecánicos, rehabilitación de centros de distribución y plantas potabilizadoras, sectorización de redes, instalación de macro y micromedidores, entre otros;
- f) Construcción y equipamiento de laboratorios para parámetros básicos de agua, entre otros a ser identificados durante la implementación del proyecto.

En función de las acciones a llevar a cabo en el marco de estos componentes del proyecto y, tomando en consideración que el proyecto será ejecutado bajo un enfoque "de demanda", se identifican a continuación las potenciales partes afectadas directa e indirectamente, así como positiva y negativamente.

**Municipios con población urbana mayor de 5 mil habitantes y municipios con unidades desconcentradas para la prestación del servicio urbano de AP (excluye las zonas metropolitanas de Tegucigalpa y San Pedro Sula):** Los municipios con población urbana mayor de 5 mil habitantes son elegibles para optar a ser beneficiarios del proyecto, totalizándose 105 dentro de este criterio, en 74 de los cuales no se cuenta con una unidad municipal desconcentrada para proveer el servicio de agua potable, 28 cuentan con unidades desconcentradas para proveer el servicio según información provista por ERSAPS y 3 cuentan con empresas mixtas para proveerlo.

Por lo tanto, se identifican con base a estadísticos de población proyectadas por el INE con base a datos del Censo 2013, la cantidad de 105 municipios que cumplen la condición poblacional urbana establecida en uno de los criterios de elegibilidad básicos para participar en el Proyecto, los cuales constituyen el universo de municipios elegibles, a ser seleccionados en función a demanda de apoyo y del cumplimiento de criterios establecidos en el manual de operaciones y la disponibilidad de recursos financieros del proyecto.

Estos municipios se distribuyen a lo largo y ancho del territorio nacional, conforme se muestra en el siguiente mapa:



Mapa de municipios con modalidades de prestadores de servicios de agua potable.

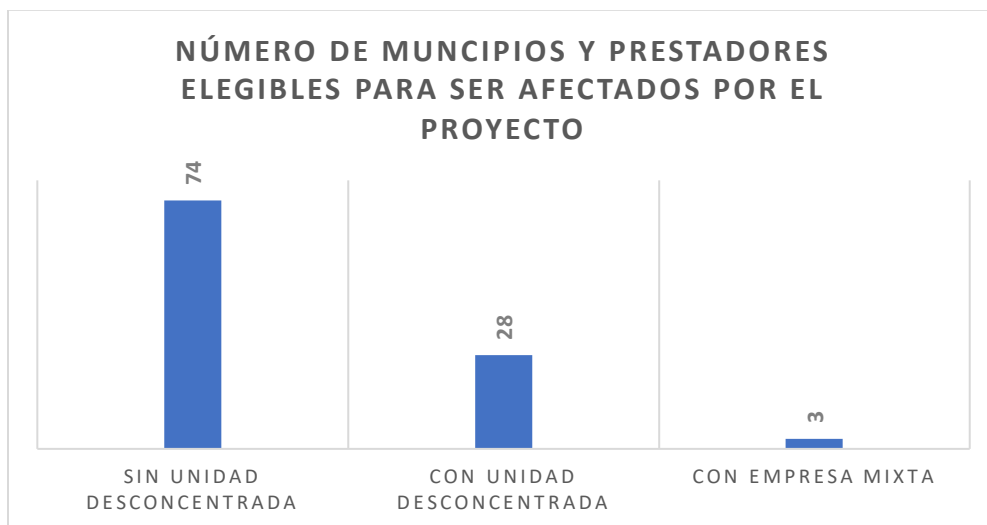
Escala  
1:2500000

Sistema de coordenadas proyectadas. Universal Transverse Mercator (UTM). Esferoide WGS84. Datum WGS84, Zona 16 N.



Según información proporcionada por el ERSAPS en febrero 2020, entre estos 105 municipios operan 28 unidades municipales desconcentradas y 3 empresas mixtas prestadoras del servicio de agua potable.

Los 74 municipios restantes, no cuentan con un prestador municipal desconcentrado o empresa mixta para prestar el servicio de agua potable, el cual está siendo provisto directamente por las municipalidades o por una junta administradora de agua potable en las localidades urbanas más pequeñas.



La tabla siguiente identifica el universo de municipios elegibles para participar en el proyecto, y que, de resultar seleccionados, se verán afectados por sus actividades. Adicionalmente, para cada municipio se identifica el prestador de agua potable que actualmente opera en su casco urbano.

Con la finalidad de considerar la conveniencia de incluir a las Mancomunidades de Municipios en la estrategia de participación de las partes interesadas, se agrega al final una columna indicativa de la Mancomunidad de la cual son miembros.

Unos 80 municipios del universo elegible (76%), se agrupan en 31 mancomunidades del país, no contándose con información sobre la membresía del 24% restante.

**Universo de municipios y prestadores de servicios de agua potable elegibles para participar en el proyecto**

Departamento		Municipio			Población Urbana 2020 <sup>13</sup>	Mancomunidad
Código	Nombre	Con Empresa Mixta	Con Unidad Desconcentrada	Sin Unidad Desconcentrada		
01	Atlántida		Tela		55,754	ZMVS y MMGH
				La Ceiba**	205,775	Sin información
				El Porvenir	18,082	MAMUCA
				La Másica	17,473	MAMUCA
				San Francisco	12,221	MAMUCA
				Arizona	12,558	MAMUCA
02	Colón		Tocoa		72,847	MAMUCOL
			Trujillo		28,735	MAMUGAH
				Limón	9,201	MAMUGAH
				Sonaguera	14,924	MAMUCOL
				Saba*	22,202	MAMUCOL
				Bonito Oriental	18,492	MAMUCOL
03	Comayagua		Comayagua		117,750	Sin información
			Siguetepeque		87,303	Sin información
			Villa de San Antonio		10,015	MANSUCOPA
			Ajuterique/Lejamani		10,058	MANSUCOPA
				El Rosario	6,164	Sin información
				La Libertad	7,118	MAMUDEC
				Lajas	11,028	MAMUDEC
				Taulabe	7,915	Sin información
04	Copán		Santa Rosa de Copán (en proceso)		57,825	HIGUITO
			Copán Ruinas (en proceso)			MANCORSARIC
				Corquín	7,109	HIGUITO y MANCOSUR

<sup>13</sup> Proyección de población para el año 2020, INE, XVII censo de población y VI de vivienda, 2013.

*Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)*  
*Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras*

Departamento		Municipio			Población Urbana 2020 <sup>13</sup>	Mancomunidad
Código	Nombre	Con Empresa Mixta	Con Unidad Desconcentrada	Sin Unidad Desconcentrada		
				Cucuyagua	7,632	HIGUITO y MANCOSUR
				Dulce Nombre	5,031	HIGUITO
				El Paraíso	5,632	CHORTI
				Florida	7,630	CHORTI
				Nueva Arcadia	32,846	Sin información
				Santa Rita	5,059	MANCORSARIC
05	Cortés	Puerto Cortés			91,971	ZMVS y MMGH
		Choloma			227,535	ZMVS
			Villanueva/Potr erillos/San Manuel		215,088	ZMVS
			La Lima		77,224	ZMVS
				Omoa*	26,890	ZMVS y MMGH
				Pimienta	16,250	ZMVS
				San Antonio de Cortés	8,677	ZMVS
				San Francisco de Yojoa	17,150	AMUPROLAGO
				Santa Cruz de Yojoa	35,155	AMUPROLAGO
06	Choluteca	Choluteca			111,777	Sin información
			San Marcos de Colón		14,773	MAMBOCAURE
				El Triunfo	12,168	NASMAR
				Marcovia	23,201	NASMAR
				Namasigue	7,320	NASMAR
				Santa Ana de Yusguare	7,531	MAMBOCAURE
07	El Paraíso		Danlí		88,722	MANOPRA
			Teupasenti		6,941	MANOPRA
				Morocelí*	5,641	MANOPRA
				Yuscarán	5,478	YEGUARE
				El Paraíso	30,506	MANOPRA
				Trojes	9,675	MANOPRA
08	Francisco Morazán		Valle de Ángeles (en proceso)		7,774	MANOFM
			Guaimaca		19,950	MANOFM
				Santa Lucia*	8,999	Sin información
				Cedros	8,232	Sin información
				El Porvenir	19,529	MANOFM
				San Antonio de Oriente	5,128	Sin información

Departamento		Municipio			Población Urbana 2020 <sup>13</sup>	Mancomunidad
Código	Nombre	Con Empresa Mixta	Con Unidad Desconcentrada	Sin Unidad Desconcentrada		
				San Juan de Flores	5,913	Sin información
				Santa Ana	5,721	Sin información
				Talanga	23,886	Sin información
				Villa de San Francisco	8,956	MANOFM
09	Gracias a Dios			Puerto Lempira	22,320	MAMUMH
				Brus Laguna	8,400	MAMUMH
				Ahuas	6,023	MAMUNH
10	Intibucá		La Esperanza/Intibucá		46,250	MANLE
				Jesús de Otoro*	11,177	MAMUNI
				San Juan*	3,995	MANURISJ
11	Islas de la Bahía			Roatán	29,461	Sin información
12	La Paz		La Paz		34,504	MANCEPAZ
			Marcala		14,357	MAMLESIP
13	Lempira		Gracias		16,682	MAPANCE y COLOSUCA
				Lepaera	10,786	PUCA
14	Ocotepeque		San Marcos de Ocotepeque (en proceso)		7,754	MANVASEN
				Ocotepeque	16,575	AMVAS
15	Olancho		Catacamas		59,992	MAMSA
			Juticalpa		82,789	Sin información
				Campamento	7,054	MAMNO
				Guayape	5,436	MAMNO
				San Esteban	5,630	MAMSA
				San Francisco de Becerra	6,323	MAMNO
				San Francisco de La Paz	6,924	MAMSA
				Santa María del Real	6,423	MAMSA
16	Santa Bárbara			Santa Bárbara	28,750	CODEMUSSBA
				Azacualpa	16,886	MAVAQUI
				San José de Colinas	5,354	Sin información
				Macuelizo	13,966	MAVAQUI
				Quimistán	18,794	ZMVS y MAVAQUI
				San Luis	6,570	CRA
				San Marcos	6,178	CRA
				San Nicolás	6,582	MUNASBAR
		Trinidad	9,025	CRA		

Departamento		Municipio			Población Urbana 2020 <sup>13</sup>	Mancomunidad
Código	Nombre	Con Empresa Mixta	Con Unidad Desconcentrada	Sin Unidad Desconcentrada		
				Las Vegas	13,301	ZMVS y CODEMUSSBA
				Nueva Frontera	5,122	MAVAQUI
17	Valle		Nacaome		28,570	NASMAR
				San Lorenzo	33,806	NASMAR
18	Yoro		Santa Rita		15,051	ZMVS
			Morazán		30,088	ZMVS
			Olanchito		67,680	Sin información
			El Negrito		19,912	ZMVS
				Yoro	31,777	Sin información
				El Progreso**	148,756	ZMVS
				Sulaco	6,813	Sin información
				Victoria	5,631	MAMUDEC
				Yorito	6,749	Sin información

\*El municipio cuenta con una Junta Administradora de Agua urbana para proveer el servicio de agua potable dentro de su cabecera municipal.

\*\* Sistema de agua potable urbano operado actualmente por SANAA. Pendiente de municipalización.

**Usuarios del servicio urbano de agua potable:** A través de los componentes 1 y 2 del Proyecto, se realizarán actividades e inversiones, que beneficiarán directamente a los usuarios de los servicios urbanos de agua potable, al verse mejoradas sus condiciones y calidad de prestación a consecuencia de la mejora de la gestión de los prestadores urbanos.

En esta etapa de preparación, resulta imposible establecer el número de usuarios que serán afectados por el Proyecto como resultado de las intervenciones técnicas e inversiones a llevarse a cabo, lo cual será posible hasta la etapa de implementación, una vez seleccionados los municipios que participarán de sus beneficios y delimitadas las áreas de intervención directa.

Con relación a los 74 municipios donde el servicio urbano es provisto directamente por la Municipalidad o Juntas Administradoras de Agua Potable, los usuarios del servicio resultarán afectados por el proyecto solo si existe voluntad política de sus autoridades locales y acuerdo de sus ciudadanos, para impulsar y apoyar la creación e implementación de un Prestador Municipal Desconcentrado para la prestación del servicio. Además, compromiso de implementar una medición volumétrica del agua consumida.

En estos casos, será necesario formular una propuesta "participativa" de creación de un Prestador Municipal Desconcentrado, donde los usuarios del servicio conozcan sobre el modelo de gestión propuesto, permitiéndoles incorporar sus recomendaciones y tomar decisiones al respecto, logrando con ello su buena voluntad y apoyo para la creación e implementación de la unidad bajo los requerimientos del proyecto.

En este proceso, donde las haya, la COMAS<sup>14</sup> tendrá un rol estratégico en el acompañamiento del proceso; en su defecto, será recomendable conformar un grupo núcleo con la finalidad única de acompañarlo.

**Usuarios con medición volumétrica del agua consumida:** En cumplimiento de las condiciones de participación en el Proyecto<sup>15</sup>, una parte de los usuarios del servicio de agua en los municipios

<sup>14</sup> Comisión Nacional de Agua Potable y Saneamiento (COMAS)

<sup>15</sup> Indicador de proyecto: % de proveedores de servicios que incrementan la micromedición en 10%.



seleccionados, serán afectados con la instalación de micromedidores para la medición volumétrica del agua consumida. En esta etapa del proyecto, no es posible cuantificar su número, ni siquiera aproximarse.

A causa de que la micromedición corresponde a una acción de uso racional del agua no aceptada por gran parte de la población nacional, en el proceso se requerirá de estrecha interacción con las autoridades locales y usuarios del servicio, mediante jornadas de sensibilización, concienciación, y convencimiento de estos últimos sobre los beneficios de contar con un micromedidor en sus viviendas, que en un inicio sentirán que serán afectados en sus economías familiares, por la creencia generalizada de que la medición volumétrica incrementa las tarifas a pagar por el servicio.

**Usuarios de grupos poblacionales indígenas y afro hondureños:** En el país existen zonas donde se asientan grupos indígenas que habitan el territorio hondureño desde que se formó la República de Honduras o incluso antes de ésta, que en muchas ocasiones se encuentran entre los segmentos más vulnerables y económicamente marginados de la población.

La gran mayoría se asienta en las zonas rurales, residiendo pequeños grupos en las localidades urbanas del universo de municipios elegibles para participar en el Proyecto, que podrán ser afectados en caso de resultar seleccionados para participar, debiéndose reconocer, respetar y preservar la cultura, el conocimiento y las prácticas de estos grupos indígenas, brindándoles la oportunidad de adaptarse a las condiciones cambiantes de una manera y en un marco de tiempo aceptable para ellos.

Con base a información obtenida de la base de datos del INE censo 2013, en una muestra de potenciales beneficiarios de zonas urbanas del ámbito geográfico del Proyecto, se distinguen para el caso los siguientes grupos étnicos:

**Muestra de Grupos Poblacionales Indígenas y Afro hondureños el Área Geográfica del Proyecto**

No.	Centro Urbano	Población urbana en 2013(hab)	Población indígena urbana en 2013 (hab)	Población urbana que se autoidentifica como indígena
1	Intibucá, Intibucá	10,161	9,957 lencas	98%
2	La Esperanza, Intibucá	7,427	3,703 indígenas	50%
3	Copán Ruinas, Copán	7,326	152 indígenas, afro hondureños, negros	2%
4	Ocotepeque, Ocotepeque	11,297	103 indígenas	0.9%
5	Trujillo, Colón	15,029	681 entre Negros (1790), afro hondureños (361), indígenas (320)	5%
6	Yoro, Yoro	19,758	230 entre indígenas (149), afro hondureños (20), negros (61)	1%
7	Catacamas, Olancho	48,151	557 entre indígenas (215), afro hondureños (74), negros (268)	1%
8	Puerto Cortés, Cortés	55,619	2,261 entre indígenas (495), afro hondureños (955), negros (811)	4%

**Población urbana:** Con la construcción de las obras civiles, probablemente se generen situaciones adversas para la población urbana en general, tales como:

- a) Propietarios privados de terrenos donde la mejor solución técnica recomiende construir sistemas de tratamiento, centros de distribución, líneas de conducción, red de distribución, etc., requiriéndose de gestionar servidumbres legales ante los propietarios.
- b) Industria, comercio y servicios afectados por el cierre temporal de accesos.
- c) Población limitada en el acceso a servicios sociales (educación, salud, seguridad), equipamiento social (terminales de transporte, parques, áreas deportivas, bibliotecas), mercados, instituciones públicas y privadas, debido a las dificultades temporales de acceso por la construcción de las obras.
- d) Población limitada en la circulación, seguridad y movilidad urbana, especialmente personas con capacidades especiales.
- e) Cortes temporales y fuera de un programa de racionamiento del suministro de agua potable.

La tabla siguiente presenta un resumen de las partes que potencialmente serán afectadas a través del Componente 1 del proyecto, las cuales han sido sistemáticamente identificadas y descritas en esta sección del documento.

**Componente 1**  
**Tabla resumen de identificación de las partes afectadas por el Proyecto\***

No.	Parte Afectada
1	Municipalidades del universo de municipios potencialmente elegibles según demanda y cumplimiento de criterios de elegibilidad para participar en el proyecto (105 en total).
2	Unidades Municipales Desconcentradas prestadoras de servicios urbanos de agua potable operando actualmente en el territorio nacional (28 en total).
3	Empresas de capital mixto prestadoras de servicios urbanos de agua potable operando actualmente en el territorio nacional (3 en total).
4	Usuarios de servicios urbanos de agua potable que resultarán beneficiados con la intervención del Proyecto, tanto por la implementación del plan de asistencia técnica al prestador del servicio, como con la construcción de los subproyectos de inversión (por identificar en la implementación).
5	Usuarios de servicios urbanos de agua potable provistos directamente por 74 Municipalidades y Juntas Administradoras de Agua Potable (por identificar en la implementación).
6	Usuarios de servicios urbanos de agua potable a los que se les instalará un micromedidor para la facturación volumétrica del servicio (por identificar en la implementación).
7	Usuarios de grupos étnicos en centros urbanos potencialmente afectados por el Proyecto, por identificar en la implementación.
8	Población urbana afectada con la ejecución de las obras de inversión (servidumbres, afectación de negocios, limitación de acceso a servicios y equipamiento social, limitación de la circulación, seguridad y movilidad urbana).

\*Potencialmente pueden ser beneficiarias del Proyecto con base a cumplimiento de criterios de elegibilidad.

### 3.2 OTRAS PARTES INTERESADAS

Para la identificación de las "otras partes interesadas", se ha tenido en cuenta que su participación en el proyecto coadyuve a lo siguiente:

- a) Etapa de preparación: 1) Prever las reacciones locales y externas ante el Proyecto, recopilar opiniones iniciales sobre la propuesta del proyecto y orientar su diseño, además de participar en la identificación y mitigación de impactos ambientales y sociales que se prevén durante la etapa de ejecución del Proyecto; y 2) Desarrollen alguna función en esta etapa, tales como otorgamiento de permisos, provisión de información, divulgación de información, entre otros.
- b) Etapa de ejecución: Contar con su opinión sobre el desempeño social y ambiental del Proyecto, y la implementación de sus instrumentos ambientales y sociales, incluyendo el Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS), para lo cual INVEST-H deberá fortalecer los canales de comunicación y participación conjuntamente acordados.

Este grupo de actores se **mantendrá informado** sobre acciones y avances del Proyecto; incluye actores de sociedad civil, Alcaldías Municipales, Gobierno Central y Cooperación al Desarrollo con presencia en los territorios meta.

#### Al nivel central:

- 1) *Congreso Nacional de la República*: Responsable de legislar el tema agua a nivel nacional, existiendo la posibilidad de tener que promover reformas a la Ley Marco del Sector para potenciar y/o impulsar el logro de los resultados esperados; además de ser una instancia fundamental para la aprobación del Préstamo para la ejecución del proyecto.
- 2) *Secretaría de Finanzas (SEFIN)*: Corresponde al Ente del Estado responsable de la formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas relacionadas con las finanzas públicas y el presupuesto general de ingresos y egresos de la República. En el caso del Proyecto, es responsable de justificar y solicitar el financiamiento de esta iniciativa a nombre del Estado de Honduras, y asegurar las asignaciones presupuestarias de los recursos del préstamo obtenidos, brindando seguimiento una vez aprobados y desembolsados.
- 3) *MiAmbiente*: La Dirección General de Evaluación y Control Ambiental (DECA) de esta Secretaría de Estado, tendrá la responsabilidad de otorgar Licencias Ambientales o Constancias de no Requerir Licencia Ambiental (cuando aplique), para la ejecución de los subproyectos de inversión del Proyecto; su nivel de interacción es eventual en la etapa de ejecución del Proyecto, realizando control y seguimiento del cumplimiento de las medidas de mitigación convenidas.
- 4) *Instituto de Conservación Forestal (ICF)*: Podrá apoyar a los prestadores de servicios de agua potable, en la formulación de planes de manejo de las zonas productoras del agua que abastece los sistemas que administran, en el marco de los componentes 2 y 3 del proyecto.
- 5) *Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento (CONASA)*: Representante oficial del Gobierno de Honduras en materia de agua potable y saneamiento, nacional e internacionalmente. Es el interlocutor gubernamental con alcaldías y ciudadanos para planes y estrategias de desarrollo sectorial, actuando como órgano de coordinación y concertación de las actividades de las instituciones públicas o privadas, nacionales e internacionales, relacionadas con el sector. Facultado para solicitar las propuestas de inversión de los organismos e instituciones sectoriales ejecutoras o promotoras de proyectos, para validar su concordancia con las políticas sectoriales y el programa de inversión del sector; instituciones que están obligadas a acatar las recomendaciones del CONASA e informar periódicamente de su ejecución. En el marco del proyecto y conforme a Ley, debe mantenerse informado sobre las acciones planificadas e implementadas, así como de los resultados alcanzados. Cabe señalar que, en los últimos

años, esta institución se ha visto muy limitada en su actuación, debido a que, presupuestariamente depende del SANAA, institución autónoma en proceso de merma de actividades como consecuencia de la implementación de la Ley Marco del sector, que no ha podido asumir apropiadamente su nuevo rol de Secretaria Técnica del CONASA y ente técnico del sector.

- 6) *Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS)*: Institución desconcentrada adscrita a la Secretaria de Estado en el Despacho de Salud, con funciones de regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional. En el marco del proyecto, debe mantenerse informado sobre las acciones planificadas e implementadas, así como de los resultados alcanzados. Actuará, además, como aliado estratégico del proyecto, para implementar la regulación nacional entre los prestadores seleccionados para participar de sus beneficios.
- 7) *Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA)*: Actúa como Secretaría Técnica del CONASA y Ente Técnico de apoyo al sector, de conformidad con la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento. Como Ente Técnico, tiene atribuciones de apoyar al ERSAPS como consecuencia de sus funciones regulatorias y de supervisión, a las municipalidades como titulares de los servicios para disponer la forma y condiciones de prestación de los servicios en sus respectivas jurisdicciones, y a los prestadores urbanos y rurales del territorio nacional. En el marco del Proyecto, eventualmente podrá prestar servicios de asistencia técnica a los prestadores urbanos seleccionados para participar en el proyecto.
- 8) *Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización*: Institución que rectora lo concerniente al gobierno del interior de la república, la gobernabilidad, el acceso a la justicia y la descentralización, contribuyendo a una cultura democrática, al desarrollo local, con transparencia y participación ciudadana, para el bienestar social cultural y el honor de la población en general. Dentro de sus competencias destacan dos de importancia para el proyecto: a) Diseño y ejecución de la Política Nacional de participación ciudadana en el ámbito departamental y municipal; y b) El fomento, otorgamiento, registro, regulación, supervisión y cancelación de la personalidad jurídica, de todos los entes y asociaciones civiles siempre que las leyes especiales no confieran esta potestad a otros órganos del Estado, lo cual es requerido para la obtención del Registro Tributario Nacional (RTN) de los prestadores de servicios de agua potable, considerado un criterio de elegibilidad de los subcomponentes 1.2 y 1.3 del proyecto.
- 9) *Asociación de Municipios de Honduras (AMHON)*: Entidad civil, representativa, de carácter nacional con fines no lucrativos, y no partidista, con plena capacidad para ejercer derechos, contraer obligaciones e intervenir en juicio con patrimonio propio y libre administración. La integran los 298 alcaldes y alcaldesas del país representantes de su municipio. Para los fines del proyecto, vale destacar los siguientes objetivos de esta Asociación: a) impulsar la descentralización y la modernización de la gestión pública; b) representar a nivel nacional e internacional a sus asociados; y c) promover ante el poder legislativo proyectos de ley en beneficio de los intereses comunes de los municipios. Se considera como parte interesada estratégica para la preparación del proyecto, ya que puede proveer información calificada para su diseño e identificación de impactos y riesgos ambientales y sociales.
- 10) *Secretaría de Salud*: Rige la normativa de control sanitario, tanto de agua para consumo humano como de las descargas de aguas residuales, teniendo bajo su responsabilidad el control sanitario (vigilancia) de los sistemas de tratamiento, conducción y suministro de agua para consumo humano, lo mismo que de las aguas pluviales, negras y servidas, y la disposición de excretas. Cuenta con técnicos en salud ambiental alrededor del territorio nacional, con responsabilidades de coordinar actividades educativas de salud, realizar inspecciones en las fuentes de agua e implementar un plan de vigilancia de la calidad del agua para consumo humano. En el marco del proyecto, deberán tomarse en cuenta sus normas y lineamientos relacionados con la calidad del agua para consumo humano provista por los prestadores de los servicios.

- 11) **Asociación de Prestadores Urbanos de Servicios de Agua Potable:** Creada con el objetivo de establecer vínculos de cooperación horizontal, generación de sinergia y gestión del conocimiento sectorial, esta asociación se encuentra conformada por los prestadores municipales desconcentrados de las ciudades de Comayagua, Siguatepeque, Villa Nueva, La Lima y Danlí, y las empresas de capital mixto de las ciudades de Choloma y Puerto Cortes; todos en el marco de la implementación del proyecto PROMOSAS. Se suma a esta asociación, el prestador de la ciudad de San Pedro Sula, Aguas de San Pedro, donde el servicio es provisto bajo un modelo de gestión concesionado.
- 12) **Dirección Nacional de Pueblos Indígenas y Afro hondureños (DINAFROH):** Institución dentro de la estructura gubernamental que tiene la responsabilidad de atender con pertinencia todos los asuntos relacionados con los pueblos indígenas, mediante la formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas que fomentan el desarrollo económico, social, cultural, educativo y ambiental de los Pueblos Indígenas y Afro hondureños (PIAs). Su relación con el Proyecto es proporcionar información relevante sobre los pueblos indígenas y organizaciones representativas con presencia en el área de influencia, acompañar los procesos de consulta pública durante la ejecución en zonas convergentes a esta población. Su relación es eventual y su influencia es baja.
- 13) **Organizaciones Indígenas:** Confederación de Pueblos Autóctonos de Honduras (CONPAH), la cual integra a todos los Pueblos Indígenas y Negros de Honduras (Fith, Onilh, Fetriph (Pech), Fetrixy (Xicaque), Napipla (Criollos), Masta (Miskitos), Finah (Nahuas), Ofraneh (Garinagu), Conimchh (Chortis), Copin (Lenca).. Entre las organizaciones indígenas afiliadas a la CONPAH que están presentes en localidades urbanas potencialmente impactadas por las actividades del Proyecto se resaltan las siguientes: la Organización Nacional Indígena Lenca de Honduras (ONILH), Consejo Cívico de Organizaciones Populares e Indígenas de Honduras (COPINH), Organización Fraternal Negra Hondureña (OFRANEH), Consejo Nacional Indígena Maya-Chortí (CONIMCH), Moskitia Asla Takanka o «Unidad de La Mosquitia (MASTA). Fuera de la CONPAH, se encuentran otras organizaciones de indígenas y afro-hondureños, tales como el Movimiento Independiente Indígena Lenca de La Paz Honduras (MILPAH), Movimiento Indígena Lenca de Honduras (MILH), Federación Hondureña Indígena Lenca (FHONDIL), Organización de Desarrollo Étnico Comunitario (ODECO), y Coordinadora Nacional Ancestral de Derechos Indígenas Maya Chortí de Honduras (CONADIMCHH).
- Forma parte del Consejo Indígena de Centro América (CICA). En el marco del proyecto, tendrá un rol de representación de los grupos indígenas asentados en los centros urbanos abastecidos de agua potable mediante los prestadores desconcentrados seleccionados para participar en el proyecto. Su poder de influencia es medio y la relación que se tendrá con esta organización es eventual, siendo más activa durante su etapa de preparación. Entre las actividades en las que ha estado implicada se destacan: a) Trabajo analítico para mapeo de las modalidades empleadas por los pueblos indígenas y afro hondureños, y b) Asesoría especializada para diseño de Guía de Acceso a la Justicia y MASC para pueblos y etnias afrohondureños.
- 14) **Secretaría de Coordinación General del Gobierno (SCGG):** Institución encargada de la coordinación general de la administración pública, para contribuir al bienestar de la nación mediante la reforma y modernización del Estado, para hacerlo más eficaz, eficiente, equitativo y transparente, por medio de la planificación estratégica, la coordinación de la formulación de las políticas, el alineamiento de los planes institucionales, la asignación de los recursos y el seguimiento de la gestión. Entre sus miembros integrantes se incluye a INVEST-Honduras, razón por la cual ejercerá un rol de alineamiento estratégico del proyecto, además de brindar seguimiento a las acciones durante todo su ciclo. La interacción será eventual.
- 15) **Movimiento para Todos por Siempre (PTPS):** El movimiento surge en el 2013 como una iniciativa con visión ambiciosa de llevar, desarrollar y sistematizar enfoques y modelos innovadores que permitan la universalidad con calidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en Honduras, para que luego puedan ser compartidos y adoptados por el Gobierno Central y otros

actores y así llevarlo a escala, en todo el país. Entre sus asociados se incluyen 26 municipios localizados en 8 departamentos del país, las instituciones sectoriales nacionales y organizaciones sociales que apoyan el sector como CRS, Water for People, CARE, Agua para el Pueblo, IRC, Wold Vision, Cocepradil, Pure Water, Cruz Roja Hondureña, Living Water Intrenational, Save de Children, Asomaincupaco, SNV, Misiones del Agua Internacional, ADEC y Clean, En el marco del Proyecto, se espera coordinar acciones que permitan impulsar el Proyecto en su etapa inicial y complementar acciones en territorio durante su implementación.

### **Al nivel local:**

- 16) *Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS)*: Instancia de participación ciudadana creada para formular y proponer a la corporación municipal, la política local de agua y saneamiento y apoyarla en su socialización con la población beneficiaria; además de asistir a la municipalidad en la promoción y coordinación de la planificación sectorial urbana y rural, y en la gestión de recursos financieros para su implementación. Surge como un mecanismo propuesto por el CONASA y el ERASPS, para integrar a la sociedad civil en la gestión y prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en respuesta al mandato de la Ley Marco del sector<sup>16</sup>.

Su integración típica es por cuatro regidores municipales, uno de los cuales actuará como presidente, y por tres a cinco representantes de la sociedad civil, propuestos por organizaciones empresariales, profesionales, gremiales, comunales, culturales, sociales, étnicas e institucionales. Es considerada como el brazo de apoyo al CONASA en el territorio local. Por su carácter de trabajo de voluntariado por los integrantes de sociedad civil, funciona solamente en algunos municipios del país, ya que estos, por sus ocupaciones personales, no disponen de tiempo suficiente para atender asuntos de la COMAS. Por otro lado, el hecho de que el CONASA, por falta de apoyo gubernamental y voluntad política, no se encuentre funcionando conforme Ley, incide directamente en el desarrollo y continuidad del trabajo de las COMAS.

- 17) *Unidad de Supervisión y Control Local (USCL)*: Instancia de participación ciudadana constituida con el propósito de que la municipalidad este enterada de la situación de prestación de los servicios dentro del ámbito de su competencia como titular por ley de los servicios, y pueda tomar las decisiones correctivas necesarias para lograr el objetivo de la Ley consistente en proveer servicios de calidad dentro del término municipal, debiendo mantener estrecha coordinación con el ERSAPS y la COMAS, además de atender y gestionar los reclamos de usuarios de los servicios que no hayan sido resueltos por los prestadores de los servicios. Al igual que la COMAS, surge como un mecanismo propuesto por el CONASA y el ERASPS, para integrar a la sociedad civil en la gestión y prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en respuesta al mandato de la Ley Marco del sector.

Es considerada como el brazo de apoyo al ERSAPS en el territorio local, realizando funciones de vigilancia/supervisión del desempeño de los prestadores de servicios de agua y saneamiento urbanos y rurales, informando periódicamente al ERSAPS sobre los resultados. Su directiva está conformada por ciudadanos de reconocida honorabilidad y trayectoria de colaboración en acciones del desarrollo comunitario, con conocimiento del sector y una secretaria técnica ejercida a través de un Técnico en Regulación y Control (TRC) contratado por la Municipalidad. Por su carácter de trabajo de voluntariado por los integrantes de sociedad civil, funciona solamente en algunos municipios del país, además de que demanda del nombramiento de un Técnico de Regulación y Control (TRC) contratado o asignado por la Municipalidad, lo cual no siempre es posible por su limitación de recursos o por la carga de trabajo cuando estas funciones son delegadas a un empleado que cumple otras funciones.

---

<sup>16</sup> Inciso 9 Art.2 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, que establece entre sus objetivos "Promover la participación de los ciudadanos por medio de las Juntas Administradoras de Agua u otras formas organizativas de la comunidad en la prestación de los servicios, ejecución de obras y en la expansión de los sistemas de agua potable y saneamiento."

- 18) *Comisionado Municipal*: Toda Municipalidad cuenta con un Comisionado Municipal nombrado por la Corporación Municipal conforme a la Ley de Municipalidades, de una nómina de cuatro personas propuestas por las organizaciones de la sociedad civil en cabildo abierto, entre cuyas funciones de utilidad para el proyecto se encuentra la de “velar por que la administración de los servicios públicos este fundamentada en un mejor servicio a la ciudadanía”. Su rol dentro del proyecto será el de participar en las jornadas de información y consulta que se realicen para abordar asuntos relativos a su preparación e implementación, especialmente el seguimiento al cumplimiento de los instrumentos ambientales y sociales del Proyecto.
- 19) *Comisión Ciudadana de Transparencia (CCT)*: Instancias de sociedad civil creadas en el marco de la Ley de Municipalidades, que tienen como objetivo principal realizar auditorías sociales en el término municipal, entendiéndose esta como el proceso de participación ciudadana, tanto de hombres como de mujeres, orientado a vigilar los procesos de la gestión pública que aseguren la transparente ejecución de programas y proyectos, así como la prestación de servicios públicos de manera eficaz y eficiente. Debe trabajar en estrecha coordinación con el Comisionado Municipal. Son de interés para el proyecto las siguientes competencias de esta instancia: a) Verificar y dar seguimiento al estudio de impacto ambiental en toda obra pública y también obras privadas cuando atenten contra los intereses municipales; y b) Participar en acciones conjuntas de evaluación de los servicios públicos que presta la municipalidad y otras entidades públicas presentes en el territorio y plantear las recomendaciones del caso. Su rol dentro del proyecto será el de participar en las jornadas de información y consulta que se realicen para abordar asuntos relativos a su preparación e implementación, especialmente el seguimiento al cumplimiento de los instrumentos ambientales y sociales del Proyecto.
- 20) *Mancomunidades*: Entidades territoriales locales creadas en el marco de la Ley de Municipalidades, con el objetivo de auxiliar y subordinada a los municipios miembros, sujeta al derecho público y exclusivamente gestora y ejecutora por delegación, de programas, proyectos y servicios de interés prioritario, que permiten a sus miembros abordar de manera conjunta problemas que no pueden afrontarse individualmente.
- Tienen mucha experiencia en procesos de dialogo, consulta e información comunitarios y una capacidad técnica instalada en su organización, lo cual supera las limitantes que algunas municipalidades presentan con relación a su participación efectiva y eficaz programas y en proyectos de cooperación y desarrollo.
- En el marco del Proyecto se consideran aliadas estratégicas por su amplio conocimiento de aspectos socioeconómicos y ambientales de los territorios mancomunados que atienden. De forma muy aproximada, se estima que los 105 municipios del universo elegible para participar en el Proyecto se encuentran asociados a unas 35-40 mancomunidades.
- 21) *Patronatos urbanos*: Estructuras naturales de organización creadas en el marco de la Ley de Municipalidades, vinculadas por lazos de convivencia en una comunidad determinada, constituidas como unidades básicas auxiliares de administración pública local, a la que el Estado les reconoce su personalidad jurídica. En el marco del proyecto, se visualizan como representantes de los usuarios del servicio urbano de agua potable, lo que incluye aquellos usuarios que disponen de un micromedidor y los que pertenecen a un grupo étnico específico.
- 22) *Unidad Municipal Ambiental (UMA)*: Unidad de la organización municipal, encargada de la protección, conservación de los ecosistemas, atención de la problemática ambiental, el manejo de los recursos naturales y el ecoturismo del municipio, al igual que la prevención de los desastres naturales en la jurisdicción municipal. Se considera un actor de suma importancia dentro de las otras partes interesadas del proyecto, conocedor de la situación y problemática ambiental del territorio municipal

bajo su responsabilidad, capacitado para apoyar el seguimiento del debido cumplimiento de los compromisos ambientales consignados en el PCAS.

23) *Unidad Municipal de Desarrollo Comunitario*: Unidad de la organización municipal que tiene por objetivo principal asesorar a las autoridades locales, en la promoción del desarrollo comunitario, considerando especialmente la integración y participación de sus habitantes y con prioridad hacia los grupos vulnerables o menos favorecidos.

Dentro de sus funciones debe: a) prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias del municipio, fomentar su desarrollo y legalización y promover su efectiva participación en el proceso de desarrollo municipal; b) proponer, coordinar y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con asistencia social, salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación, promoción del empleo, fomento productivo local y turismo; y c) fiscalizar y evaluar el cumplimiento de los programas sociales de la comuna.

Se considera un actor de suma importancia dentro de las otras partes interesadas del proyecto, conector de la situación y problemática social del territorio municipal bajo su responsabilidad, capacitado para apoyar el seguimiento del debido cumplimiento de los compromisos sociales consignados en los instrumentos ambientales y sociales del Proyecto.

24) *Cooperantes internacionales*: Este grupo incluye las agencias, bancos, ONGs, fundaciones y otros que desarrollan programas y proyectos similares, vinculados o complementarios al objetivo del Proyecto, entre ellas Visión Mundial, Agua Para el Pueblo, CRS, Care Honduras, Plan Honduras, Water for People, y otros que serán identificados con precisión durante la implementación del Proyecto. El Proyecto deberá coordinar sus acciones de intervención con las de los cooperantes presentes en los territorios, para asegurar el uso óptimo, complementario e integral de los recursos disponibles para mejorar y desarrollar el sector local de agua potable. En una gran parte de los casos, se agrupan en Mesas Técnicas Municipales como mecanismo para coordinar estas acciones y dar seguimiento a resultados.

### **3.3 INDIVIDUOS O GRUPOS MENOS FAVORECIDOS/VULNERABLES**

Es particularmente importante analizar si los impactos o riesgos del Proyecto pueden recaer de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables, que con frecuencia no pueden expresar sus preocupaciones ni comprender los impactos de un proyecto, así como participar abiertamente en el proceso de consulta, por lo que se hace necesaria su identificación e incorporación diferenciada dentro del plan de participación que se formule.

Considerando que la zona geográfica del proyecto se circunscribe a localidades urbanas, no se prevé la existencia e incidencia importante de individuos y grupos bajo estas condiciones, que puedan verse afectados por la intervención. Por corresponder a un proyecto "por demanda", estos grupos e individuos serán identificados por la Unidad Municipal Desconcentrada del Servicio de Agua Potable con acompañamiento de INVEST-H, en la evaluación social que se realice al inicio del subproyecto; debiendo entonces definirse estrategias diferenciadas y medidas para superar los obstáculos que los limitan a expresar sus inquietudes y prioridades acerca de los impactos del proyecto.

En términos generales puede suponerse que los grupos vulnerables con la ejecución del proyecto, ya sea por limitaciones potenciales en el acceso a los procesos de consulta o, en su defecto, durante la fase de construcción de las obras civiles del Proyecto se circunscriben a:

- ✓ Personas discapacitadas; que por sus condiciones se les dificulta participar en las reuniones informativas y de consulta que se llevan a cabo, o que se verán afectadas en su movilidad por los trabajos de construcción de los subproyectos.



- ✓ Individuos o pequeños grupos indígenas; por las barreras culturales a que son sometidos por la poblacional no indígena (discriminación no determinación).
- ✓ Usuarios de los servicios con baja condición socioeconómica; quienes por sus condiciones sienten temor o se sienten limitados a expresar sus opiniones y presentar sus peticiones en reuniones con individuos y grupos con una mejor condición socioeconómica; o que por falta de recursos no le es posible movilizarse a los lugares convocados.
- ✓ Mujeres, jóvenes y adultos mayores; por tradición han sido excluidos de la toma de decisiones en los procesos de desarrollo del municipio, lo cual ha venido superándose gradualmente.

## **4. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

### **4.1 PROPUESTA Y CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

INVEST-H, seguirá involucrando a las partes afectadas por los subproyectos y otras partes interesadas, y les brindará información oportunamente, durante todo el ciclo de este, de una manera adecuada a la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del Proyecto, de conformidad con lo propuesto en la sección 6.2 Estrategia propuesta para la divulgación de información.

Además, continuará dirigiendo la participación de las partes interesadas según este PPPI, y fortalecerá los canales de comunicación y de participación ya establecidos con las partes interesadas, que se detallan en la Tabla 2 de la sección 6.4. En particular, buscará las opiniones de las partes interesadas sobre el desempeño social y ambiental del Proyecto, y la implementación de los instrumentos ambientales y sociales del Proyecto.

Si hubiera cambios significativos en el Proyecto que generen riesgos e impactos adicionales, en especial cuando estos puedan recaer sobre las partes afectadas por el Proyecto, INVEST-H proveerá información sobre estos riesgos e impactos y consultará a las partes afectadas por el Proyecto, respecto de cómo se mitigarán estos riesgos e impactos. En este caso se actualizarán los instrumentos ambientales y sociales del Proyecto y se publicarán nuevamente para conocimiento de la población en general.

La implementación del PPPI está a cargo de INVEST-H y para ello ha asignado recursos económicos en el presupuesto del Proyecto.

Para más información, se recomienda contactar a INVEST-H al teléfono No. (504) 2232 3786 o al correo electrónico: [aguapotable@investhonduras.hn](mailto:aguapotable@investhonduras.hn). Personalmente las oficinas de INVEST-H están en la siguiente dirección: Edificio La Interamericana, Anexo I Nivel, Colonia Los Castaños Sur, Boulevard Morazán, Tegucigalpa, M.D.C.

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

### **4.2 ESTRATEGIA PROPUESTA PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN**

El EAS 10 del Banco Mundial requiere que el Prestatario (GdeH), divulgue información sobre el Proyecto, para permitir que las partes interesadas comprendan sus riesgos e impactos y las posibles oportunidades, poniendo a su disposición la siguiente información:

- a) Propósito, naturaleza y escala del Proyecto.
- b) Duración de las actividades del Proyecto.
- c) Riesgos e impactos potenciales del Proyecto, y las propuestas para mitigarlos.
- d) Proceso de participación de las partes interesadas propuesto.
- e) Horario y lugar de reuniones de consulta pública propuestas, y forma de notificación.
- f) Mecanismo de quejas y reclamos propuesto para implementar en el Proyecto.

Para obtener retroalimentación de las partes interesadas respecto a los documentos divulgados, el Prestatario (GdeH), debe llevar a cabo un proceso de “consulta significativa”, brindándoles así la oportunidad de expresar sus opiniones sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales del Proyecto, así como sobre las medidas de mitigación propuestas a lo largo de la vida del Proyecto.

En su etapa de preparación, la información y comentarios hechos por las partes interesadas corresponden a un insumo básico para su diseño, mientras que en su etapa de implementación corresponden a herramientas para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los Instrumentos Ambientales y Sociales conjuntamente desarrollados.

Con relación al proceso de “consulta significativa” que corresponde al Proyecto, en el marco de la declaración de la pandemia COVID 19 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como y, a la luz de su avance en Honduras y de los ajustados tiempos de preparación del Proyecto, INVEST-H se vio en la necesidad de redefinir la estrategia inicialmente propuesta para la divulgación de información y consulta del Proyecto. En un esfuerzo por dar cumplimiento a este requerimiento de consulta en medio de medidas gubernamentales de “distanciamiento social”, se propuso utilizar las plataformas tecnológicas para informar a las partes interesadas y poder obtener su retroalimentación respecto del Proyecto, quedando la estrategia estructurada de la siguiente forma (en el Anexo 3 se incluye un resumen de los resultados de las consultas):

**Para la divulgación anticipada** de la información, INVEST-H habilitó un espacio en su Sitio Web <http://www.investhonduras.hn/>, donde a partir del 24 de marzo y hasta el 17 de abril 2020 publicó, además de la Ficha Técnica del Proyecto, el primer borrador de los siguientes documentos respecto al Proyecto:

- ✓ Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS)
- ✓ Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI)
- ✓ Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)
- ✓ Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PAC)
- ✓ Procedimientos de Gestión de la Mano de Obra (PGMO)
- ✓ Marco de Reasentamiento Involuntario (MRI)

**Para la “consulta significativa”**, INVEST-H diseñó una encuesta para su aplicación “en línea”, con la finalidad de obtener de partes interesadas consideradas clave para el Proyecto, sus valoraciones sobre el Proyecto, sus objetivos y alcances, impactos y riesgos identificados, así como medidas de mitigación propuestas, mecanismo de quejas y reclamos propuesto, proceso de participación de las partes interesadas en el Proyecto, entre otros. La encuesta fue preparada en dos versiones bastante similares, una dirigida a las Municipalidades y Prestadores Municipales Desconcentrados del Servicio titulada “Encuesta para potenciales beneficiarios del Proyecto”, y otra dirigida a organizaciones de sociedad civil, especialmente a las COMAS y USCL por corresponder a instancias sociales directamente vinculadas con la prestación del servicio, esta última titulada como “Encuesta para partes interesadas”.

Se adjunta en Anexo 1 la plantilla de ambas versiones de la boleta de encuesta, a las cuales fue posible acceder mediante los siguientes vínculos al Sitio Web de INVEST-H:

Encuesta Municipalidades y Prestadores de Servicios:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezGqc2GbZNeYZzXpvXgM0ydU\\_QqDnJke9WBeRRReXFmaQCE7A/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezGqc2GbZNeYZzXpvXgM0ydU_QqDnJke9WBeRRReXFmaQCE7A/viewform)

Encuesta Sociedad Civil, con énfasis en COMAS y USCL

<https://forms.gle/N8idQWpxaNTgNH59>

Además de las partes interesadas anteriores, la consulta consideró importante la inclusión de comentarios y opiniones de representantes de los pueblos indígenas y garífunas del país con respecto al Proyecto, en vista de que existen potenciales municipios en los que reside población étnica en sus cascos urbanos, que probablemente haga uso del servicio de agua potable provisto por los prestadores municipales. Para ello, se realizó una consulta “en línea” dirigida a los liderazgos de esta población, complementada con llamadas telefónicas a algunos de los líderes identificados. Para más información se puede consultar el instrumento de Marco de Participación de Pueblos Indígenas del Proyecto (MPPI).

Debido a la crisis sanitaria expuesta y las medidas de “distanciamiento social” que aplican en el país, el tamaño de la muestra para la aplicación de la encuesta se fijó en un mínimo de 42 encuestas, considerando un nivel de confianza de 90% y un margen de error del 10%.

**La invitación** a las potenciales partes interesadas antes mencionadas, para conocer los documentos publicados del Proyecto y proveernos su retroalimentación mediante el llenado de la “encuesta en línea”, se envió mediante correo electrónico a un total de 105 municipalidades y 28 prestadores desconcentrados de servicios de agua potable; y mediante mensaje de WhatsApp a 14 integrantes de COMAS y USCL cuyo contacto fue posible obtener a través de los Gerentes de las unidades desconcentradas prestadoras del servicio de agua potable. En el caso de las municipalidades y prestadores del servicio, se adjuntó en el correo electrónico enviado, la encuesta en formato Word para completarla y enviarla de regreso al correo habilitado: [aguapotable@investhonduras.hn](mailto:aguapotable@investhonduras.hn), si así lo preferían. Además, se giró invitación a los entes sectoriales nacionales, como ser el CONASA, ERSAPS y SANAA, para conocer los documentos del Proyecto y brindar su retroalimentación con relación a este.

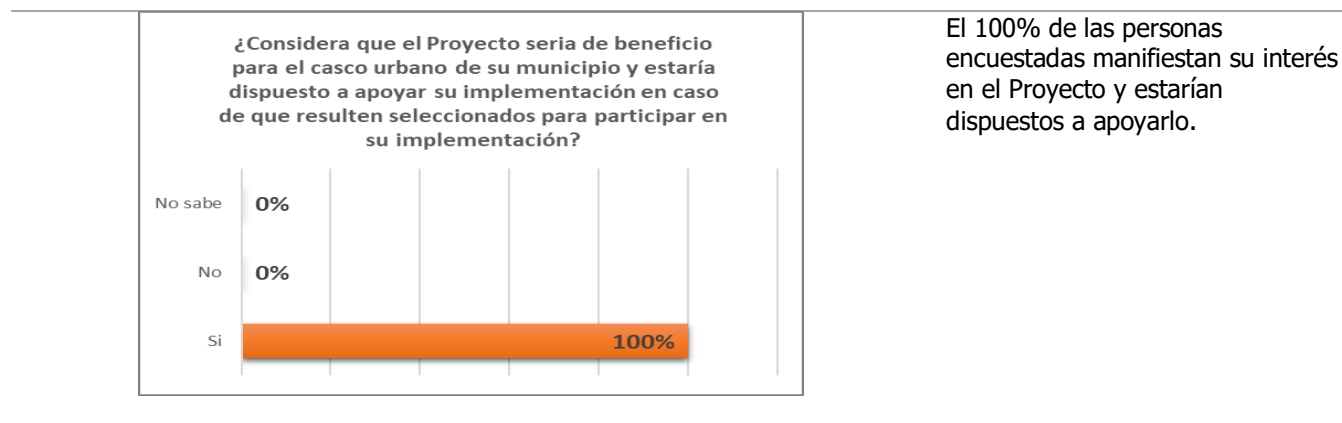
En el Anexo 2 se adjunta el formato de la invitación distribuida electrónicamente entre municipalidades, prestadores del servicio y entes sectoriales nacionales, y mediante la red social WhatsApp en el caso de las COMAS y USCL. En el caso de los prestadores de servicios, COMAS y USCL, se realizaron llamadas telefónicas personales, para confirmar la recepción de la invitación, describirles brevemente el Proyecto, motivarlos a ingresar a la Página Web de INVEST-H para conocer más información sobre este y solicitarles completar la encuesta “en línea” disponible en la Página.

En respuesta a las acciones descritas, hasta el 17 de abril 2020 se recibió encuestas completadas por un total de 28 personas como partes interesadas del Proyecto, conforme la categorización en la tabla a continuación. Asimismo, se recibieron comentarios y sugerencias de parte del CONASA, ERASPS y del movimiento nacional Para Todos por Siempre (PTP), en el que se asocian 26 municipios de 8 departamentos del país y organizaciones de sociedad civil vinculadas al sector agua potable y saneamiento, además de los entes nacionales sectoriales.

**Partes interesadas del Proyecto que completaron la Encuesta “en línea”**

No.	Institución/organización	Municipio	# Total
1	Alcaldía Municipal	Santa Cruz de Yojoa, La Ceiba, Corquín, San Antonio de Cortés, Puerto Cortés, El Rosario, Morocelí, Yoro, Cantarranas, Villa de San Francisco.	10
2	Unidad Municipal Desconcentrada para la prestación de los servicios de APS	La Paz, Danlí, La Esperanza/ Intibucá, Tela, Copán Ruinas, Tocoa, El Negrito, Comayagua, Trujillo, Marcala, Juticalpa, San Marcos de Colón, Villanueva.	13
3	Empresa Mixta para la Prestación de los servicios de APS	Choloma	1
4	Unidad de Supervisión y Control Local (USCL)	La Paz, Santa Rosa de Copán, Juticalpa	3
5	Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS)	Santa Rosa de Copán	1
<b>Total</b>			<b>28</b>

La información obtenida de las encuestas recibidas entre el 24 de marzo y el 17 de abril fue centralizada en una base de datos para su proceso y sistematización, generado insumos necesarios para completar algunas secciones de los siguientes instrumentos del Proyecto: Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI) y Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS). Los resultados y análisis de la información recolectada vía encuestas “en línea” se presentan a continuación, mientras que los comentarios y sugerencias recibidos del CONASA, ERSAPS y movimiento PTPS se adjuntan en anexo 4.

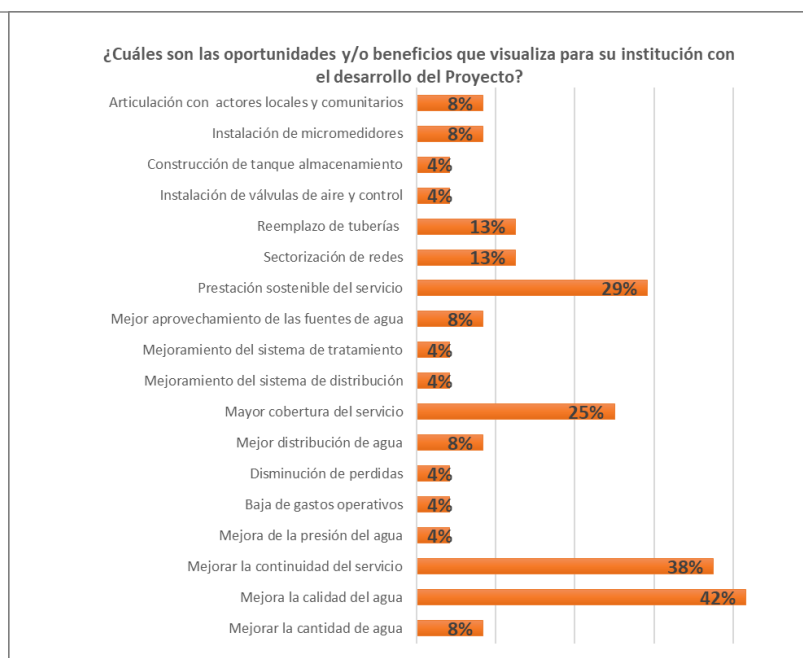




Esta pregunta únicamente fue aplicada a las municipalidades y unidades prestadoras del servicio.

El 83% de los encuestados, en su gran mayoría Gerentes de unidades de prestación de servicios, manifiesta prioridad en inversiones orientadas al reemplazo de tuberías, válvulas, bombas, paneles eléctricos, capacitores, generadores, accesorios electromecánicos, entre otros.

Las prioridades las constituyen la sectorización de redes/definición de zonas de presión y rehabilitación/actualización de centros de distribución (79%), instalación de macro y micromedidores y construcción/equipamiento de laboratorios (71%), y rehabilitación y actualización de centros de distribución (71%); actividades todas de importancia clave para el Proyecto.

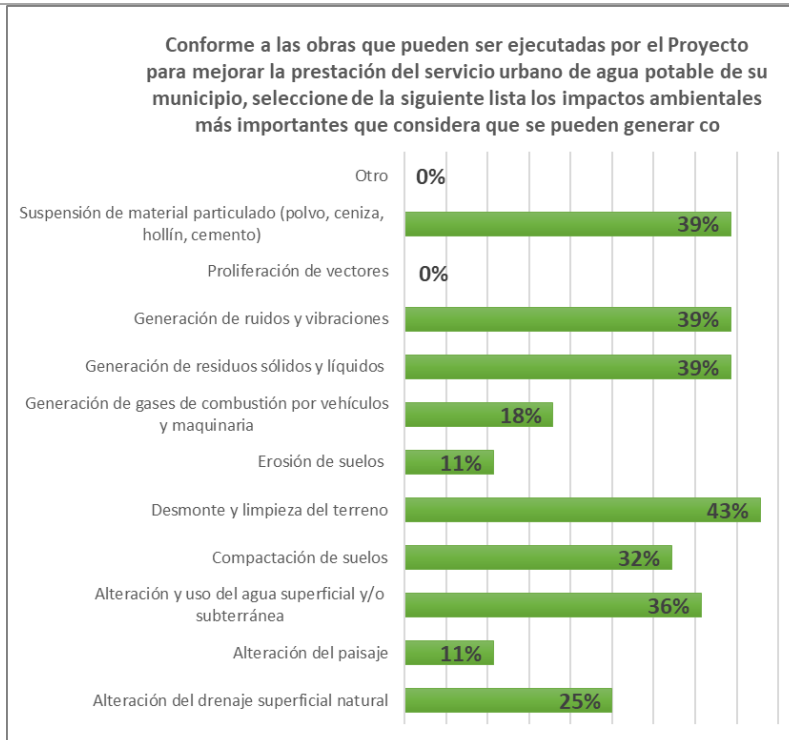


Esta pregunta únicamente fue aplicada a las municipalidades y unidades prestadoras del servicio.

El 42% de los encuestados respondió que su mayor interés se enfoca en mejorar la calidad del agua, seguido de un 38% interesados en mejorar la continuidad del servicio, lo cual es congruente con la problemática sectorial caracterizada a nivel nacional, y con los objetivos y acciones propuestas por el Proyecto. Con la intervención del Proyecto se espera mejorar ambos aspectos del servicio con inversiones de rápido impacto, fortalecimiento de los prestadores y capacitación de su personal.

Llama también la atención la preocupación manifiesta de los prestadores del servicio, donde un 29% apuesta por una prestación sostenible del servicio, lo cual fortalece la intervención del Proyecto al existir visión de

sostenibilidad de parte de los posibles beneficiarios.

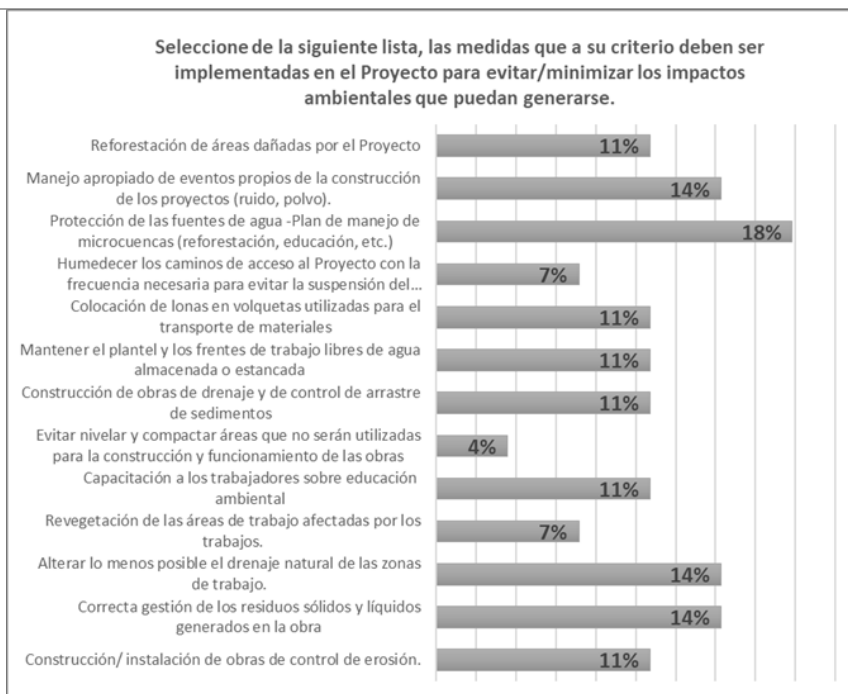


El 43% de los encuestados considera que el desmonte y limpieza del terreno es el impacto ambiental de mayor incidencia en el Proyecto, seguido de impactos como la generación de ruidos y vibraciones (39%), generación de residuos sólidos y líquidos (39%) y suspensión de material particulado (39%). Todos estos impactos, y los demás valorados en menor escala, se corresponden con medidas de mitigación apropiadas recomendadas en el MGAS del Proyecto.



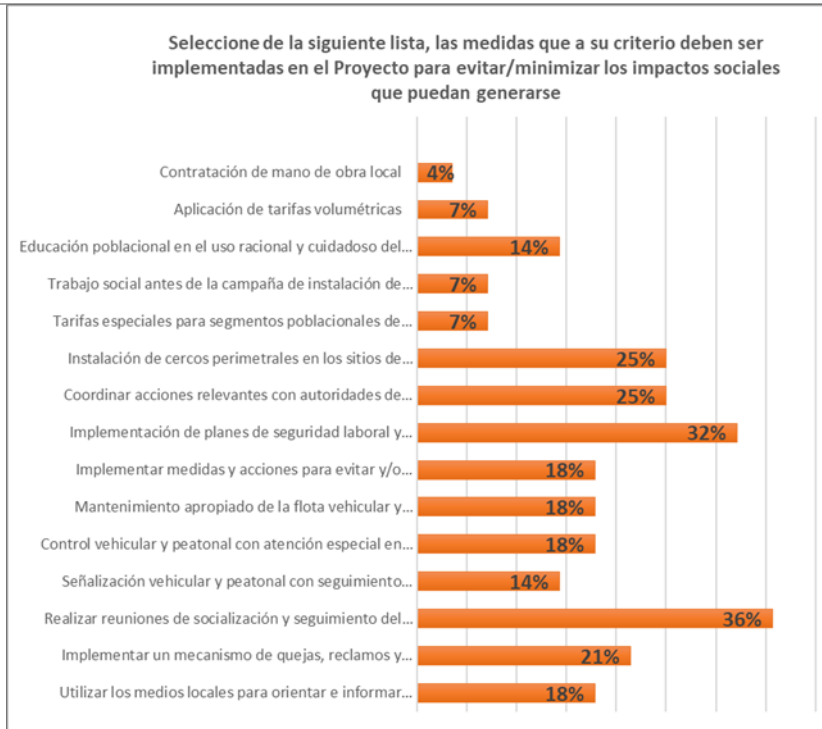
Con relación a los impactos sociales del Proyecto, el 75% de los encuestados considera que se verán impactados con la aplicación de una tarifa volumétrica mediante la instalación de micromedidores. Por ello, las medidas de mitigación incluyen la realización de jornadas de socialización y concienciación entre los usuarios que resulten sujetos a la instalación de este accesorio en sus conexiones domiciliarias. Se considera que este es un punto estratégico y sensible dentro del alcance del Proyecto, y clave al constituirse en una condición obligada para participar de sus beneficios.

Llama la atención el interés de los encuestados en fortalecer la participación en la gobernanza del agua en sus localidades (71%), lo cual es fundamental para la sostenibilidad del servicio y de conveniencia para el Proyecto.



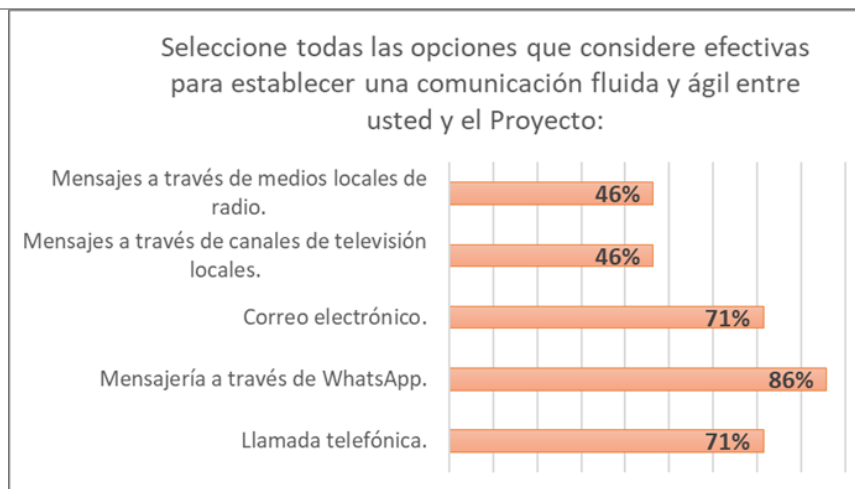
El 18% de los encuestados manifiesta que la protección de las fuentes de agua y la implementación de un plan de manejo de microcuencas es una de las principales medidas a implementar. Esta medida surgió como "otras" medidas recomendadas a implementar por los prestadores de servicios de agua. En este sentido, el Proyecto únicamente brindará asistencia técnica a los prestadores que lo demanden, en la elaboración de planes de manejo de las zonas de reserva de agua, siempre y cuando hayan sido priorizados en sus Planes de Negocios; por lo tanto, el Proyecto no considera financiamiento para su implementación.

Seguido por la medida anterior, se identifican las siguientes medidas en orden de importancia para el 14% de los encuestados: Manejo apropiado de eventos propios de la construcción de los proyectos (ruido, polvo, etc.), alterar lo menos posible el drenaje natural de las zonas de trabajo y la correcta gestión de los residuos sólidos y líquidos generados en la obra. Todas estas medidas se incluyen en el MGAS.



Un alto porcentaje de los encuestados (36%), considera que se deben realizar reuniones de socialización y seguimiento del Proyecto con representantes de la población impactada lo cual responde a un objetivo del Proyecto plasmado en el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), mediante el cual se busca incorporar la participación de organizaciones de sociedad civil y beneficiarios en todo el ciclo del Proyecto.

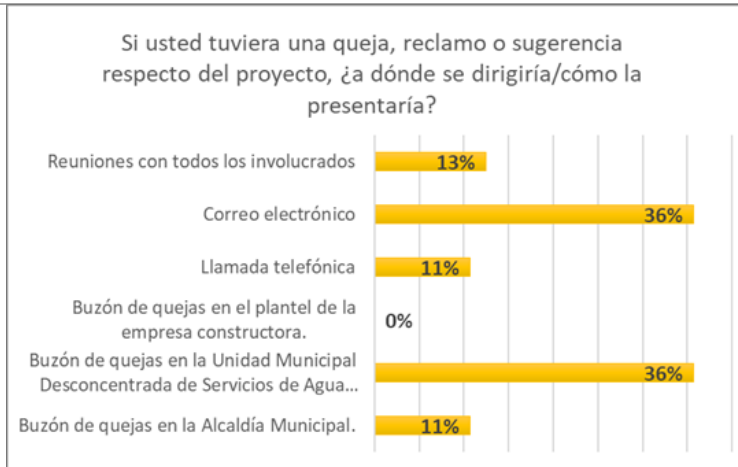
Segundo en importancia resulta la implementación de planes de seguridad laboral y ocupacional para los trabajadores del Proyecto (32%), evidenciando las expectativas de la comunidad para asegurar la protección de los trabajadores del Proyecto, especialmente los disponibles en la localidad.



Para la comunicación entre el Proyecto y las partes interesadas, el 86% de los encuestados opina que la red social WhatsApp es el medio más efectivo para lograrlo, seguido de las llamadas telefónicas y el correo electrónico con un 71% para ambos.

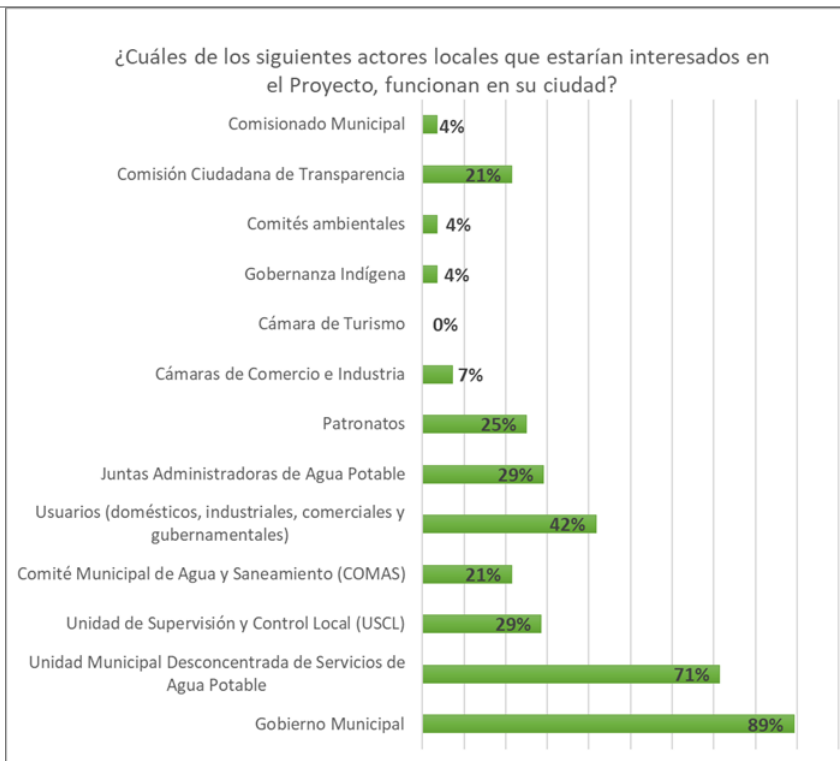
Llama la atención que esta era de la tecnología digital, ha impactado en la eficiencia y eficacia de la comunicación, dejando valorados como menos eficaces los medios tradicionales como la televisión y la radio.





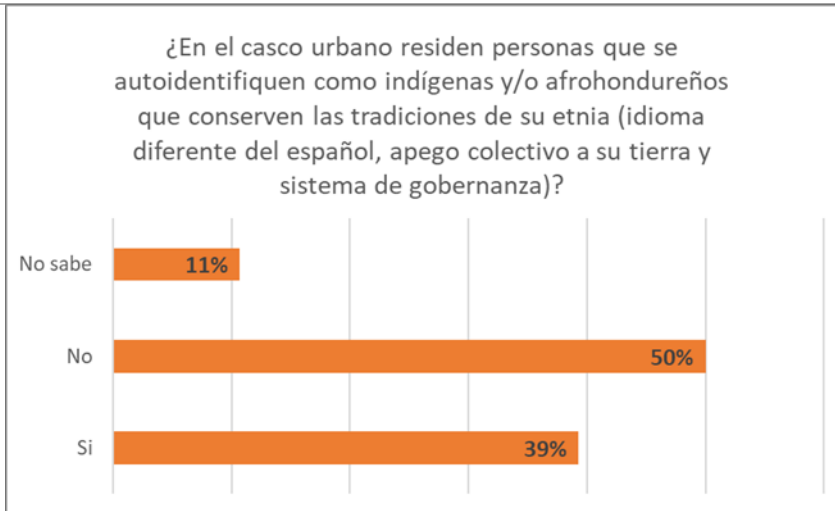
Sobre la preferencia de los encuestados por el lugar de interposición de quejas y reclamos relacionados con el Proyecto, un porcentaje del 36% prefiere que se coloque un buzón de quejas en la Unidad Municipal Desconcentrada de Servicios de Agua y Saneamiento y que se utilice el correo electrónico para su interposición. Con esto, además, el prestador quedaría fortalecido en su propio mecanismo de quejas y reclamos a disposición de los usuarios del servicio.

Un 13% opina que se realice en reuniones con todos los entes involucrados, donde esta última opción surgió como "otras" en la encuesta aplicada a COMAS y USCL.



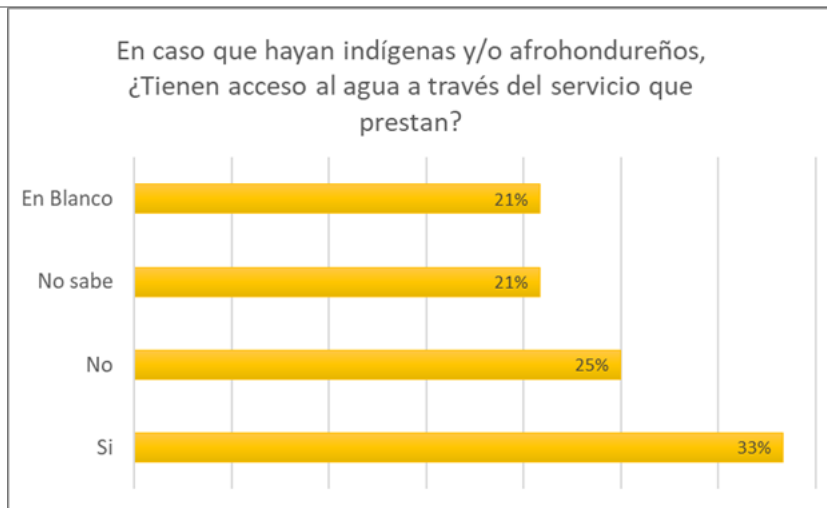
El Gobierno Municipal es considerado por el 89% de los encuestados como actor local de importancia del Proyecto, seguido de las Unidades Municipales Desconcentradas de Servicios de Agua Potable (71%), lo cual es congruente con la estrategia de intervención del Proyecto, donde estos dos actores se constituyen en las "partes afectadas" a ser beneficiadas con asistencia técnica e inversiones.

Son seguidos por los usuarios del servicio (42%), y las Juntas de Agua (29%, mientras que la USCL es valorada por tan solo un 29% de los encuestados, al igual que la COMAS con apenas el 21% lo cual evidencia que estas organizaciones no tienen un papel protagónico dentro del acontecer sectorial.



El 50% de los encuestados manifiesta que en el casco urbano del municipio no residen personas que se autoidentifiquen como indígenas y/o afrohondureños.

Un 39% de los encuestados, manifiesta que si existen personas que se autoidentifiquen como indígenas y/o afrohondureños; lo cual valida las prevenciones del diseño del Proyecto con relación a la necesidad de formular el Marco de Participación de Pueblos Indígenas (MPPI).



Un porcentaje del 33% responde que los indígenas y/o afrohondureños residentes en el caso urbano del municipio disponen de servicio de agua potable, mientras que un porcentaje del 25% no dispone de este. Esto será posible conocerlo hasta la implementación del Proyecto e intervención de los municipios seleccionados.

Sin embargo, ese 33% que SI dispone del servicio de agua potable, es muy probable que integre el universo de usuarios del servicio que resultarán beneficiarios de subproyectos de inversión.

Con respecto a los comentarios y sugerencias recibidos del CONASA, ERASPS y el movimiento PTP, se evidenció mucho interés de estas partes interesadas en el Proyecto, dedicando tiempo para conocer y opinar sobre cada uno de los instrumentos publicados; sus opiniones fueron entregadas oficialmente a INVEST-H mediante notas detallando cada uno de estos comentarios y sugerencias.

Se analizó cada una de esas opiniones, incorporando en el diseño del Proyecto, especialmente en su descripción, aquellas sugerencias consideradas pertinentes por apegarse al cumplimiento del objetivo y alcance definido. INVEST-H procederá a dar formal respuesta a cada uno de los comentarios y sugerencias recibidos de las instituciones mencionadas identificadas como partes interesadas del Proyecto.

La información obtenida de la consulta "en línea" y las versiones finales de los instrumentos del Proyecto incorporando los comentarios, recomendaciones y sugerencias pertinentes con el objetivo y alcance del Proyecto, serán puestas a disposición del público en general a partir del 8 de mayo 2020, a través de la Página Web de INVEST-H y del Banco Municipal en Honduras. El anexo 3 presenta un informe sobre los

sucesos relevantes y resultados logrados en este proceso de consulta durante el periodo del 24 de marzo al 17 de abril 2020.

La comunicación con los actores vinculados directamente al Proyecto, desde ahora y hasta el inicio de las actividades de construcción de las obras y/o dotación de equipamientos, servicios de asesoría técnica, entre otros, se mantendrá mediante correos electrónico, mensajes, llamadas telefónicas y sitio web de INVEST-H, para lo cual se publicará la existencia del link del Proyecto en la Página Web de INVEST-H, a través de la red social Facebook.

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

**Reuniones con las partes interesadas del nivel local:** Inmediatamente después de que la municipalidad o prestador resulte seleccionado para participar en el Proyecto, se convocará a reunión a todas las "partes afectadas" y "otras partes interesadas" del nivel local, para abordar temas relacionados con sus objetivos, alcance, estrategia de intervención, actividades a implementar, indicadores, recursos de contraparte, instrumentos del Proyecto y el plan de asistencia técnica a implementar. Se definirán los roles que jugarán las partes interesadas durante la etapa de implementación del Proyecto.

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

Las reuniones tendrán una duración de una a dos horas cada una, mínimo de 15 participantes; tendrán lugar en las instalaciones de la Municipalidad u otro sitio previamente concertado con los participantes y a conveniencia de estos.

INVEST-H suministrará el refrigerio (refresco y/o café, emparedado y/o galleta, o algún alimento local), papelógrafo, proyector y pantalla, según las facilidades del lugar.

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

**Reuniones con el prestador del servicio urbano de agua potable:** Siendo la principal parte afectada del Proyecto, las reuniones con este actor se realizarán periódicamente, en función de los avances que se vayan dando al brindar la asistencia técnica.

**Reuniones con usuarios del servicio afectados por inversiones del Proyecto:** Cuando se identifiquen los subproyectos y antes de dar inicio a los trabajos de construcción, se informará a los usuarios del servicio que resultarán beneficiados con la construcción de los subproyectos de inversión, sobre sus alcances y beneficios esperados, impactos y riesgos y Plan de Gestión Ambiental y Social, entre otros, permitiendo a los usuarios manifestar sus opiniones, recomendaciones y sugerencias con relación a su diseño, ejecución y puesta en marcha.

Durante la construcción de los subproyectos con duración de entre 2 y 6 meses, se realizará una reunión inicial, intermedia y al final del subproyecto, para brindar información a las partes interesadas sobre las obras, tiempos, posibles afectaciones, avances, seguimiento a los instrumentos ambientales y sociales y mecanismo de quejas y reclamos. En casos de proyectos menores de 2 meses, se realizará una reunión inicial y una final. Para subproyectos mayores de 6 meses, se podrá realizar más de una visita intermedia dependiendo de la duración.

**Reuniones con miembros de mancomunidades y alcaldes afectados por el Proyecto.** Se planifican reuniones semestrales durante la implementación del Proyecto, que tendrán lugar en la sala de conferencias de la mancomunidad respectiva, para abordar temas de coordinación territorial, avances de

la intervención del Proyecto tanto en su componente de asistencia técnica como en la construcción de los subproyectos, requerimiento de apoyo cuando sea requerido, entre otros. Tendrán una duración aproximada de una hora, mínimo 20 participantes, entre los cuales estarán los miembros de la mancomunidad y de la Unidad Técnica Intermunicipal, así como el o los alcaldes que resulten afectados por el Proyecto. La logística y el temario a tratar estarán a cargo el Especialista Social de INVEST-H en acuerdo previo con el presidente de la mancomunidad.

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

En el caso particular de la implementación del subcomponente 1.5 que apoyará a los municipios elegibles<sup>17</sup> para responder a las necesidades de emergencias derivadas de la pandemia COVID-19, los municipios elegibles podrán acceder a los recursos disponibles con solo entregar a INVEST-H una solicitud de apoyo conforme al formato que se anexará en el MOP y al cumplimiento de los requerimientos que en él se soliciten, lo cual será un proceso diseñado de forma sencilla y de fácil comprensión, preparación y presentación para las municipalidades, utilizando para ello las herramientas tecnológicas disponibles para agilizarlo. Para testificar la transparencia en el uso de los recursos asignados a los municipios, el MOP establecerá el mecanismo a aplicar, proponiéndose el involucramiento de la Comisión Ciudadana de Transparencia (CCT) de cada municipio a lo largo del proceso.

Para socializar la disponibilidad de los recursos entre los municipios, INVEST-H realizará reuniones regionales con los municipios elegibles, con la participación de un promedio de 25 municipios por reunión, donde presentará un resumen del Proyecto seguido de una descripción de los objetivos y alcances del subcomponente, así como el procedimiento que aplica para acceder a los recursos y el mecanismo a implementar para testificar la transparencia de su utilización. En estas reuniones estarán presentes los alcaldes y representantes de la CCT de cada municipio. En caso de que las condiciones del país no permitan realizar este tipo de reuniones, se realizaran reuniones virtuales con la participación de un promedio de 10-12 municipios por región. Previo a estas reuniones, se llevará a cabo una reunión con representantes de la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON), con la finalidad de que contribuyan a impulsar la implementación del subcomponente entre sus municipios elegibles.

---

<sup>17</sup> Según proyección poblacional INE al 2020, un total de 105 municipios resultan elegibles para acceder a los recursos que dispondrá el Proyecto a través del subcomponente 1.5 para apoyar la emergencia derivada por la pandemia COVID-19.

**Tabla 2. Cronograma de actividades del Programa de Participación de las Partes Interesadas**

Etapa del Proyecto	información que se divulgará	Canales de comunicación	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje que se espera alcanzar	Responsable
Preparación del Proyecto	<p>Objetivos, componentes, potenciales actividades, alcances del Proyecto, criterios de elegibilidad.</p> <p>Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), incluyendo el Mecanismo de Quejas y Reclamos, y b) Marco de Gestión Ambiental y Social.</p>	<p>Por la ocurrencia de la Pandemia del Coronavirus y la medida de "distanciamiento social" que impera en el país, se utilizó la plataforma electrónica de INVEST-H, Sitio Web <a href="http://www.investhonduras.hn/">http://www.investhonduras.hn/</a>, además de comunicación con las partes interesadas mediante el correo electrónico habilitado para el Proyecto <a href="mailto:aguapotable@investhonduras.hn">aguapotable@investhonduras.hn</a> y llamadas telefónicas con partes afectadas seleccionadas indicadas en la Sección 6.2.</p>	Del 24 al 31 de marzo 2020.	<p>Por la ocurrencia de la Pandemia del Coronavirus y la medida de "distanciamiento social" que impera en el país, la información solo se divulgará entre alcaldes municipales, prestadores urbanos de servicios de agua potable, empresas mixtas prestadoras de servicios de agua potable, COMAS y USCL de las que se logre obtener información de contacto.</p>	Correo electrónico llega al 70% de los actores clave, y se obtiene el 40% de boletas de encuesta debidamente completadas.	INVEST-H
	Marco de Planificación de Pueblos Indígenas	Además de los canales electrónicos indicados para la divulgación del MGAS y PPPI, en el caso de este instrumento se puso especial atención a las llamadas telefónicas con representantes de organizaciones nacionales	Del 24 al 31 de marzo 2020.	Confederación de Pueblos autóctonos de Honduras (CONPAH), Organización de Desarrollo Étnico Comunitario (ODECO) y Organización	100%	INVEST-H

<b>Etapa del Proyecto</b>	<b>información que se divulgará</b>	<b>Canales de comunicación</b>	<b>Cronograma: lugares/fechas</b>	<b>Partes interesadas destinatarias</b>	<b>Porcentaje que se espera alcanzar</b>	<b>Responsable</b>
		para realizar una entrevista que permita conocer sus opiniones e interés respecto al Proyecto y la documentación divulgada.		Nacional Indígena Lenca de Honduras (ONIL).		
	Instrumentos: MGAS – MPPI – PPPI - MRI -PMO- PCAS	Divulgación por página web: INVEST-H Banco Mundial Correo electrónico a participantes de consultas y otros actores clave.	Fecha inicio de divulgación de primeros borradores: 24 de marzo de 2020. Inicio de divulgación de instrumentos actualizados: 8 de mayo de 2020.	Actores clave identificados, potenciales partes interesadas y afectadas, población en general.	Página Web, llega al 40% de actores clave.	INVEST-H
Promoción, negociación y financiamiento del Proyecto.	Instrumentos MGAS – MPPI – PPPI – MRI - PMO	Divulgación por canales electrónicos (correo electrónico y sitio web de INVEST-H).	18 de mayo 2020 hasta la fecha de posible inicio del Proyecto.	Actores clave identificados, potenciales partes interesadas y afectadas, población en general, grupos vulnerables.	Medios electrónicos, llega al 75% de actores.	INVEST-H
Implementación del subcomponente 1.5	Resumen del Proyecto seguido de una descripción de los objetivos y alcances del subcomponente 1.5, así como el procedimiento que aplica para acceder a los recursos y el mecanismo a	Reunión con la AMHON. Reuniones regionales con municipios elegibles, lideradas por INVEST-H, con participación del alcalde municipal y representante de la CCT. De no existir condiciones en el país por causa de la pandemia COVID-19, se realizarán reuniones	A la declaración de efectividad del Proyecto.	Municipios elegibles, AMHON, Comisiones Ciudadanas de Transparencia.	100% de los municipios elegibles.	INVEST-H

*Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)*  
*Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras*

<b>Etapa del Proyecto</b>	<b>información que se divulgará</b>	<b>Canales de comunicación</b>	<b>Cronograma: lugares/fechas</b>	<b>Partes interesadas destinatarias</b>	<b>Porcentaje que se espera alcanzar</b>	<b>Responsable</b>
	implementar para testificar la transparencia de su utilización	virtuales.				
Implementación del plan de asistencia técnica	Alcance del plan de asistencia técnica a proveer a través del periodo de duración del Proyecto, objetivos esperados, indicadores que se espera alcanzar, estrategia de implementación del plan, recursos de contraparte necesarios.	Reuniones presenciales, correo electrónico y llamadas.	Inmediatamente después de que la parte afectada resulte seleccionada para participar en el Proyecto.	Gobiernos locales, prestadores municipales desconcentrados.	100% de los actores seleccionados para participar en el Proyecto.	INVEST-H
	Seguimiento a la implementación del plan de asistencia técnica acordado.	Reuniones presenciales, correo electrónico y llamadas.	A lo largo de la duración del Proyecto, fijando una reunión semestral, pudiendo llevarse a cabo reuniones cuando INVEST-H o la parte afectada lo solicite.	Gobiernos locales, prestadores municipales desconcentrados	100%	INVEST-H
	Socialización de Iniciativa de desconcentración de la prestación del servicio de agua potable	Reuniones con las partes afectadas del municipio meta.	Previo al inicio de la formulación y aprobación de la propuesta de desconcentración del servicio urbano por la Corporación Municipal	Gobiernos locales, unidad prestadora del servicio urbano de agua potable y representantes de los usuarios del	70%	Gobierno Local con apoyo de INVEST-H

<b>Etapa del Proyecto</b>	<b>información que se divulgará</b>	<b>Canales de comunicación</b>	<b>Cronograma: lugares/fechas</b>	<b>Partes interesadas destinatarias</b>	<b>Porcentaje que se espera alcanzar</b>	<b>Responsable</b>
			de cada municipio meta.	servicio (Patronatos, COMAS, USCL, Comisión Ciudadana de Transparencia, Comisionado Municipal, UMA, mancomunidades, unidad municipal de desarrollo comunitario, cooperantes internacionales presentes en el territorio vinculados al servicio).		
	Socialización de Iniciativa para la implementación de la facturación volumétrica del servicio de agua potable.	Reuniones con las partes afectadas del municipio meta.	Previo al inicio de la formulación y aprobación del Plan de Implementación de Facturación Volumétrica del Servicio de Agua Potable por la Corporación Municipal de cada municipio meta.	Idem al anterior.	70%	Prestador desconocido del servicio con apoyo del Gobierno Local e INVEST-H
	Socialización de propuestas de ajustes tarifarios del servicio de agua	Reuniones con las partes afectadas del municipio meta.	Al concluir el estudio de ajuste tarifario a proponer.	Idem al anterior.	70%	Prestador desconocido del servicio con apoyo



Etapa del Proyecto	información que se divulgará	Canales de comunicación	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje que se espera alcanzar	Responsable
	potable					del Gobierno Local e INVEST-H
Construcción de subproyectos	<p>Información sobre obras, tiempos, posibles afectaciones, etc.</p> <p>Seguimiento a instrumentos sociales y ambientales.</p> <p>Mecanismo de Comunicación y Respuesta para Quejas, Reclamos y Sugerencias (MQRS); estrategia de género</p> <p>Posibles oportunidades de trabajo local en la construcción de los subproyectos.</p>	<p>Para subproyectos con duración entre 2-6 meses, reuniones iniciales, intermedia y a la finalización de los subproyectos. En el caso de subproyectos con duración de más de 6 meses se realizará más de una reunión intermedia dependiendo de la duración. En caso de proyectos menores de 2 meses, se realizará una reunión inicial y una final.</p> <p>Reuniones con actores locales (beneficiarios, autoridades locales, cooperación, otros) y con contratista implementador y supervisión mensual.</p> <p>Instalación buzón y libro de MQRS en sitios estratégicos de las vecindades afectadas.</p> <p>Personalmente durante visitas de seguimiento; canales de comunicación y</p>	Desde el inicio de la construcción hasta la fecha de aceptación de las obras por parte del municipio	Partes afectadas: usuarios de sistemas de agua potable urbanos, incluyendo grupos vulnerables, los cuales incluyen población indígena en caso de que el subproyecto se implemente en un sitio con presencia indígena de acuerdo con los criterios establecidos en la EAS7. En estos casos será necesario definir una estrategia que proponga mecanismos de participación que permitan la inclusión, involucramiento y libre expresión de los usuarios indígenas.	80% de los beneficiarios directos informados sobre avances de la ejecución de obras.  100% de Personal clave de contratista y supervisión participan en las reuniones de seguimiento.	INVEST-H

*Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)*  
*Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras*

<b>Etapa del Proyecto</b>	<b>información que se divulgará</b>	<b>Canales de comunicación</b>	<b>Cronograma: lugares/fechas</b>	<b>Partes interesadas destinatarias</b>	<b>Porcentaje que se espera alcanzar</b>	<b>Responsable</b>
		mecanismos de información (radio, televisión, medios alternativos, entre otros); testimonios verbales y mediante la provisión de materiales audio visuales.  Estos canales serán parte de la estrategia de comunicación del proyecto.				
Implementación del Proyecto	Avances y resultados del Proyecto. Coordinación de acciones.	Reuniones anuales, correo electrónico, boletines informativos.	A la finalización de cada año de la vida del Proyecto, o cuando las partes interesadas lo soliciten.	Otras partes interesadas del nivel central.	60%	INVEST-H

Al comienzo de la construcción de los subproyectos y como parte del mecanismo de consulta y participación considerado en la tabla 2 que antecede, se brindará información a las partes afectadas sobre temas vinculados a las posibilidades de trabajo local y se considerarán temas relacionados a la equidad e igualdad de género y cualquier riesgo que podría identificarse para la seguridad y salud de los vecinos.

Se socializará el mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias (MQRS) con la población durante las consultas en la fase de preparación del Proyecto, así como durante la implementación. Durante el desarrollo de las obras, INVEST-H dará continuidad a estos temas en las visitas de seguimiento y monitoreo que haga a las comunidades beneficiarias.

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

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

INVEST-H, a través de Especialistas Sociales con experiencia y conocimiento sobre técnicas de comunicación y educación popular, harán uso de dichas técnicas especiales para facilitar la transmisión y recepción de información, opinión y percepción de la población vulnerable, particularmente analfabeta mediante sus testimonios verbales, reproducción de material didáctico acorde a su situación y temática, uso del teatro como recurso didáctico, spot grabados con mensajes alusivos al tema de análisis, papelógrafo, afiches ilustrativos, entre otros recursos.

## **5. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

El responsable directo de la gestión del del Mecanismo de Comunicación y Respuesta para Quejas, Reclamos y Sugerencias (MQRS) es INVEST-Honduras, se apoyará en el equipo de especialistas sociales de los contratistas implementadores (CI) de los subproyectos y en especial del de la firma supervisora, que será responsable en campo de la gestión del mecanismo.

El especialista social de INVEST-H tendrá la responsabilidad del monitoreo del MQRS y estará en contacto permanente con la forma supervisora para asegurar la respuesta efectiva y oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias que puedan surgir en el marco del Proyecto.

Se ha previsto que el MQRS aborde los casos presentados con rapidez y eficacia, de una manera transparente, que sea culturalmente adecuada y esté al alcance de todas las partes afectadas por el Proyecto, sin costo ni retribución. El mecanismo no impedirá el acceso a recursos judiciales ni administrativos.

INVEST-H informará a las partes afectadas por los subproyectos acerca del proceso de resolución de casos presentados durante sus actividades de interacción con la comunidad, contestará a los reclamantes y atenderá los reclamos valederos. Asimismo, tendrá un registro en el que se documenten las respuestas a todas las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias recibidas.

La gestión de las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias se llevará a cabo de una manera culturalmente adecuada y será discreta, objetiva, sensible y receptiva a las necesidades e inquietudes de las partes afectadas por el subproyecto.

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

## **5.1 OBJETIVO DEL MQRS**

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

## **5.2 ALCANCE DE APLICACIÓN DEL MQRS**

El MQRS se implementará en el marco del Proyecto, a todas aquellas actividades de los subproyectos que puedan generar inquietudes, reclamos y quejas en la población y que requieren una respuesta efectiva.

## **5.3 SOCIALIZACIÓN DEL MQRS**

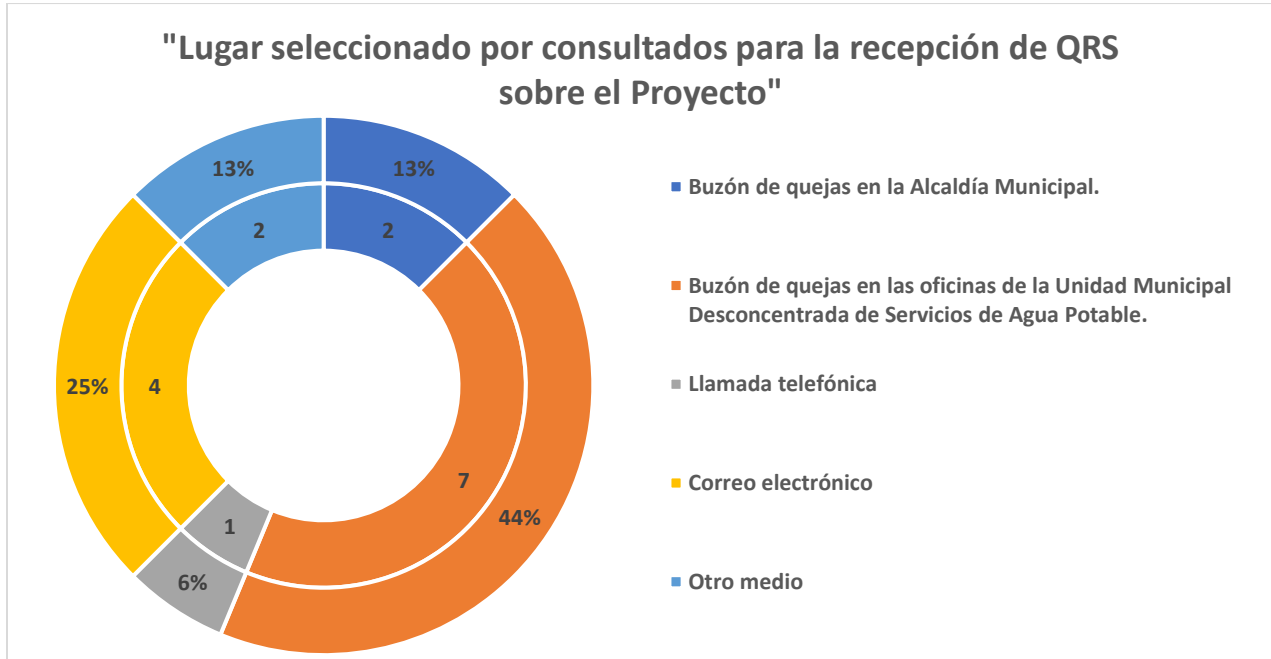
La socialización del MQRS consiste en informar a las partes afectadas, interesadas, entes relacionados a INVEST-H en la ejecución del Proyecto y la población en general en sus diferentes fases, tanto a nivel comunitario, municipal y nacional, de la existencia del proceso de acceso y uso del MQRS.

Ante la emergencia sanitaria que ha decretado el Gobierno de la República por la pandemia del Coronavirus- que impidió las jornadas de socialización, consulta e información sobre el Proyecto originalmente planificados con partes afectadas en Tegucigalpa y San Pedro Sula, la consulta general fue practicada "en línea" y por otros medios alternativos. En el proceso de "consulta en línea", se ha incluido en la boleta diseñada la pregunta: "*Si usted tuviera una queja, reclamo o sugerencia respecto del Proyecto ¿Dónde se dirigiría/cómo la presentaría?*"

Ante la opción de selección única para los consultados, se obtuvieron los resultados siguientes:

- El 43.75% (representativo de 7 consultados), definió su preferencia de presentar una queja, reclamo o sugerencia (QRS) en el "buzón de quejas en las oficinas de la Unidad Municipal Desconcentrada de Servicios de Agua Potable.
- Un 25% (representativo de 4 consultados), su preferencia es por "correo electrónico".
- En menor proporción, hay un 12,5% (representativo de 2 consultados) que definen como opción el "Buzón de quejas en la Alcaldía Municipal"; igual porcentaje definió su preferencia en otro medio, en este caso: "call center de la empresa" y uno "todas las opciones".
- Hay un (1) caso equivalente al 6,25% de consultados que define como preferencia para presentar su QRS sobre la ejecución del Proyecto por llamada telefónica.

Los datos antes descritos se representan el siguiente gráfico:



Los resultados antes expuestos, nos confirman que los consultados valoran como un sitio adecuado y confiable para instalar el buzón de quejas, reclamos y sugerencias del Proyecto en primera instancia en las Unidades Municipales Desconcentradas.

Por otra parte, en la consulta "en línea" realizada con el liderazgo indígena y afrohondureño, se obtuvo ante la pregunta *¿Sugiere algún ajuste al mecanismo de quejas y reclamos que se preparó para el proyecto?* obteniéndose las siguientes recomendaciones:

- ODECO propuso "crear en el plano nacional un comité o estructura que canalice los descontentos, quejas o reclamos podría estar conformada por comunidad, municipalidad y organizaciones. En el plano internacional apegarse a la instancia que ya tiene el BM".
- ONILH: "puede ser en las Mesas de Trabajo, que se instalen cada determinado período de tiempo. El período de tiempo no debe ser muy largo porque hay factores o etapas que son críticas para el éxito o fracaso del proyecto."
- CONPAH: "Las quejas y los mecanismos de reclamo deben guardar la identidad del reclamante y este mecanismo debe ser efectivo en las correcciones que se ameriten".

Durante la fase de implementación se informará sobre la existencia de este MQRS y su funcionamiento a los habitantes en las áreas de intervención de los subproyectos cuando se desarrollen las siguientes actividades:

- Al inicio de las consultas significativas o consultas públicas.
- Al inicio las actividades de cada subproyecto.
- Al dar inicio a cada evento de capacitación.
- Visitas de supervisión.
- Para el caso de pueblos indígenas y afro-hondureños, se informará inicialmente durante la fase de preparación del Proyecto sobre el MQRS al liderazgo de sus organizaciones representativas de áreas potenciales de influencia de conformidad a los criterios de elegibilidad de beneficiarios establecidos.

- De forma específica con población indígena y afro-hondureña en eventos que de forma diferenciada se desarrollen posterior a la reunión focalizada con el liderazgo, sean estas jornadas de socialización, consulta, capacitaciones, otras relevantes, que contribuyan a los resultados del Proyecto.

En resumen, el mecanismo será debidamente socializado con todas las partes interesadas y afectadas mediante los eventos previstos en este PPPI.

#### **5.4 RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, COMENTARIOS O SUGERENCIAS**

Las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias pueden recibirse por medio de los siguientes canales:

- En la oficina de INVEST-H en la siguiente dirección Edificio La Interamericana, Anexo I Nivel, Colonia Los Castaños Sur, Boulevard Morazán, Tegucigalpa, M.D.C.
- Teléfono No. (504) 2232 3786
- Mensaje escrito al correo electrónico: [aguapotable@investhonduras.hn](mailto:aguapotable@investhonduras.hn)
- Personalmente y cuando el caso lo amerite por su nivel de complejidad en reuniones comunitarias de seguimiento que realice INVEST-H, a través del Especialista Social del Proyecto.
- En la oficina seleccionada como receptor del MQRS (prestador desconcentrado y/o alcaldía municipal) a nivel local donde se puede presentar la queja de manera oral o escrita (buzones).

Como parte de los resultados preliminares de la consulta en línea del Proyecto realizada entre el 25 al 31 de marzo de 2020 con partes interesadas y afectadas del Proyecto, se puede determinar a priori que el lugar idóneo desde sus criterios de dónde ubicar habilitar los MQRS puede ser en las oficinas de las unidades municipales desconcentradas prestadoras de servicios de agua potable de la localidad donde se ejecute un subproyecto del Componente 1.

Como lugar alternativo se puede definir las oficinas de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) u otra dependencia de la alcaldía municipal vinculada al tema de agua potable donde se ejecute un subproyecto del Componente 1.

Es de hacer la observación que las unidades municipales desconcentradas al igual que las alcaldías municipales son canales naturales para la presentación de quejas, reclamos y sugerencias (QRS). Posiblemente, algunos prestadores desconcentrados con mayor avance tendrán ya habilitados sus propios mecanismos y que potencialmente sean beneficiarios de las actividades del subproyecto 1.3. En consecuencia, se hará el vínculo con esos mecanismos de manera tal que INVEST-H esté al tanto de las QRS que se presenten directamente vía esos mecanismos y ser parte de la información generada y vinculada con la ejecución del Proyecto en los reportes periódicos que se presenten al Banco Mundial.

Se diseñará un cartel con las instrucciones para el uso de estos recursos, donde se atienden beneficiarios/as y población en general. Estos se colocarán en puntos visibles, estratégicos, como tableros de información, murales, puntos de recaudación, entre otros, de las oficinas de los prestadores desconcentrados; asimismo en las alcaldías en sus tableros informativos, frente a ventanillas de recaudación/ cobranzas, en la USCL donde exista, otros estratégicos.

Es compromiso del Proyecto el desarrollo de capacidades del personal de los receptores locales del MQRS que se habiliten con la ejecución del Proyecto (en este de los prestadores desconcentrados o en su defecto

de alcaldías municipales, u otros que los actores locales definan viables y confiables de administrar dicho mecanismo).

Para esta actividad se proporcionará asistencia técnica a través de la firma supervisora que se contrate para la fase de ejecución de los subproyectos del Componente 1, más el apoyo del especialista social de INVEST-H con el objetivo de que, una vez concluida la fase de ejecución de obras, se cuente con capacidad instalada/ empoderada a nivel local para la gestión del MQRS. Una vez concluidas los subproyectos, se dará seguimiento según necesidad al menos por uno o dos años por el especialista social de INVEST-H hasta que se considere que el MQRS ha sido adoptado por la institución.

En el caso de alcaldías municipales o prestadores desconcentrados que ya cuentan con un MQRS, se dará, a través de la firma supervisora, asesoría técnica para fortalecer las capacidades del personal que hace la gestión del MQRS durante la ejecución de los subproyectos; sumándose en este caso las acciones del Proyecto a su agenda de atención ya instalada. Se fortalecerán asimismo las estrategias de comunicación y plan de medios que estén implementando y, que tengan como objetivo la veeduría y auditoría social de los servicios que prestan a la comunidad en temas de agua potable y otros temas asociados.

En el caso de localidades donde se diferencia la existencia de pueblos indígenas y afro-hondureños ubicados en cascos urbanos y comunidades aledañas a los mismos, que hayan solicitado ser beneficiarios del Proyecto, previo al cumplimiento de los criterios de elegibilidad y, que se ha determinado son beneficiarios de los subproyectos que se ejecuten, las instrucciones sobre el uso de estos recursos de información y comunicación serán en idioma español, dado que es de dominio total de forma hablada y escrita por parte de estos grupos poblacionales. Sin embargo, si durante las consultas a nivel local con estos grupos poblacionales (indígenas y/o afro-hondureños) solicitan tener la información en su lengua materna, se habilitarán simultáneamente carteles y demás recursos necesarios en su lengua materna en forma paralela/ alterna a los recursos de información y comunicación elaborados en idioma español y se usarán de forma integral. En el caso de pueblos indígenas y afro-hondureño, el MQRS será presentado y discutido durante las consultas focalizadas con su dirigencia representativa y, en las que de forma pertinente y oportuna se realicen a nivel comunitario, donde se proporcionará información detallada de MQRS y los subproyectos donde potencialmente se beneficien.

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

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

## **5.5 REGISTRO DEL MQRS**

Para el registro se establecerán formatos estándar, en donde se detallen los datos sobre la persona que presenta el caso, fecha y hora, descripción de las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias, así como datos para mayor contacto y devolución de respuesta. Si el trabajador lo desea, también existe la posibilidad de permitirle plantear sus inquietudes de forma anónima.

Los formatos son los siguientes:

- a) Formato de presentación de casos.
- b) Formato de constancia de recepción de QRS.
- c) Formato de respuesta formal a casos (cuando amerite).
- c) Matriz de control de solicitudes y reclamos.

*El formato de presentación de casos:* es el formato a través del cual INVEST-H tendrá control para llevar a cabo el flujo de solución de la QRS recibida.

*El formato de constancia de recepción del QRS,* es el que se entrega al reclamante para que tenga evidencia de que ha presentado la misma y, en caso de apelación a la solución proporcionada por INVEST-H, tenga un medio de verificación del QRS presentado.

*El formato de respuesta formal a casos:* es el que hace constar la respuesta que INVEST-H proporciona al usuario del Mecanismo y;

*La matriz de control:* es la que se usa para obtener insumos para la preparación de los reportes que del MQRS se hace al Banco Mundial.

Estos formatos serán entregados según los resultados de la consulta en la unidad municipal desconcentrada o la alcaldía municipal, u otro y, se facilitará la capacitación de la persona designada para apoyar en la implementación del MQRS, para su registro y custodia durante la ejecución de actividades del Proyecto. Se guardará copia de los formatos sobre las situaciones reportadas y atendidas, actividad que realizará el personal responsable de la institución que sea seleccionada como receptora del MQRS; asimismo de las QRS que sean recibidas en la oficina de INVEST-H por los demás canales disponibles.

INVEST-H en su oficina central tendrá resguardo de la documentación soporte del MQRS, así como registro centralizado de todas las QRS que se den en el marco del Proyecto; también reportará al BM sobre la implementación del MQRS de manera trimestral y anexará el registro mencionado. Las decisiones sobre cierre de los casos es responsabilidad de INVEST-H.

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

## **5.6 CARACTERIZACIÓN DE LAS PREOCUPACIONES, QUEJAS, RECLAMOS, COMENTARIOS O SUGERENCIAS**

Las QRS recibidas en la oficina de la institución seleccionada como receptora del MQRS, serán clasificadas por el especialista social de la firma supervisora (posteriormente validada por INVEST-H) y las recibidas por los demás canales serán clasificadas por INVEST-H de acuerdo a las siguientes categorías:

No Admisibles: se considerarán no admisibles aquellas QRS conforme los siguientes criterios: (i) No está directamente relacionada con las actividades del Proyecto; (ii) Su naturaleza, sobrepasa el límite de intervención y aplicación del MQRS; (iii) No hay una causa o justificación real de la acción denunciada (iv) Hay otros mecanismos formales e institucionales en otras instancias diferentes a las habilitadas por el Proyecto, atribuciones que son indelegables y que en caso de presentarse con el consentimiento de la parte afectada se trasladará con base a los procedimientos legales al organismo competente del Estado (Juzgados competentes) para presentar la solicitud, denuncia, queja o reclamo. No obstante, INVEST-H validará la clasificación de las quejas no admisibles que se reciban en la oficina de la institución receptora del MQRS y estará siempre en la obligación de dar una respuesta al solicitante.



Nivel de complejidad baja: (i) Solicitudes o reclamos que no requieren de una solución, sino solo información que aclare la duda; (ii) Solicitudes o reclamos que ya fueron atendidas por el Proyecto y que recibieron una respuesta oportuna, efectiva y definitiva, por lo que se reenviará o dará respuesta nuevamente.

Nivel de complejidad media: solicitudes o reclamos relacionados con obras de infraestructura, con el desempeño del contratista implementador y la firma de supervisión; la moral y ética del personal del Proyecto en relación con los miembros de la comunidad.

Nivel de complejidad alta: solicitudes o reclamos con la salud, exclusión social, el ambiente, la integridad física y emocional del personal a cargo del Proyecto o de los beneficiarios directos e indirectos, abuso, explotación o acoso sexual. Aquí se incluirán los reclamos sobre el contratista implementador a fin de que se destinen directamente a INVEST-H.

La clasificación se hará en base al conocimiento y criterio de los especialistas sociales de la firma supervisora, a fin de determinar con buen fundamento el nivel de complejidad de la QRS. Las QRS recibidas en la institución receptora de las QRS (sea unidad municipal desconcentrada y/o alcaldía municipal) serán respondidas por la institución receptora, y en aquellos casos donde haya QRS vinculados al Proyecto, informará sobre las mismas al especialista social de la firma supervisora.

El especialista social de la firma supervisora asesorará al receptor local en la atención de las QRS y, con base al control del receptor local del MQRS, preparará información para los reportes periódicos que presentará a INVEST-H. Por su parte, INVEST-H tiene la responsabilidad de monitorear el funcionamiento del mecanismo a nivel local

Las QRS que sean recibidas en INVEST-H, serán abordadas por a través de su especialista social, en primera instancia. En caso de no encontrar una solución o, si la QRS excede la capacidad de respuesta del especialista social, será responsabilidad de la Dirección Legal o Dirección Ejecutiva de INVEST-H de responder a las QRS de acuerdo a la complejidad.

## **5.7 SEGUIMIENTO, RESPUESTA Y APELACIÓN**

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

Al momento de recepción, registro y categorización de los casos, el responsable a nivel local del MQRS (unidad municipal desconcentrada o alcaldía municipal), sostendrá conversación con quien reporta la situación, informando los pasos a seguir para dar respuesta y el tiempo de espera. El receptor local dará respuesta en los tiempos estipulados.

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

En los casos en que se recibe directamente una comunicación por vía electrónica o por teléfono, el especialista social de INVEST-H, será responsable de dar la respuesta o resolución y se trasladará al reclamante a través de la persona designada a nivel comunitario como enlace para la QRS. INVEST-H dará respuesta e informará al enlace comunitario en un período no mayor de siete (7) días hábiles, para que ésta comunique al reclamante en no más de tres (3) días.

Mensualmente, INVEST-Honduras recibe en los informes de seguimiento de la firma supervisora, reportes sobre el número y naturaleza de los casos presentados, así como el estatus de respuesta. INVEST-H tendrá

registro centralizado de todas las QRS por los diferentes canales habilitados en el marco del Proyecto e informará trimestralmente al Banco Mundial.

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

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

## 5.8 MONITOREO Y EVALUACIÓN

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

Se realizarán reuniones de seguimiento mensual del equipo de INVEST-H a cargo del Proyecto, para dar retroalimentación sobre la efectividad del mecanismo de comunicación y repuesta. En el caso de las reuniones con población beneficiaria que habla en su lengua materna de forma alterna al español, se tendrá interlocución de un poblador local seleccionado por la comunidad (para el caso que esta población lo solicite expresamente).

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

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

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



## 5.9 DIAGRAMA DE FLUJO DEL MQRS.

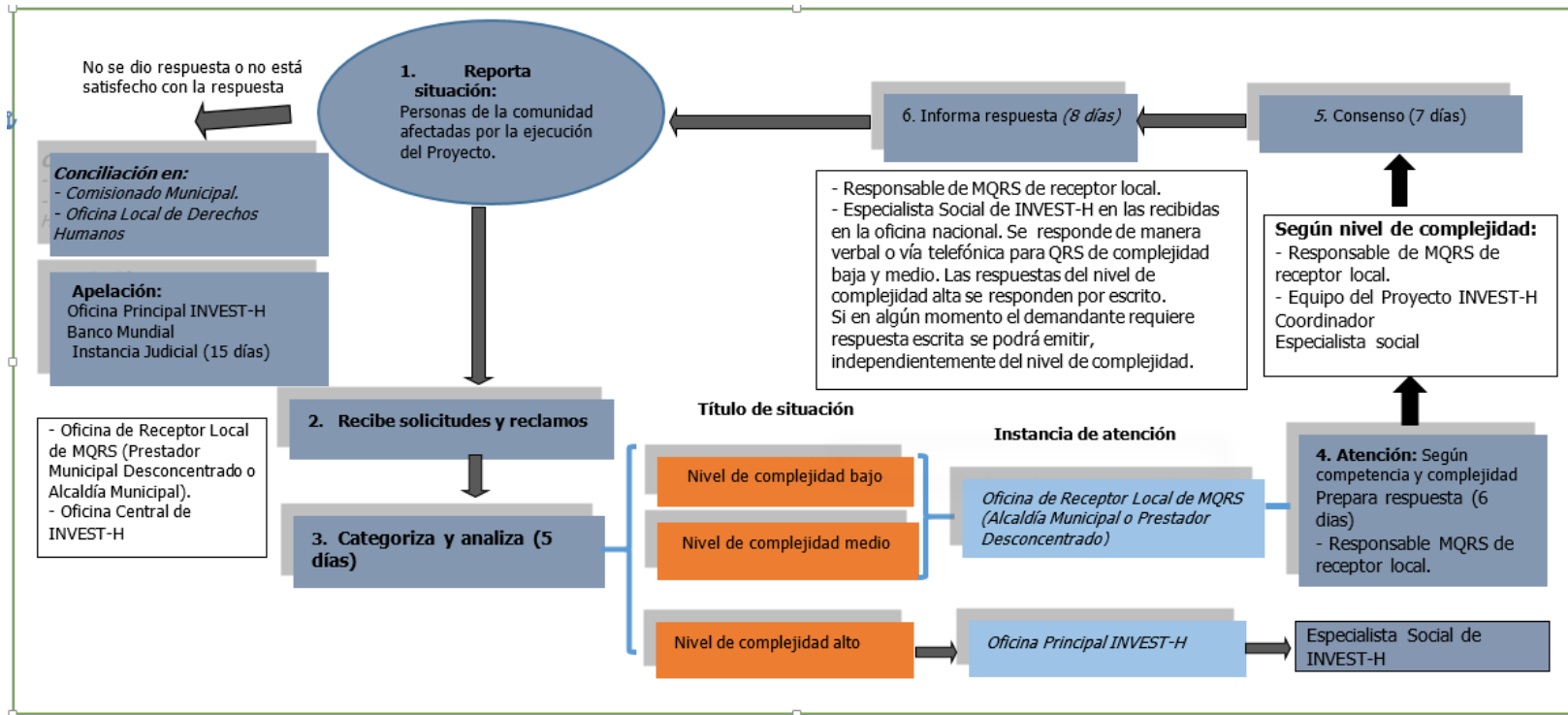


Figura 3. Diagrama de flujo del MQR

## 5.10 RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MQRS

De acuerdo a las etapas antes detalladas, se identifican los principales protagonistas responsables en cada una de ellas.

Objetivos	Acciones	Responsable/s
<b>1. Socialización del MQRS</b>		
Informar a partes interesadas y afectadas sobre MQRS	Diseño e impresión de un mínimo de 200 afiches, que serán colocados en tableros de información, otros lugares estratégicos en las alcaldías municipales o prestadores desconcentrados para dar a conocer la existencia, uso y acceso al MQRS y, de 25 en caso de población con lengua materna de la población indígena y/o afro-hondureña que lo solicite.	Especialista en Comunicaciones de INVEST-H
	Socializar el MQRS en asambleas comunitarias y entregar información resumen en trifoldos, folletos, otros materiales de fácil lectura y comprensión. Esta información asimismo se podrá entregar por el personal de la alcaldía municipal vinculado o del Prestador desconcentrado en operativos casa a casa o a través de los Patronatos u otro colaborador local. Se usará asimismo mensajes a través radios locales y audiovisuales a través de televisoras locales. En todos los casos se informará en los recursos comunicacionales información sobre el Proyecto, subproyecto específico y se incluirán teléfonos y otros canales habilitados para presentar quejas y reclamos.	Especialista Social de INVEST-H con apoyo de Especialista de Comunicaciones.
	Capacitación al personal comunitario enlace del Proyecto y al personal de la institución receptora del MQRS.	Especialista Social de Firma Supervisora con apoyo de Especialista Social de INVEST-H
<b>2. Recepción del Caso</b>		
Recibir los casos	<p>La recepción de quejas, reclamos, comentarios o sugerencias puede ser mediante los siguientes canales:</p> <p>En la oficina seleccionada como receptor del MQRS (prestador desconcentrado y/o alcaldía municipal) a nivel local donde se puede presentar la queja de manera oral o escrita.</p>	<p>Personal responsable del prestador desconcentrado y/o alcaldía municipal, con apoyo de especialista social de la firma supervisora.</p> <p>Para los demás casos: Especialista Social de INVEST-H</p>

Objetivos	Acciones	Responsable/s
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas de INVEST-H en la siguiente dirección Edificio La Interamericana, Anexo I Nivel, Colonia Los Castaños Sur, Boulevard Morazán, Tegucigalpa, M.D.C.</li> </ul> <p>Teléfono de INVEST-H No. (504) 2232 3786</p> <p>Mensaje escrito al correo electrónico: <a href="mailto:aguapotable@investhonduras.hn">aguapotable@investhonduras.hn</a> o en el correo electrónico habilitado por el receptor de los MQRS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personalmente en reuniones comunitarias de seguimiento que realice INVEST-H, a través del Especialista Social del Proyecto en casos que ameriten según su nivel de complejidad.</li> </ul>	
<b>3. Registro</b>		
Dejar asentado el registro de todos los casos	Remitir situación reportada	Responsable de MQRS de receptor local en su control interno.  Para los demás casos: Especialista Social de INVEST-H
	Completar Matriz de control de solicitudes y reclamos.	
Sistematizar las solicitudes y reclamos	Desarrollar una base de datos donde queden asentadas todas las solicitudes y reclamos recibidos y las respuestas. La base de datos contará con la categorización de las situaciones reportadas.	especialista social de INVEST-H con apoyo en información periódica reportada por el especialista social de la firma supervisora.
<b>4. Seguimiento, respuesta y apelación</b>		
Establecer los mecanismos y acciones para abordar las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias.	Recoger información adicional sobre los motivos de las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias.	Responsable del MQRS de receptor local según nivel de complejidad y competencia  Especialista social de la firma supervisora apoya/asesora personal del receptor local del MQRS según necesidad.
	Propuesta de acción concreta.	
	Consenso de acción propuesta concreta	

Objetivos	Acciones	Responsable/s
	Comunicar la solución a la persona/ grupo/ comunidad que presentó las quejas, reclamos, comentarios o sugerencias	Especialista social de INVEST-H cuando corresponda.
	Informar sobre la posibilidad de apelación mediante aplicación del mecanismo.	
Contar con un sistema de M&E para dar seguimiento a las solicitudes y reclamos del Proyecto.	Envío de matriz de control mecanismos en los informes trimestrales/ semestral/ anual al Banco Mundial.	Especialista Social de INVES-H
	Monitorear matriz de control mecanismos de quejas, reclamos, comentarios o sugerencias y respuestas en campo.	
	<p>Reuniones periódicas con personal de la alcaldía municipal, prestador desconcentrado o ambos (según el caso), receptora del MQRS para retroalimentación de su funcionamiento.</p> <p>Mantener informado al Banco Mundial con periodicidad trimestral, semestral y anual, sobre la cantidad de quejas, reclamos, comentarios o sugerencias; tipos y estatus. En casos especiales se informará oportunamente al Banco.</p>	<p>Especialista social de INVEST-H con apoyo de especialista social de firma supervisora.</p> <p>Especialista social de INVES-H</p>

## 5.11 ANEXOS DEL MQRS

### a) Formato presentación de casos

Fecha: \_\_\_\_\_

Comunidad:..... Municipio.....

Departamento:.....

Pertenece a un pueblo indígena o afro-hondureño: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Nombre: .....

Teléfono: .....

Documento de identidad: .....

**Escriba aquí su queja, reclamo o sugerencia.**

Firma: .....

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

Fecha de recepción: \_\_\_\_\_

Comunidad:..... Municipio.....

Departamento:.....

Pertenece a un pueblo indígena o afro-hondureño: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Nombre del denunciante: .....

Nombre del receptor: .....

**El receptor detalla la queja, reclamo o sugerencia**

Firma del receptor: .....



**c) Formato respuesta formal a casos (cuando amerite)**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que presentó las quejas, reclamos, o sugerencias:  
.....  
Dirección: .....  
Teléfono: .....  
Correo electrónico:.....  
Documento de identidad: .....

Queja       Reclamo       Sugerencia

**Respuesta**

En respuesta a la queja, reclamo o sugerencia presentada en la fecha..... Sobre  
(describir naturaleza de las quejas, reclamos, o sugerencias)

.....  
.....  
..... se  
informa que, luego de haber evaluado las quejas, reclamos o sugerencias, se ha decidido  
.....  
.....

En caso de apelación por favor, comunicarse con:

.....

Requiere investigación Si ( ) No ( ). En caso afirmativo, describir pasos a seguir:

.....  
.....

Canal de respuesta (marcar el canal utilizado): Escrito/Oral

Nombre de la persona que informa:

Firma de la persona que informa:

### D. Matriz de control de solicitudes y reclamos

No.	Fecha y hora de recepción	Tipo de recepción	Nombre del solicitante	Sexo	Teléfono	Comunidad/ Municipio	Departamento	Clasificación	Tipo de caso	Tipo de solicitante	Descripción del caso	Respuesta proporcionada	Responsable de la atención	Amerita seguimiento	Registro del proceso post llamada	Fecha y resolución	Indígena /afrohondureño
1	La fecha y hora de recepción.	Llamada, formato manuscrito, verbal.	No tiene que ser nombre completo y puede también ser una llamada anónima.	Hombre ( ) Mujer ( )	Referencia para contactar y dar respuesta.	Nombre del municipio y comunidad de donde llama el Denunciante, o dónde sucede la denuncia.	Departamentos donde está presente el "Proyecto para el Fortalecimiento Urbano de Agua Potable en Honduras"	Nivel de Complejidad: Alta ( ) Media ( ) Baja ( )	Reclamo ( ) Queja ( ) Sugerencia ( ) No Aplica ( ) si no es queja, reclamo o sugerencia.	Puede ser: Beneficiario, ciudadano, organización, autoridad local, o regional, socios del proyecto..	De que trata la queja, reclamo o sugerencia.	Al momento de la recepción: ¿Qué se le dijo? ¿Qué proceso se le explicó? ¿Qué contacto se le dio?	Quién recibe: A quién se remite:	¿En casos de no conformidad o complejidad amerita seguimiento? Si ( ) No ( ), apuntar si es queja colectiva o hay riesgo de escalación del conflicto.	¿Cuales fueron los pasos que se hicieron para dar respuesta?	Describir la resolución y llamar al interesado para atender su respuesta. Anotar fecha	Si ( ) No ( ): Describir a qué pueblo indígena o afrohondureño pertenece.

## **6. PRESUPUESTO ESTIMADO DE IMPLEMENTACION DEL PPPI**

Los gastos de implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), serán financiados con recursos asignados al componente 3 del Proyecto, relativo a la "Gestión del Proyecto", donde se dispone de un total de US\$ 3.5 millones. Estos gastos están referidos principalmente al montaje de los eventos que se promoverán con las partes interesadas de los subproyectos, y los que se propone realizar al nivel central, así como a los honorarios y gastos de viaje y viáticos correspondiente a los especialistas social y ambiental del Proyecto.

El presupuesto estimado para implementar el PPPI asciende a ciento setenta y cinco mil dólares americanos exactos (US\$175,000, equivalente al 5% del monto total asignado al Componente 3 del Proyecto. P

Se hará la provisión de recursos para la ejecución de las actividades del PPPI, ya que estas promueven procesos participativos, inclusivos, informativos y comunicacionales entre la organización del Proyecto y sus beneficiarios, fomentando con ello su ejecución en condiciones de gobernabilidad que favorecen la obtención de mejores resultados y su sostenibilidad en el tiempo.

## **7. ANEXOS**

## **Anexo 1 - Encuesta para potenciales beneficiarios del Proyecto**

### **Encuesta para potenciales beneficiarios del proyecto** **Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras**

El objetivo de la presente encuesta es obtener de parte de Gobiernos Municipales y Unidades Municipales Desconcentradas de Servicios de Agua Potable sus valoraciones sobre el alcance del Proyecto para promover servicios urbanos de agua potable sostenibles. Se le solicita contestar las siguientes preguntas de acuerdo a las instrucciones en cada una. Cabe mencionar que los detalles de información de contacto (en particular el número celular) son optativos, por lo que puede colocar en el formato la información que se sienta cómodo en compartir.

0. Dirección de correo electrónico (Obligatorio)

1. Nombre y apellido del informante

2. Número de teléfono celular.

3. Municipio.

4. Departamento

5. Nombre de la institución que representa u otra afiliación pertinente (en caso de no pertenecer a ninguna institución, favor indicar).

6. Cargo que desempeña en la institución.

7. ¿Considera que hay anuencia de los actores locales claves (gobierno municipal, Unidad Desconcentrada Municipal de agua potable, USCL, COMAS, etc.) para participar en el proyecto?

	Si
	No
	No sabe
	Otro:

7.1 En caso de haber contestado 'No sabe' en la pregunta anterior, justifique su respuesta.

8. ¿Cuáles considera que serían las prioridades iniciales que visualizan para mejorar el servicio de agua potable en el municipio? Seleccione todas las opciones que considere.

	Reemplazo de tuberías, válvulas, bombas, paneles eléctricos, capacitores, generadores, accesorios electromecánicos, entre otros.
	Rehabilitación y actualización de centros de distribución (tanques) incluyendo obras civiles, válvulas y accesorios.
	Rehabilitación y actualización de plantas potabilizadoras.
	Sectorización de redes y definición de zonas de presión.
	Instalación de micromedidores y macromedidores.
	Inversiones en eficiencia energética, tales como bombas, válvulas de aire, capacitores etc.
	Construcción y equipamiento de laboratorios para parámetros básicos de agua.
	Fortalecimiento de los departamentos o unidades de los prestadores agua como por ejemplo la comercial, catastro, financiera, operación y mantenimiento, entre otras.
	Otro:

9. Según su criterio, ¿cuáles son las oportunidades y/o beneficios que visualiza para su institución con el desarrollo del proyecto?

10. Seleccione de la siguiente lista, los impactos ambientales y sociales más importantes que considera que se pueden generar con el proyecto en su ciudad. (Seleccione todas las opciones que considere).

	Afectación de la dinámica económica local.
	Alteración del drenaje superficial natural.
	Alteración del paisaje.
	Alteración y uso del agua superficial y/o subterránea.
	Aplicación de tarifa volumétrica.

	Compactación de suelos.
	Desmonte y limpieza del terreno.
	Erosión de suelos.
	Generación de gases de combustión por vehículos y maquinaria.
	Generación de residuos sólidos y líquidos.
	Generación de ruido y vibraciones.
	Interrupción del tránsito y libre locomoción de las personas.
	Participación en la gobernanza del agua en su localidad.
	Proliferación de vectores.
	Riesgos de accidentes vehiculares y con transeúntes.
	Riesgo de accidentes y siniestros laborales.
	Riesgo de daños y/o afectaciones a infraestructura pública y privada existente.
	Riesgo de daños/ afectaciones a patrimonio cultural (hallazgos fortuitos).
	Riesgos comunitarios por el influjo de trabajadores durante la construcción de obras.
	Suspensión de material particulado (polvo, ceniza, hollin, cemento).
	Otro:

11. A su consideración, ¿qué medidas de mitigación ambiental y social propone que se implementen por el proyecto?

12. ¿Qué medio considera efectivo para la comunicación del proyecto con usted o la entidad que representa? (Puede seleccionar todas las opciones que considere pertinentes).

	Llamada telefónica.
	Mensajería a través de WhatsApp.
	Correo electrónico.
	Mensajes a través de canales de televisión locales.
	Mensajes a través de medios locales de radio.
	Otro medio

13. Si usted tuviera una queja, reclamo o sugerencia respecto del proyecto, ¿a dónde se dirigiría/cómo la presentaría? Seleccione una opción.

	Buzón de quejas en la Alcaldía Municipal.
	Buzón de quejas en las oficinas de la Unidad Municipal Desconcentrada de Servicios de Agua Potable.
	Buzón en el plantel de la empresa constructora.
	Llamada telefónica
	Correo electrónico
	Otro medio

14. Según su criterio, de los actores que se enumeran a continuación ¿cuáles considera son los tres (3) más importantes para la ejecución del proyecto?

	Gobierno Municipal
	Unidad Municipal Desconcentrada de Servicios de Agua Potable
	Unidad de Supervisión y Control Local (USCL)
	Comité Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS)
	Usuarios (domésticos, industriales, comerciales y gubernamentales)
	Juntas Administradoras de Agua Potable
	Patronatos
	Cámaras de Comercio e Industria
	Cámara de Turismo
	Gobernanza Indígena
	Comités ambientales
	Comisión Ciudadana de Transparencia
	Comisionado Municipal
	Otro:

15. ¿Hay personas que se autoidentifiquen como indígenas y/o afrohondureños en el área urbana que conserven las tradiciones de su etnia (idioma diferente del español, apego colectivo a su tierra y sistema de gobernanza).

Si	
No	
No sabe	

16. En caso de que hayan indígenas y/o afrohondureños, ¿Tienen acceso al agua a través del servicio que prestan?

Si	
No	
No sabe	

17. ¿Qué dudas, recomendaciones, y/o comentarios adicionales tiene sobre el proyecto?

**Enviar**

**¡Gracias por su colaboración!**





**Encuesta para Partes Interesadas**  
**Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras**

El objetivo de la presente encuesta es obtener de parte de actores locales, sus valoraciones sobre el alcance del Proyecto. Luego de haber sido informado sobre los objetivos, alcances, impactos y medidas de mitigación ambientales y sociales propuestas para el Proyecto, se le solicita contestar las siguientes preguntas de acuerdo con las instrucciones en cada una.

0. Correo electrónico (opcional): \_\_\_\_\_

1. Nombre y apellido del informante:

\_\_\_\_\_

2. Número de teléfono celular: \_\_\_\_\_

3. Municipio: \_\_\_\_\_

4. Departamento: \_\_\_\_\_

5. Nombre de la institución que representa u otra afiliación pertinente (en caso de no pertenecer a ninguna institución, favor indicar): \_\_\_\_\_

6. Cargo que desempeña en la institución: \_\_\_\_\_

7. ¿Considera que el Proyecto sería de beneficio para el casco urbano de su municipio, y estaría dispuesto a apoyar su implementación en caso de que resulten seleccionado para participar en su implementación?

Si       No       No sabe

8. Conforme a las obras que pueden ser ejecutadas por el Proyecto para mejorar la prestación del servicio urbano de agua potable de su municipio, seleccione de la siguiente lista los **impactos ambientales** más importantes que considera que se pueden generar con el Proyecto en su ciudad. (Seleccione todas las opciones que considere importantes).

- Alteración del drenaje superficial natural
- Alteración del paisaje
- Alteración y uso del agua superficial y/o subterránea
- Compactación de suelos
- Desmonte y limpieza del terreno
- Erosión de suelos
- Generación de gases de combustión por vehículos y maquinaria
- Generación de residuos sólidos y líquidos
- Generación de ruidos y vibraciones
- Proliferación de vectores
- Suspensión de material particulado (polvo, ceniza, hollín, cemento)

Otro:

9. Conforme a las obras que pueden ser ejecutadas por el Proyecto para mejorar la prestación del servicio urbano de agua potable de su municipio, seleccione de la siguiente lista los **impactos sociales** más importantes que considera que se pueden generar con el Proyecto en su ciudad. Marque con una "X" en todas las opciones que considere importantes.

- Afectación de la dinámica económica local en el caso de negocios ubicados frente o cerca del Proyecto.
- Aplicación de tarifa volumétrica mediante instalación de micromedidores
- Interrupción del tránsito y libre locomoción de las personas
- Participación en la gobernanza del agua en su localidad
- Riesgos de accidentes vehiculares y con transeúntes
- Riesgo de accidentes y siniestros laborales
- Riesgo de daños y/o afectaciones a infraestructura pública y privada existente
- Riesgo de daños/afectaciones a patrimonio cultural (hallazgos fortuitos)
- Riesgos comunitarios por el influjo de trabajadores durante la construcción de las obras
- Riesgo de vandalismo e inseguridad
- Interrupción del servicio de agua potable durante la construcción de las obras
- Otro:

10. Seleccione de la siguiente lista, las **medidas** que a su criterio deben ser implementadas en el Proyecto para evitar/minimizar los impactos **ambientales** que puedan generarse, indicando en "otros" las que usted considere importante agregar a la lista. Seleccione todas las opciones que considere importantes.

- Construcción/ instalación de obras de control de erosión.
- Correcta gestión de los residuos sólidos y líquidos generados en la obra
- Alterar lo menos posible el drenaje natural de las zonas de trabajo.
- Revegetación de las áreas de trabajo afectadas por los trabajos.
- Capacitación a los trabajadores sobre educación ambiental
- Evitar nivelar y compactar áreas que no serán utilizadas para la construcción y funcionamiento de las obras
- Construcción de obras de drenaje y de control de arrastre de sedimentos
- Mantener el plantel y los frentes de trabajo libres de agua almacenada o estancada
- Colocación de lonas en volquetas utilizadas para el transporte de materiales
- Humedecer los caminos de acceso al Proyecto con la frecuencia necesaria para evitar la suspensión del material particulado (polvo).

11. Seleccione de la siguiente lista, las **medidas** que a su criterio deben ser implementadas en el Proyecto para evitar/minimizar los impactos **sociales** que puedan generarse, indicando en "otros" las

que usted considere importante agregar a la lista. Seleccione todas las opciones que considere importantes.

- Utilizar los medios locales para orientar e informar sobre posibles riesgos ambientales y sociales por la ejecución de los subproyectos.
- Implementar un mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias para uso de los pobladores que puedan ser impactados con los trabajos de construcción.
- Realizar reuniones de socialización y seguimiento del Proyecto con representantes de la población impactada.
- Señalización vehicular y peatonal con seguimiento periódico de cumplimiento
- Control vehicular y peatonal con atención especial en áreas de uso público
- Mantenimiento apropiado de la flota vehicular y maquinaria del Proyecto.
- Implementar medidas y acciones para evitar y/o minimizar, daños a la infraestructura pública y privada
- Implementación de planes de seguridad laboral y ocupacional para los trabajadores del Proyecto
- Coordinar acciones relevantes con autoridades de seguridad y salud pública
- Instalación de cercos perimetrales en los sitios de instalación de estaciones de bombeo y otros similares, para restringir el ingreso de personas
- Otro:

12. Seleccione todas las opciones que considere efectivas para establecer una comunicación fluida y ágil entre usted y el Proyecto:

- Llamada telefónica.
- Mensajería a través de WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Mensajes a través de canales de televisión locales.
- Mensajes a través de medios locales de radio.
- Otro:

13. Si usted tuviera una queja, reclamo o sugerencia respecto del proyecto, ¿a dónde se dirigiría/cómo la presentaría? Seleccione una opción.

- Buzón de quejas en la Alcaldía Municipal.
- Buzón de quejas en la Unidad Municipal Desconcentrada de Servicios de Agua Potable (si existe).
- Buzón de quejas en el plantel de la empresa constructora.
- Llamada telefónica
- Correo electrónico

Otro:

14. ¿Cuáles de los siguientes actores locales que estarían interesados en el Proyecto, funcionan en su ciudad? Agregue en “otros” los que no han sido identificados en la lista.

- Gobierno Municipal
- Unidad Municipal Desconcentrada de Servicios de Agua Potable
- Unidad de Supervisión y Control Local (USCL)
- Comité Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS)
- Patronatos
- Cámaras de Comercio e Industria
- Organizaciones indígenas
- Comités ambientales
- Comisión Ciudadana de Transparencia
- Comisionado Municipal
- Otro:

15. ¿En el casco urbano residen personas que se autoidentifiquen como indígenas y/o afrohondureños que conserven las tradiciones de su etnia (idioma diferente del español, apego colectivo a su tierra y sistema de gobernanza)

Si     No     No sabe

16. ¿Qué dudas, recomendaciones, y/o comentarios adicionales tiene sobre el proyecto?

---

---

---

---

---

---

---

---

**Enviar**

**¡Gracias por su colaboración!**

## Anexo 2 - Nota de Invitación a participar en el proceso de consulta del Proyecto

24 de marzo 2020

***REF: Socialización e información en línea sobre gestión del "Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras".***

Señor(a):  
**Alcalde (sa) Municipal**

Señores(as) Gerentes:  
**Unidades Municipales de Servicio de Agua Potable**  
**Unidades Municipales Desconcentradas de Servicios de Agua Potable**  
**Unidades Mancomunadas Municipal Desconcentrada**  
**Empresas Mixtas de Agua Potable**

Su Oficina

Estimados Señores(as):

**Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-Honduras)**, unidad de gestión, ejecución y administración de programas y proyectos estratégicos, adscrita a la Secretaría de Coordinación General de Gobierno de la República de Honduras; tiene a su cargo por delegación de la Secretaría de Finanzas la preparación y posterior ejecución de un nuevo "Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras" en pequeños y medianas municipalidades urbanas de Honduras, con base a un Convenio de Préstamos con el Banco Mundial en gestión.

Para poder informar e ilustrarle sobre los alcances del Proyecto y conocer su opinión y valoraciones del mismo, le presentamos en adjunto la descripción del mismo.

Asimismo, para la divulgación anticipada de la información del Proyecto, en el Sitio Web <http://www.investhonduras.hn/> a partir del 24 de marzo 2020 los siguientes documentos que están contenidos en la sección de **Documentos Relacionados** respecto al Proyecto, para su lectura y que nos proporcione su retroalimentación:

- Ficha Técnica del Proyecto
- Primer Borrador Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS)
- Primer Borrador Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI)
- Primer Borrador Marco de Reasentamiento Involuntario (MRI)
- Primer Borrador Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)
- Primer Borrador Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS)
- Primer Borrador Procedimientos de Gestión de Mano de Obra (PGMO)

Por favor enviar sus comentarios sobre estos documentos antes del 17 de abril de 2020 al correo electrónico: [aguapotable@investhonduras.hn](mailto:aguapotable@investhonduras.hn) ; información que estamos seguros nos será de gran utilidad en este proceso de formulación del Proyecto.

Por otra parte, le solicitamos respetuosamente llenar la encuesta en este link (<https://forms.gle/ATtuhYTGJszYKxDA>) con el propósito de que nos apoye a conocer lo siguiente:

- Interés de la institución que representa en participar en el Proyecto.

- En qué subcomponente del Proyecto considera que pueden aplicar para apoyo.
- Cuáles son desde su perspectiva las necesidades de inversión que hay en su localidad para fortalecer el servicio de agua potable.
- Qué beneficios/ oportunidades considera se tendrían con la ejecución del Proyecto.
- Cuáles a su criterio son los potenciales impactos ambientales y sociales que se pueden ocasionar con la ejecución del Proyecto y qué medidas de mitigación propone por cada impacto generado.
- Qué medio considera efectivo para la comunicación del Proyecto con los actores locales beneficiarios potenciales del Proyecto.
- Dónde considera un sitio adecuado y confiable para instalar el buzón de quejas, reclamos y sugerencias del Proyecto.
- Qué actores locales considera son claves en la implementación del Proyecto.

La información obtenida nos ayudará a la preparación de secciones pendientes de los instrumentos de gestión del Proyecto de Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS).

Solicitamos que la información de la Encuesta se nos haga llegar la información como máximo al 17 de abril de 2020 al correo electrónico en caso de llenar la boleta en Word adjunta, o en su defecto, si utiliza el link electrónico, está automáticamente nos llegará a la base de habilitada.

Si requiere más información favor consultar en los documentos del Proyecto este Sitio Web, o contactar a INVEST-Honduras al teléfono No. (504) 2232 3786 o al correo electrónico: [aguapotable@investhonduras.hn](mailto:aguapotable@investhonduras.hn).

Las oficinas de INVEST-Honduras se encuentran ubicadas en la siguiente dirección: Edificio La Interamericana, Anexo I Nivel, Colonia Los Castaños Sur, Boulevard Morazán, Tegucigalpa, M.D.C.

Atentamente,

**Marco Bográn**  
**Director Ejecutivo**

cc: Archivo

## **ANEXO 3: INFORME DE RESULTADOS DE LAS CONSULTAS PÚBLICAS GENERALES DEL PROYECTO**

### **Proceso de consulta**

El 10 de febrero se declaró por el Gobierno de la República de Honduras emergencia por Dengue y Coronavirus, iniciándose las actividades de conformación del Comité de Emergencias de Salud, capacitación al personal de salud para detectar y dar respuesta al Covid-19 y abastecimiento de insumos para enfrentar estas enfermedades. El 11 de marzo se comunica sobre los dos (2) primeros casos de coronavirus en el territorio y el jueves 12 de marzo se declara "estado de emergencia sanitaria" a nivel nacional, decidiéndose la cancelación de clases en los centros educativos y el 15 de marzo se suspenden labores en el sector público y privado, así como eventos, actividades deportivas, culturales, sociales, funcionamiento del transporte público, cierre de negocios (incluyendo centros comerciales), cierre de las fronteras aéreas, terrestres y marítimas en todo el territorio nacional y prohibición de realizar reuniones. A partir de esta fecha se han venido realizando actividades para la prevención de la propagación de la enfermedad a través de la contención de la población, restringiendo la circulación de las personas, la apertura de comercios, banca y otros establecimientos.

En atención a la emergencia sanitaria, en el marco de la preparación de los instrumentos de gestión del Proyecto, las consultas públicas originalmente programadas a realizarse con partes interesadas y afectadas fueron canceladas (20 marzo en Tegucigalpa y 24 marzo en San Pedro Sula); en consecuencia, se definió hacer este proceso mediante medios electrónicos, con la modalidad "en línea", diseñándose instrumentos de investigación que se han hecho llegar a actores previamente identificados y que se consideran claves en el proceso.

INVEST-H gestionó ante la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON) la base de datos con los nombres, números de teléfonos y direcciones de correo electrónico de las autoridades municipales y con el ERSAPS el directorio de Unidades Municipales Desconcentradas que prestan el servicio de agua potable a nivel local.

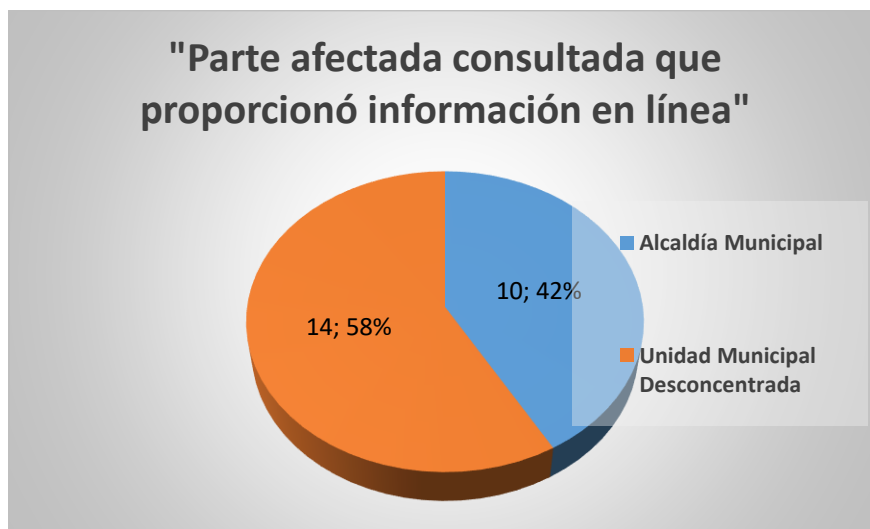
Se creó una cuenta de correo electrónico [aguapotable@investhonduras.hn](mailto:aguapotable@investhonduras.hn) a través del cual se realizó la gestión de comunicaciones con las partes interesadas y afectadas. Paralelamente, se diseñó una boleta en dos (2) formatos, editable en un procesador de texto (Word) y otra en formato electrónico (formulario de Google), asimismo se diseñó la plataforma para la entrada de datos de las boletas en formato editable, realizándose una vez obtenida una cantidad significativa de boletas las actividades de procesamiento y análisis de la información obtenida.

Adicionalmente, se creó en la página web de INVEST-Honduras (<http://www.investhonduras.hn/>) una viñeta del Proyecto donde se adjuntaron los instrumentos ambientales y sociales que se han venido preparando, incluyendo los siguientes: (i) carta de invitación de consulta; (ii) ficha del Proyecto; (iii) marco de gestión ambiental y social; (iv) marco de planificación de pueblos indígenas; (v) marco de reasentamiento involuntario; (vi) plan de participación de partes interesadas, y; (vii) plan de compromiso ambiental y social del proyecto; (viii) Procedimientos de gestión de mano de obra.

A partir del 25 de marzo se enviaron a las 105 alcaldías municipales y 28 unidades municipales desconcentradas prestadoras de servicios de agua potable potencialmente beneficiarios del Proyecto y considerados partes afectadas directas con la ejecución del Proyecto un correo electrónico para informar sobre los alcances del Proyecto y solicitar la opinión, valoraciones sobre el mismo. Los resultados obtenidos de estos actores son parte integral del análisis, interpretación y evaluación de datos que se presentan en este anexo.

Hasta el 17 de abril de 2020 se han recibido un total de 24 encuestas que fueron llenadas “en línea”, de las cuales 10 son informantes de Alcaldías Municipales que representan aproximadamente el 42%; por otra parte, en 14 casos, la información fue proporcionada por prestadores municipales desconcentrados prestadores de servicios de agua potable representativo del 58%.

Lo antes citado se ilustra en el gráfico siguiente:



A continuación, se presentan los datos de las encuestas completadas por las 10 alcaldías y los 14 prestadores municipales desconcentrados del servicio, de entre 12 de los 18 departamentos del País; a continuación los datos en el cuadro siguiente.

**Cuadro. Detalle de partes afectadas que respondieron la boleta enviada**

No.	Departamento	Municipio	Institución	Cargo
1	El Paraíso	Danlí	Aguas de Danlí	Gerente General
2	Intibucá	La Esperanza	Aguas de La Esperanza e Intibucá	Gerente General
3	Atlántida	Tela	DIMATELA	Gerente General
4	Copán	Copán Ruinas	Aguas Copanecas	Gerente General
5	Colón	Tocoa	Servicio Municipal de Agua y Saneamiento de Tocoa (SERMUNAST)	Gerente General
6	Yoro	El Negrito	Unidad Desconcentrada Municipal de Agua y Saneamiento de El Negrito, Yoro (UMASENY)	Gerente General
7	Comayagua	Comayagua	Servicio Aguas de Comayagua	Gerente General
8	Colón	Trujillo	Aguas de Trujillo	Gerente General



<b>No.</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>	<b>Institución</b>	<b>Cargo</b>
9	La Paz	Marcala	Aguas de Marcala	Gerente General
10	Cortés	Choloma	Aguas de Choloma	Gerente Técnico
11	Cortés	Santa Cruz De Yojoa	Municipalidad de Santa Cruz De Yojoa	Alcalde Municipal
12	Olancho	Juticalpa	Aguas de Juticalpa	Jefe Operación y Mantenimiento
13	Atlántida	La Ceiba	Municipalidad de La Ceiba	Analista Ambiental y Gestor de Proyectos
14	Choluteca	San Marcos de Colón	Empresa Municipal de Agua y Saneamiento (EMAS)	Gerente General
15	La Paz	La Paz	Aguas de La Paz	Gerente General
16	Copán	Corquín	Alcaldía municipal	Jefe Unidad Técnica Municipal
17	Cortés	San Antonio de Cortes	Municipalidad de San Antonio de Cortés	Jefe de la Unidad Técnica Municipal en Agua y Saneamiento
18	Cortés	Puerto Cortés	Municipalidad de Puerto Cortés	Alcalde Municipal
19	Comayagua	El Rosario	Alcaldía Municipal El Rosario	Alcalde Municipal
20	El Paraíso	Morocelí	Alcaldía Municipal Morocelí	Jefe de Presupuesto y Contabilidad
21	Yoro	Yoro	Municipalidad de Yoro	Jefe de Servicios Públicos
22	Francisco Morazán	Cantarranas	Alcaldía Municipal de Cantarranas	Alcalde Municipal
23	Cortés	Villanueva	Aguas del Valle	Gerente General
24	Francisco Morazán	Villa de San Francisco	Municipalidad Villa de San Francisco	Unidad Técnica Municipal

*Fuente: Elaboración propia, con información de la base de datos de la consulta "en línea" a partes afectadas realizado por INVEST-H en la fase consulta del Proyecto para el Mejoramiento de Servicios Urbanos de Agua Potable en Honduras.*

La información obtenida es altamente confiable en función al cargo que desempeñan:

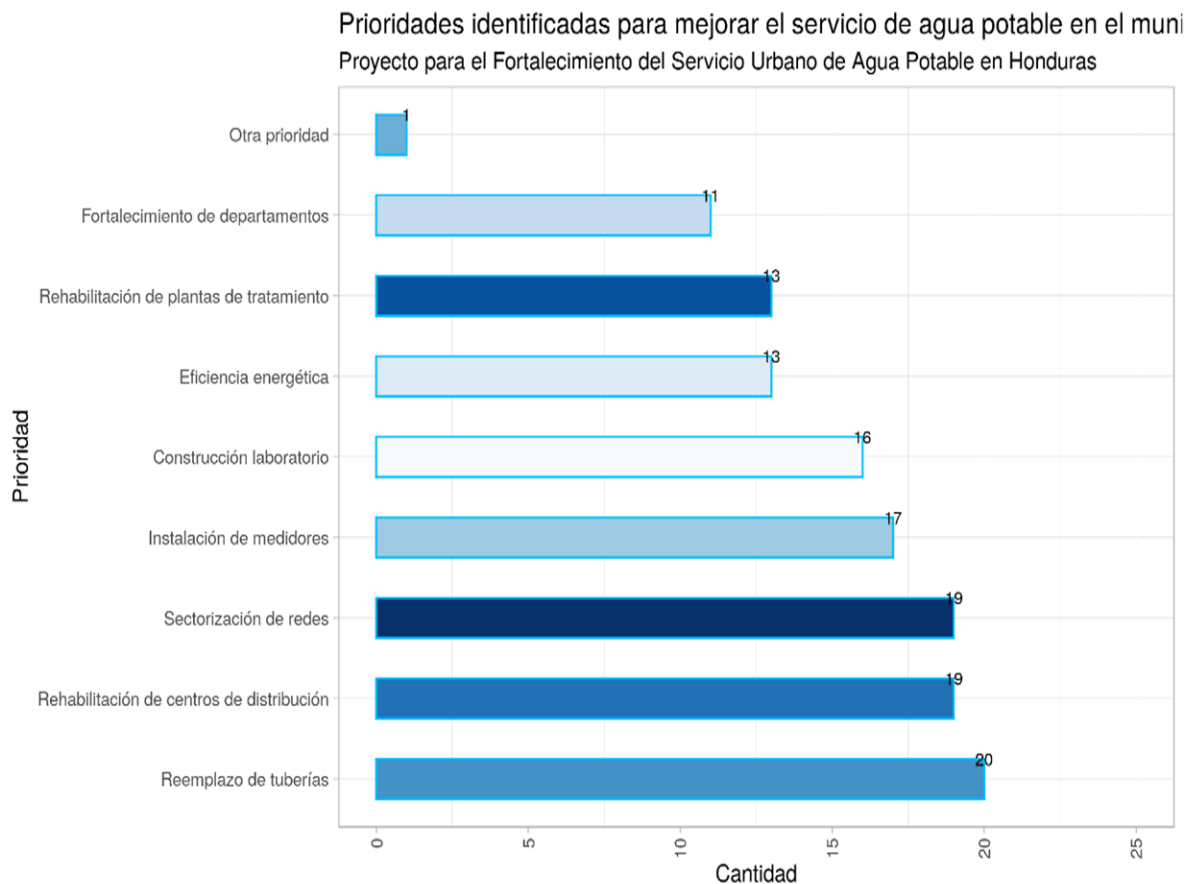
- De los 14 que facilitaron información que son parte del equipo de trabajo de las unidades municipales desconcentradas, (13) se desempeñan como Gerente General; (1) como Gerente Técnico.
- De los 10 informantes de las alcaldías municipales, (4) se desempeñan como Alcalde Municipal; uno (1) trabaja como Analista Ambiental y Gestor de Proyectos; tres (3) laboran como Jefe de Unidad Técnica Municipal; uno (1) se desempeña como Jefe de Presupuesto y Contabilidad; y uno (1) como Jefe de Servicios Públicos.

Ante la consulta ¿Considera que hay anuencia de los actores locales claves (gobierno municipal, Unidad Desconcentrada Municipal de agua potable, USCL, COMAS, ¿etc.) para participar en el proyecto? el (100%) de los consultados contestaron entre las opciones presentadas con un "Sí".

En relación a la consulta: ¿Cuáles considera que serían las prioridades iniciales que visualizan para mejorar el servicio de agua potable en el municipio?, entre las opciones presentadas para selección múltiple se obtuvo:

- 20 de 24 informantes, (83.33%) define prioritario el "Reemplazo de tuberías", siendo esta la mayor demanda entre las opciones presentadas a los encuestados.
- 19 de 24 informantes, (79.16%) definen como prioridad de inversión en "Sectorización de redes y definición de zonas de presión". En igual cantidad, priorizan también la "Rehabilitación y actualización de centros de distribución (tanques) incluyendo obras civiles, válvulas y accesorios"
- 17 de 24 encuestados, (70.83%) priorizan de entre las opciones múltiples que se les presentaron la "Construcción y equipamiento de laboratorios para parámetros básicos de agua".
- 13 de 24 consultados (54.17%), se pronuncian en igual cantidad por la "Rehabilitación y actualización de plantas potabilizadoras" e "Inversiones en eficiencia energética, tales como bombas, válvulas de aire, capacitores etc."
- 11 de 24 consultados (45,83%) han priorizado que se realicen inversiones en el "Fortalecimiento de los departamentos o unidades de los prestadores agua como por ejemplo la comercial, catastro, financiera, operación y mantenimiento, entre otras".
- 1 de 24 representativo del (4.17%) marcó la opción de "Otra prioridad", que es en el caso del municipio de Corquín que detallo la necesidad de un nuevo proyecto de agua potable en el casco urbano del municipio desde una nueva fuente hídrica y el mejoramiento de las captaciones actuales ya que una de ellas tiene más de 50 años de estar en funcionamiento.

Los resultados antes definidos se ilustran en el gráfico siguiente:



Al la consulta realizada sobre: ¿cuáles son las oportunidades y/o beneficios que visualiza para su institución con el desarrollo del proyecto?, al ser una pregunta abierta se tienen desde la perspectiva local una diversidad de opiniones, se organizan en seis (6) áreas temáticas que se sintetizan a continuación:

### Oportunidades y Beneficios Identificados

#### 1. Calidad del servicio de agua:

- Mejora integral del sistema, de la continuidad (más horas de suministro de agua al día), la cantidad (incremento de la disponibilidad de agua), mejorar la calidad del servicio y calidad de agua potable para consumo humano.
- Eficiencia en la operación de todos los componentes del sistema de agua desde la captación, conducción, bombeo, potabilización y distribución.
- Asegurar el abastecimiento con cobertura (alcanzar a todas y cada una de las familias del casco urbano), calidad, cantidad y continuidad.
- Mejoras en las redes de distribución de agua potable existentes, incluyendo la disminución de pérdidas, , mayor cobertura de abonados mejora en las presiones, reemplazo de tuberías obsoletas y colocación de válvulas de aire.
- Mejoramiento del sistema de tratamiento de agua potable.
- Horarios eficientes en el abastecimiento para la población.
- Construcción de tanques con mayor capacidad de almacenamiento y equipados.
- Sectorización de la red.

## Oportunidades y Beneficios Identificados

### **2. Económico-financieros-administrativos:**

- Baja de los gastos operativos, mejoras en la recaudación, disminución de pérdidas.
- Actualización del sistema de distribución.
- Lograr la sostenibilidad financiera, operativa y administrativa de la empresa.
- Con los medidores se incrementará la disponibilidad de agua, lo que podría incrementar las horas de servicio a la población en general.
- Desarrollo de capacidades técnico-operativas y toma de decisiones en los prestadores de servicios municipales.
- Tarifas reales al suministro y calidad del servicio entregado.
- Hacer que la empresa sea rentable en el transcurso del tiempo.
- Asegurar el abastecimiento con costo accesible cubriendo la demanda actual y de las futuras generaciones a 20 años.
- Mejorar la dotación per cápita, cobertura de micro-medición, cobertura de servicios e índice de agua no contabilizada.
- Reducción del alto porcentaje pérdidas de agua existentes en el sistema para poder cubrir la demanda futura e implementar un plan de ahorro en el ciclo urbano del agua como medida resiliente de adaptación al cambio climático.
- Mejorar la distribución, mejorar la recaudación de tasas por el servicio de agua potable.

### **3. Medio ambiente:**

- Mejor aprovechamiento de las fuentes de agua y del recurso hídrico a través del aprovechamiento responsable y el manejo del recurso.
- No perjudicar los acuíferos.
- Mejora integral del sistema de agua potable en el área urbana, pese al crecimiento poblacional y los efectos del cambio climático, cumpliendo con el marco legal y ambiental correspondiente y con los lineamientos que propicien el desarrollo sostenible del Municipio.
- Establecimiento de estrategias y acciones que permitan mitigar a corto, mediano y largo plazo el efecto del cambio climático sobre el recurso hídrico.

### **4. Salud pública:**

- Mejorar las condiciones de vida de la población, reduciendo las enfermedades de origen hídrico, reducir la mortalidad y morbilidad de los habitantes y por consiguiente mejorar su salud.
- Avance que se tiene en el aspecto de la salud y prevención de enfermedades.
- Mejorar la calidad de vida de la población por condiciones de mayor salubridad por el acceso al agua potable y saneamiento.
- Cumplimiento de indicadores de calidad de agua potable.

### **5. Política institucionales:**

- Apoyo político del gobierno local a las unidades municipales desconcentradas para nuevos proyectos de inversión en el sector.
- Trabajos articulados con instituciones relacionadas al tema: ONG, COMAS, USCL, Ministerio de Salud, Técnicos en regulación y control, entre otras.
- La articulación de las funciones con los diferentes actores locales y comunitarios con responsabilidad en el sector y fortalecer la participación integral de todo el ciclo de proyecto.

### **6. Formación de capacidades locales:**

- Fomentar la gestión del conocimiento orientado al acceso a agua potable
- Conocer, manejar y mejorar el sistema de agua potable, nos ayudara a mejorar la respuesta en situación de emergencia.
- Fortalecimiento de los procesos de transformación y mejora en la gestión del operador, garantizando la satisfacción de los usuarios, transparencia, y la sostenibilidad los servicios.

Ante la presentación de una lista de potenciales impactos ambientales y sociales a los encuestados de las alcaldías municipales y las unidades municipales desconcentradas, se les solicitó marcar con una "X" las opciones que consideraban más importantes y que se pueden generar con el proyecto en su ciudad.

Las respuestas obtenidas con relación a los potenciales impactos ambientales que son más representativos de las opciones múltiples seleccionadas por los consultados "en línea" son las siguientes:

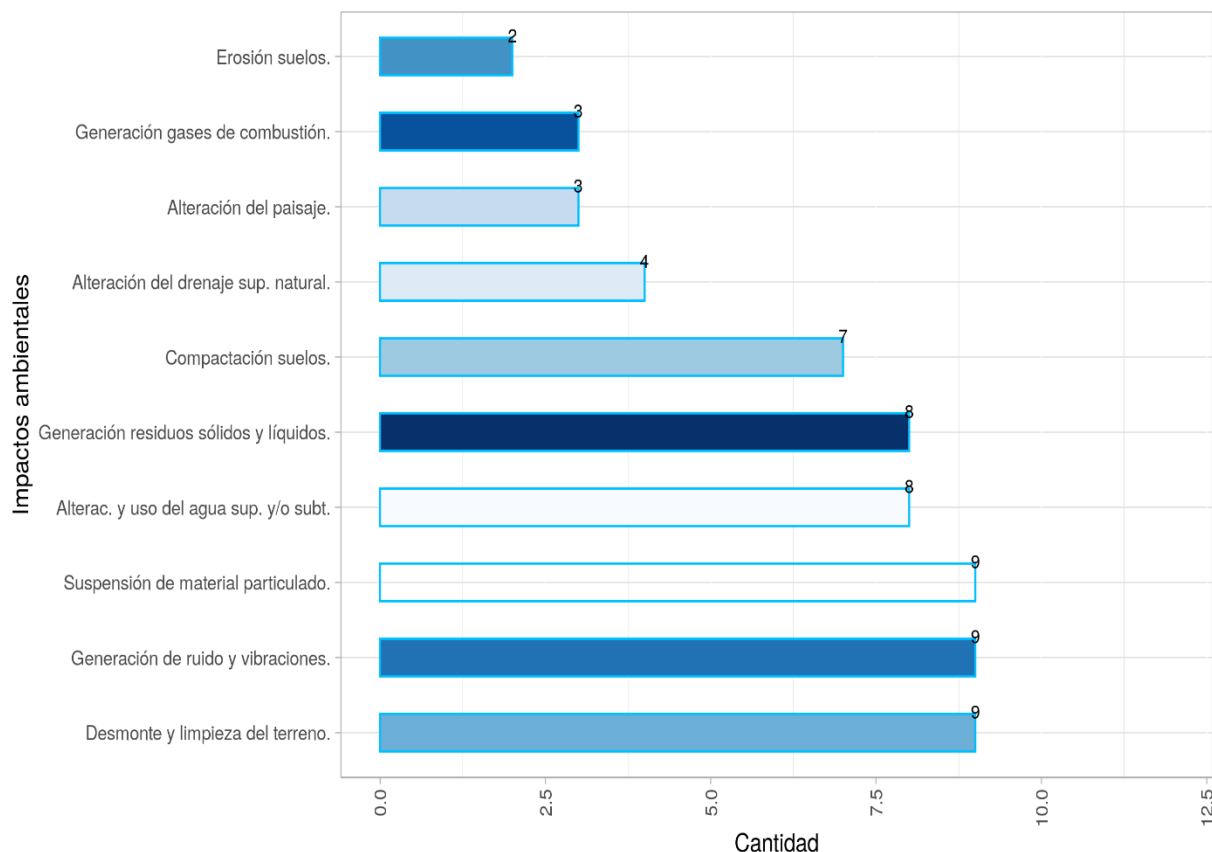
- Nueve (9) de 24 consultados (37.5%) se pronunciaron por tres (3) potenciales impactos, entre ellos:
  - "Suspensión de material particulado (polvo, ceniza, hollín, cemento)";
  - "Generación de ruido y vibraciones" y;
  - "Desmante y limpieza del terreno".
  
- Ocho (8) de 24 encuestados (33.33%) definieron como potenciales impactos ambientales los siguientes
  - "Generación de residuos sólidos y líquidos" y;
  - "Alteración y uso del agua superficial y/o subterránea";
  
- Se obtuvo asimismo que siete (7) de 24 consultados (29.17%) definen la "compactación de suelos" como potencial impacto ambiental.

Los potenciales impactos ambientales que los consultados identifican y que tienen una menor representatividad porcentual son:

- La "Alteración del drenaje superficial natural" es definido por cuatro (4) personas, representativo del 16.67% de consultados.
  
- La "Generación de gases de combustión por vehículos y maquinaria" y la "Alteración del paisaje" es definida por tres (3) de las personas que contestaron(12.50%) y;
  
- La "Erosión de suelos", es visualizado por dos (2) de las 24 personas (8.33%).

La información anterior se presenta de forma gráfica a continuación:

Impactos ambientales más importantes que se pueden generar con el proyecto  
 Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras



Las respuestas obtenidas con relación a los potenciales impactos sociales se sintetizan los de mayor representatividad a continuación:

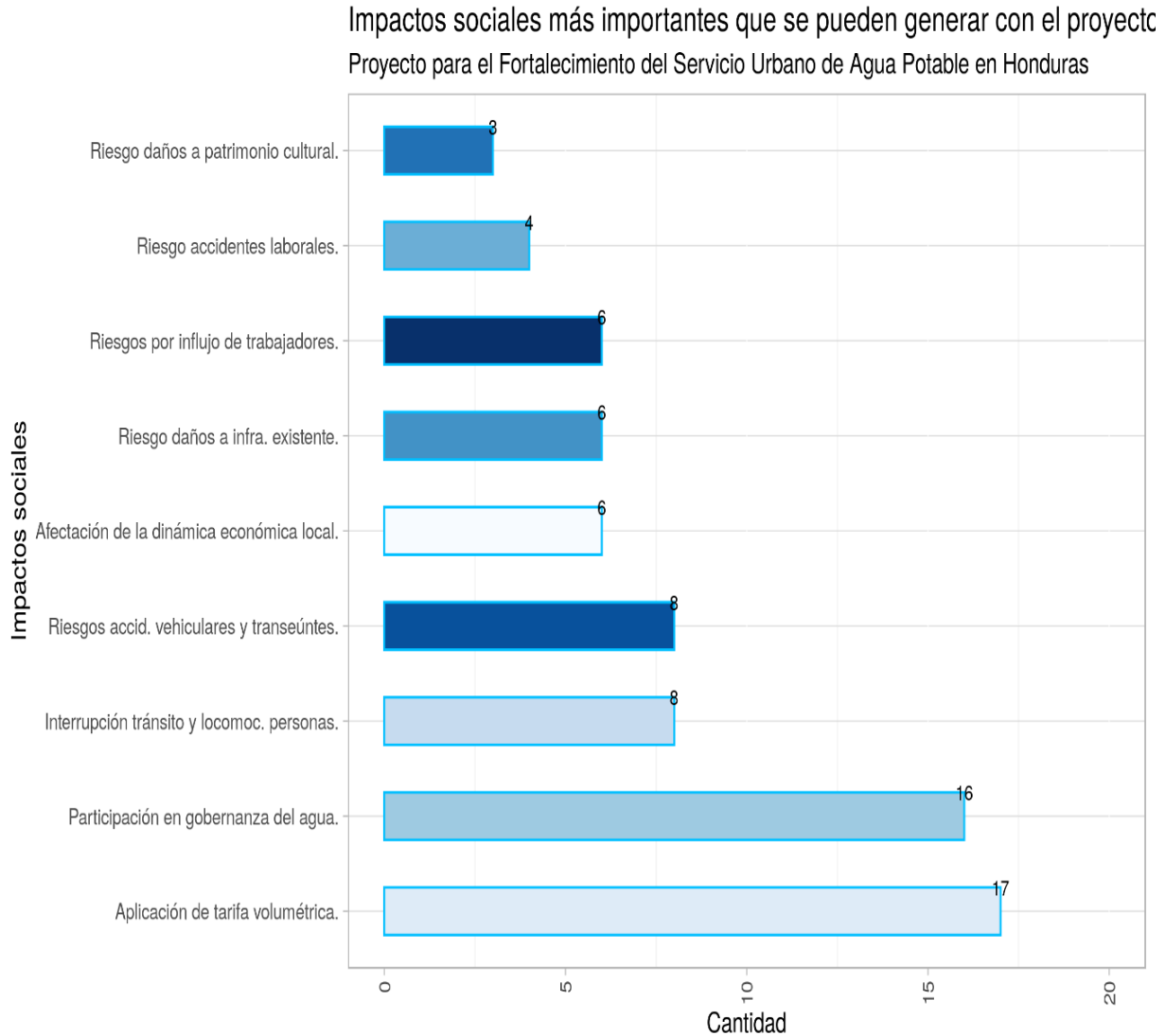
- 17 de 24 consultados definieron como el principal impacto social la "Aplicación de tarifa volumétrica" (70.83%), misma que se categoriza como riesgo social altamente impactante en la dinámica social y presumiblemente económica de las familias.
- 16 de 24 consultados (66.67%) han definido la "Participación en la gobernanza del agua en su localidad", como un asunto crítico, dado que presumiblemente visualizan no ser tomados en cuenta al momento de la toma de decisiones.

Con una representatividad media se determinan con base a la frecuencia de respuestas obtenidas de los consultados las siguientes:

- Los asociados a aspectos de seguridad vial, entre ellos: "Riesgos de accidentes vehiculares y con transeúntes" e; "Interrupción del tránsito y libre locomoción de las personas", que ha sido identificado cada uno por ocho (8) de 24 consultados (33.33%).
- Por otra parte, seis (6) de 24 consultados (25%) han definido por igual número los impactos sociales potenciales siguientes:  
 "Riesgos comunitarios por el influjo de trabajadores durante la construcción de obras";  
 "Riesgo de daños y/o afectaciones a infraestructura pública y privada existente" y;  
 "Afectación de la dinámica económica local"

Con una menor representatividad; cuatro (4) de 24 consultados (16.66%) definieron como potencial impacto social los “riesgos por accidentes laborales”. Por su parte, tres (3) de 24 consultados (12.5%) identifican como potencial riesgo social el “Riesgo de daños/ afectaciones a patrimonio cultural (hallazgos fortuitos)”.

La información anterior se presenta de forma gráfica a continuación:



Con relación a las medidas de mitigación para los impactos ambientales y sociales en el siguiente cuadro se recuperan las valoraciones de los consultados:

Cuadro. Medidas de mitigación ambiental y social propuestas

<b>Medidas de mitigación ambiental para el Proyecto:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar programas de adquisición de tierras para protección de cuencas y programas de deforestación en puntos importantes de zonas de recargas y zonas productoras de agua.</li><li>2. Implementar programas de manejo específico y detallado para asegurar la sostenibilidad de la fuente en cuanto a caudal y calidad.</li><li>3. Determinar la disponibilidad hídrica de las fuentes con el fin de considerar la conservación del caudal ecológico aguas abajo de las obras, para evitar la alteración de los corredores constituidos por estos cauces hídricos principalmente en época de estiaje.</li><li>4. Desarrollar un plan de Protección de la Fauna Silvestre y Flora.</li><li>5. Evitar el paso de maquinaria sobre suelo con cobertura vegetal fuera del área de la obra.</li><li>6. Con la finalidad de generar sostenibilidad de la materia prima para los servicios se propone intervenir con planes y estrategias de retribución por servicios ambientales así como de educación integral ambiental en la zona productora de agua ya que la pérdida de cobertura vegetal se encuentra en riesgo por la continua actividad agrícola en la zona.</li><li>7. Incorporar a la construcción y operación todos los aspectos normativos, reglamentarios y procesales establecidos por la legislación vigente, en las distintas escalas, relativos a la protección del ambiente; a la autorización y coordinación de cruces e interrupciones con diversos elementos de infraestructura.</li><li>8. Elaborar un programa de actividades constructivas y de coordinación que minimice los efectos ambientales indeseados.</li><li>9. Planificar la necesidad de asignar responsabilidades específicas al personal en relación con la implementación, operación, monitoreo y control de las medidas de mitigación.</li><li>10. No afectar los derechos constituidos por terceros, para estos análisis habrá que tomar en cuenta que para la solución de conflicto de aguas según la Ley General de Aguas el consumo humano es el prioritario.</li><li>11. Protección de las fuentes de agua ya sea implementando un programa de forestación.</li><li>12. Se debe delimitar y señalar solamente las áreas de cobertura vegetal a ser intervenidas por la obra, las cuales deben ser conocidas por los organismos competentes.</li><li>13. Acompañar estos proyectos con proyectos ambientales, por ejemplo reforestar, saneamiento de micro-cuencas y proyecto educativo-ambiental.</li><li>14. Reforestar las áreas que sufran algún tipo de deforestación por las obras. Por ejemplo tres (3) arboles por cada árbol talado (El Negrito, Yoro).</li><li>15. Manejo de residuos, control en la emisión de polvo, control ruido y eventos propios de la construcción de redes de distribución y obras civiles menores.</li><li>16. Realizar trabajos de excavación e instalación de tuberías en horarios diurnos.</li><li>17. Recuperar y restaurar el espacio público afectado, una vez finalizada la actividad, retirando todos los materiales y residuos provocados.</li><li>18. Prohibir la quema a cielo abierto de cualquier material en el sitio, por la generación de residuos como madera, carbón, plásticos de empaque, etc.</li><li>19. Mantener contenedores de residuos para un adecuado almacenamiento temporal.</li><li>20. El material que sea posible de recuperar (papel, cartones, vidrios y otros) se puede colocar en contenedores especiales para tal efecto. Clasificar, transportar y disponer los residuos sobrantes, en lugares autorizados.</li><li>21. Acopio de materiales alejado de las riberas al menos 100 metros, para evitar aportes de materiales a las aguas.</li></ol>



### **Medidas de mitigación ambiental para el Proyecto:**

22. Proteger al máximo las zonas verdes evitando el depósito de material en ellas.
23. Cubrir los materiales con lonas o plásticos para evitar el arrastre de sedimentos a cuerpos de agua e impedir la dispersión del material por acción del viento.
24. Transportar los escombros y material de excavación sin superar la capacidad del vehículo de carga.
25. Se debe acordonar el sitio, colocar la señalización respectiva y confinar el material mediante la implementación de cercos y con lona de polipropileno.
26. Implementar un programa de residuos sólidos (escombros, material reutilizable, material reciclable y basuras).
27. Contar con brigadas de personas encargadas de la limpieza y orden general de la obra (puede componerse por los mismos trabajadores).
28. No debe realizarse el lavado, reparación y mantenimiento correctivo de vehículos y maquinaria en el área de la obra o sobre zonas verdes; esta actividad debe hacerse en centros autorizados para tal fin.
29. Mantener una adecuada señalización en el área de obra, en etapa ejecución y operación.
30. Instalar cercos perimetrales en los frentes de trabajo - Controlar la velocidad de los vehículos.
31. Transportar el material de excavación cubierto (con malla rachel u otra).
32. -Humedecer periódicamente las vías de acceso a la obra y la superficie a excavar para evitar partículas suspendidas.
33. Controlar la velocidad de los vehículos.
34. Si se requiere de la ubicación de patios de almacenamiento temporal, producto del material reciclable extraído de las excavaciones, deberá estar provisto de canales perimetrales con sus respectivas estructuras para el control de sedimentos.
35. Minimizar los daños ambientales que el proyecto puede causar al medio ambiente en obra toma y líneas de conducción.
36. Promover el uso de materiales que sean amigables con el ambiente.
37. Las zonas verdes intervenidas deben ser restauradas de tal forma que las condiciones sean iguales o mejores a las existentes antes de ejecutar la obra.
38. Concientizar a los trabajadores y operadores para que respeten las normas y procedimientos que indique las medidas ambientales.
39. Implementar buenas prácticas de conservación de suelo.
40. Impartir capacitación sobre uso y conservación del agua.

### **Medidas de mitigación social para el Proyecto:**

1. Incluir trabajo social previo a la ejecución de las obras y antes de las campañas de instalación de medidores.
2. Contratación de mano de obra local para evitar en la medida de lo posible flujo de personas ajenas al municipio o en su defecto llenado de requisitos previo para optar a una plaza de trabajo, especialmente en la mano de obra no calificada.
3. Crear vías alternas de locomoción en los sectores intervenidos por el proyecto.
4. Realizar acciones para promover campañas para la valorar con acción responsable lo importante que es el agua.
5. Socialización con la comunidad, patronatos y sociedad civil de las intervenciones a realizar con el proyecto, a los alcances
6. Elaborar e implementar un plan de concientización y sociabilización el cual permita a la población una mejor comprensión de los proyectos que se implementarán de manera transparente y que servirán de apoyo para sostener el servicio a corto, mediano y largo plazo.

7. Se deben implementar mecanismos de participación ciudadana con la integración de todos los actores claves para garantizar la incorporación de elementos transversales de derechos humanos, equidad de género, medio ambiente y diversidad cultural."
8. Elaborar planes de contingencia para situaciones de emergencia.
9. Implementar las medidas de precaución y seguridad laboral.
10. Aplicación de programas en medidas de seguridad al momento de la construcción.
11. Organizar e implementar un servicio oportuno y eficiente de primeros auxilios.
12. Inspeccionar y comprobar el buen funcionamiento de los equipos de seguridad y control de riesgos.
13. En la obra se debe tener botiquín (agua oxigenada, povidona, vendas, tela adhesiva, gasa, tablillas inmovilización y extintores (tipo ABC).
14. El trabajador debe tener acceso a fichas de seguridad, además se le debe proporcionar (en casos que sea necesario) zapatos de seguridad, uniforme, cascos, protección ocular, faja de protección para la espalda, guantes, herramientas de uso común (palas, escobas, baldes).
15. Se debe inspeccionar los lugares de trabajo, máquinas y equipos. -Socialización y aplicación del plan de contingencia.
16. Definir tarifas especiales a segmentos de la población de escasos recursos.
17. La implementación de micro medidores o macro medidores a la industria, comercio o servicio y después a las personas naturales, finalizando con los grupos vulnerables.

Como retroalimentación de los actores a la estrategia de comunicación del Proyecto, se obtiene al preguntarles:

¿Qué medio considera efectivo para la comunicación del Proyecto con usted o la entidad que representa? Al presentarles la opción de seleccionar entre uno o más medios se obtienen los resultados siguientes:

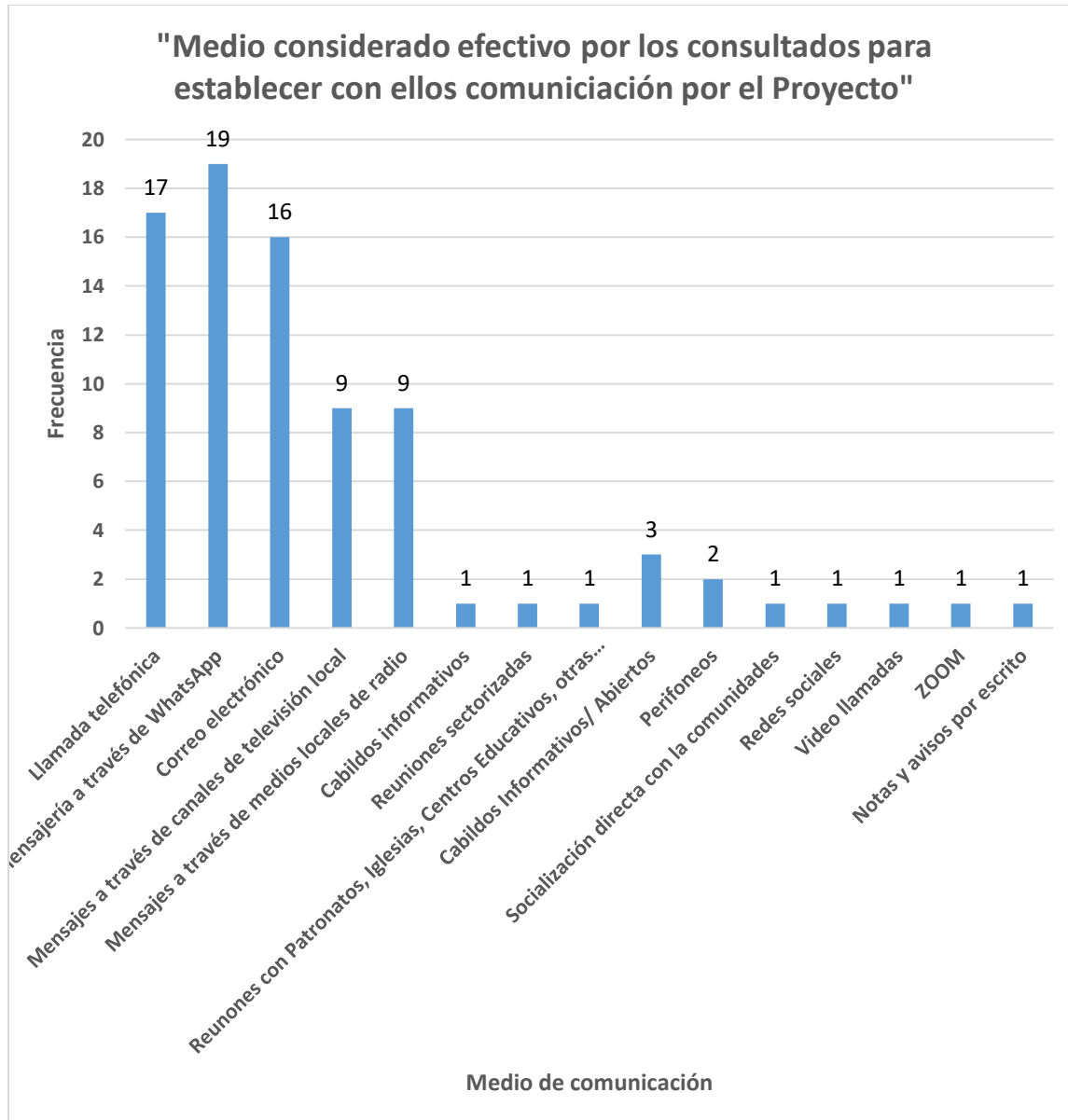
- El medio mejor valorado es la "Mensajería a través de WhatsApp", donde 19 de 24 consultados (79.17%) lo priorizan como el medio disponible más efectivo y preferido para establecer con ellos comunicación desde el Proyecto.
- Preferencia por "Llamadas telefónicas" lo definen el 70.83% (17 de 24 consultados) y; el 66.67% (16 de 24 consultados) definen preferir como medio efectivo para la comunicación un mensaje a través de "correo electrónico".

Con un nivel de frecuencia medio los consultados definen su preferencia de medio de comunicación a través de:

- "Mensajes a través de canales de televisión local" en nueve (9) de 24 consultados (37.5%) y; "Mensajes a través de medios locales de radio" en igual número de casos.

Con un nivel bajo de preferencia se define como "Otro medio" idóneo para establecer con ellos comunicación los siguientes: "Socialización directa con la comunidades"; redes sociales"; "video llamadas" (Zoom), notas y avisos por escrito, cabildos informativos, reuniones sectorizadas, reuniones con Patronatos, Iglesias, Centros Educativos u otras organizaciones sociales.

La información antes definida se representa en la gráfica siguiente:



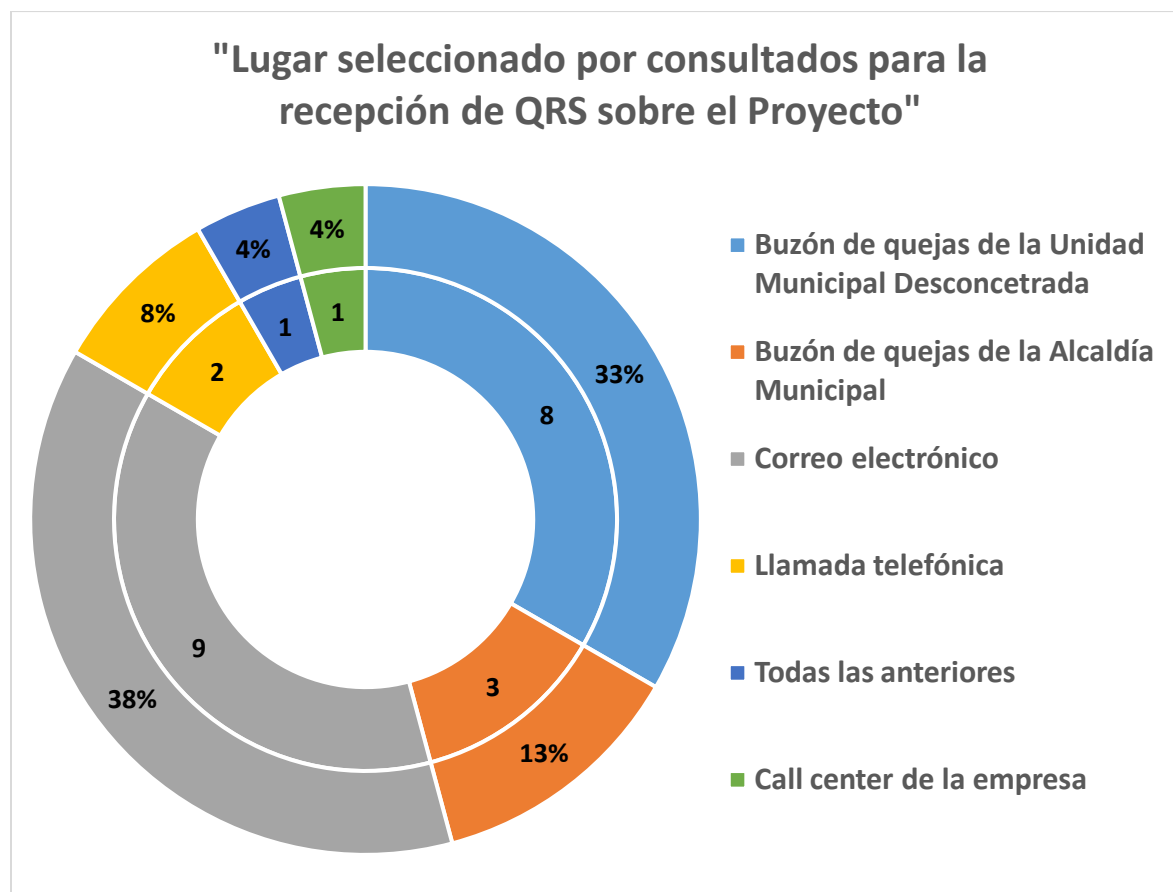
En la retroalimentación de las partes afectadas consultadas (alcaldías municipales y unidades municipales desconcentradas prestadoras de servicios de agua potable), con relación a la pregunta: Si usted tuviera una queja, reclamo o sugerencia respecto del Proyecto ¿Dónde se dirigiría/cómo la presentaría?

Ante la opción de selección única para los consultados, se obtuvieron los resultados siguientes:

- El 37.50% (representativo de nueve (9) de 24 consultados), definió su preferencia de presentar en caso de existir una queja, reclamo o sugerencia (QRS) por "Correo electrónico".
- Un 33.33% (representativo de ocho (8) de 24 consultados), su preferencia para presentar su QRS es en el "Buzón de quejas en las oficinas de la Unidad Municipal Desconcentrada de Servicios de Agua Potable".

- En menor proporción, hay un 12,50% (representativo de tres (3) de 24 consultados) que definen como opción el "Buzón de quejas en la Alcaldía Municipal".
- Dos (2) de 24 consultados (8.33%) definen que dirigirían su QRS la harían haciendo uso de "Llamada telefónica".
- Hay un (1) caso equivalente al 4.17% de consultados que define que lo haría por cualquiera de las alternativas disponibles, marcando "todas las anteriores".
- Asimismo, 1 consultado más optó por "otras opciones", proponiendo en este caso el "Call center de la empresa".

Los datos antes descritos se representan el siguiente gráfico:



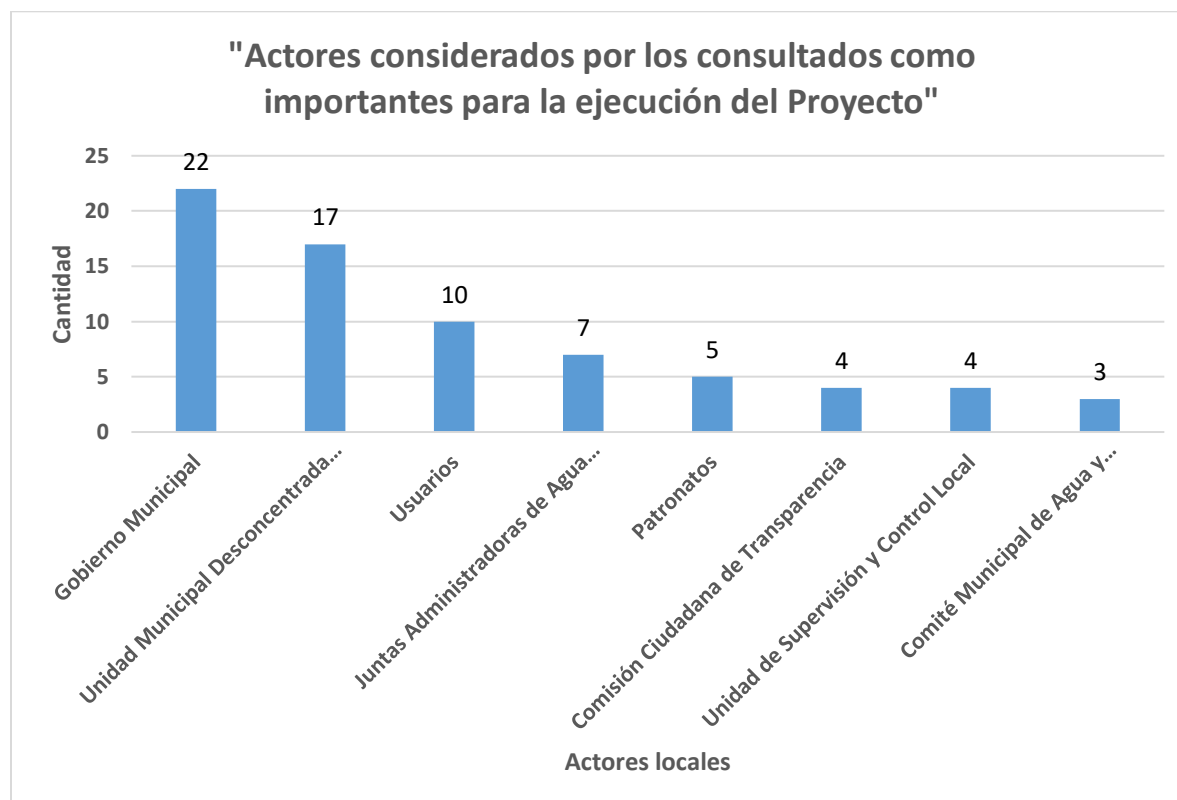
Ante la consulta formulada a las partes afectadas del Proyecto (alcaldías municipales y unidades municipales desconcentradas prestadoras de servicios de agua potable), con relación a: Según su criterio, de los actores que se enumeran en la boleta ¿cuáles considera son los tres (3) más importantes para la ejecución del proyecto?

De las respuestas obtenidas, los actores locales con mayor reconocimiento en temas de agua potable por los consultados son los siguientes:

- 22 de 24 consultados (91.67%) han reconocido al Gobierno Municipal como la entidad más importantes en el manejo del tema agua potable en sus localidades. Es de hacer la observación que de los 24 consultados solamente 10 son representantes de Alcaldías Municipales los consultados; indicativo de reconocimiento del importante protagonismo municipal en el tema de agua potable.
- Por su parte, en segundo lugar de reconocimiento a su importancia están las "Unidades Municipales Desconcentradas de Servicio de Agua Potable", donde 17 de 24 consultados (70.83%) así lo definen.

- Un nivel intermedio de reconocimiento a su importancia es dado a "Los usuarios", donde 10 de 24 consultados (41.67%) así lo determinan.
- En un tercer nivel de reconocimiento a su importancia están: las "Juntas Administradoras de Agua Potable" donde siete (7) de 24 consultados (29.17%) reconocen su importancia; cinco (5) de 24 (20.83%) reconocen los "Patronatos"; otros 4 de 24 (16.66%) se pronuncian por la importancia de la "Comisión Ciudadana de Transparencia" y en el mismo número y porcentaje las "Unidades de Supervisión y Control Local" (USCL). Por su parte, hay tres (3) de 24 que ven en los "Comité Municipal de Agua y Saneamiento" (COMAS) como actores locales importantes.

En la siguiente gráfica se representan los datos antes citados:



Ante la consulta realizada a los afectados directos del Proyecto (alcaldías municipales y unidades municipales desconcentradas prestadoras de servicios de agua potable), acerca de: ¿Hay personas que se autoidentifiquen como indígenas y/o afrohondureños en el área urbana que conserven las tradiciones de su etnia (idioma diferente del español, apego colectivo a su tierra y sistema de gobernanza)?

- Se obtuvo que 10 de 24 consultados representativo del 41.67% dijo que "Sí" hay población que se autoidentifica como indígena y/o afrohondureños entre sus usuarios.
- Por otra parte, el otro 58.33%, representativo de 14 de 24 consultados afirmó lo contrario, en este caso "No".

Al consultar: en caso de que haya indígenas y/o afrohondureños, ¿Tienen acceso al agua a través del servicio que prestan?

- Se tiene como resultado que de los 10 consultados que afirmaron que en los sistemas de agua potable "Sí" hay población que se autoidentifica como población indígena y/o afrohondureña, se tiene que en seis (6) de los 10 casos (60%), hay indígenas y/o afrohondureños y "Si" tienen acceso a agua potable.

- Por su parte, en cuatro (4) de 10 consultados que definieron que hay población que se autoidentifica indígenas y/o afrohondureños y "No" tienen acceso a agua potable representativo del 40%.

Los resultados antes definidos se presentan gráficamente a continuación:



Ante la interrogante final de la consulta a partes afectadas, sobre: ¿Qué dudas, recomendaciones, y/o comentarios adicionales tiene sobre el Proyecto?, se describen las siguientes:

Inicialmente es de mencionar que siete (7) de los 24 consultados no presentaron dudas, recomendaciones, y/o comentarios adicionales sobre el Proyecto, representativo del 29.17% de consultados; el restante 70.83% indicativo de la opinión de 17 de los 24 consultados se resumen sus argumentos presentados por temas en las secciones siguientes:

### **Sociales**

- Socialización con patronatos y sociedad civil de las intervenciones a realizar.
- Se necesita establecer un flujo de información amplia y transparente.
- Se requerirá de un plan de concientización y sociabilización el cual permita a la población una mejor comprensión de los proyectos que se implementarán de manera transparente y que servirán de apoyo para sostener el servicio a corto, mediano y largo plazo.
- Incluir trabajo social previo a la ejecución de las obras y antes de las campañas de instalación de medidores.
- Campañas para valorar con acción responsable lo importante que es el agua.
- Participación de gobernanza de agua.
- Incluir a la sociedad civil en la toma de decisiones (Junta Directiva).
- Concientizar a los trabajadores y operadores para que respeten las normas y procedimientos que indique las medidas ambientales.

- Implementar las medidas de precaución y seguridad laboral.
- Contratación de mano de obra local para evitar en la medida de lo posible flujo de personas ajenas al municipio o en su defecto, llenado de requisitos previo para optar a una plaza de trabajo, especialmente en la mano de obra no calificada.
- Crear vías alternas de locomoción en los sectores intervenidos por el Proyecto.
- Será necesario mantener un enlace continuo y directo con los prestadores de servicio que en la actualidad juegan roles importantes en la salud de la población.
- Socializar la magnitud y alcance del Proyecto que se avecina, generando foros y reuniones con actores principales como: los prestadores de este vital líquido, que nos permita medir las probabilidades de aplicar y requisitos necesarios, así como etapas en la que se encuentra el Proyecto.
- Se deberá considerar la capacitación del personal de las empresas participantes con el fin de optimizar los recursos.

### **Económico-financiero**

- Tener tarifas especiales a segmentos de la población de escasos recursos.
- Una verdadera aplicación de tarifas volumétricas.
- Comenzar aplicando la tarifa identificando los altos consumidores de agua para lograr una justicia social.
- Contraparte municipal de los prestadores de servicio de agua potable.
- Realizar los proyectos según las prioridades de mayor impacto en cada municipio

### **Medio ambiente y de gestión de riesgo**

- Protección de las fuentes de agua implementando un programa de forestación.
- Acompañar con estos proyectos con proyectos ambientales (Reforestar, Saneamiento de Microcuencas, proyecto educativo-ambiental)
- Cómo en toda ejecución de proyecto al momento de talar un árbol recuperarlo con la siembra de tres árboles, realizar equipos comunales para la protección del proyecto ya que es un beneficio para toda la población y que directamente UMASENY sea el mayor participante en la protección y mantenimiento de este.
- Manejo de residuos, polvo, ruido y eventos propios de la construcción de redes de distribución y obras civiles menores.
- Con la finalidad de generar sostenibilidad de la materia prima para los servicios se propone intervenir con planes y estrategias de retribución por servicios ambientales, así como de educación integral ambiental en la zona productora de agua ya que la pérdida de cobertura vegetal se encuentra en riesgo por la continua actividad agrícola en la zona.
- Planificar la necesidad de asignar responsabilidades específicas al personal en relación con la implementación, operación, monitoreo y control de las medidas de mitigación.
- Reducir la zona de trabajo al mínimo impacto posible.
- Desarrollar un plan de Protección de la Fauna Silvestre y Flora.
- Programas de adquisición de tierras para protección de cuencas y programas de reforestación en puntos importantes de zonas de recargas y zonas productoras de agua.
- Promover buenas prácticas de conservación de suelo, capacitación sobre uso y conservación del agua.
- Para que no exista una alteración del agua superficial y subterránea manejo sostenible de las aguas superficiales y subterráneas para evitar daños.
- Para evitar generación de ruidos y vibraciones, trabajar en horarios especiales para mitigar un poco la afectación a los vecinos del municipio.
- Prohibir la quema a cielo abierto de cualquier material en el sitio, por la generación de residuos como madera, carbones plásticos de empaque.
- Minimizar los daños ambientales que el Proyecto puede causar al medio ambiente en obra toma y líneas de conducción.
- Uso de materiales que sean amigables con el ambiente.

- Reforestación posterior de áreas que sufran algún tipo de deforestación por las obras.
- Elaborar planes de contingencia para situaciones de emergencia.

### **Legales**

- Incorporar a la construcción y operación todos los aspectos normativos, reglamentarios y procesales establecidos por la legislación vigente, en las distintas escalas, relativos a la protección del ambiente; a la autorización y coordinación de cruces e interrupciones con diversos elementos de infraestructura.
- Fechas estimadas de recepción de los documentos que contendrán los criterios de elegibilidad.

### **Infraestructura**

- Elaborar un programa de actividades constructivas y de coordinación que minimice los efectos ambientales indeseados.
- Deberá tomar en cuenta los estudios existentes para no empezar de cero y apegarse a los planes operativos que las empresas tengan y adicionar los que por falta de fondos no se incorporan en la programación de cada año.
- Se evitará hacer el menor daño posible a la infraestructura de la ciudad (daños a casas y pavimentos ya existentes, haciendo todos los proyectos en las aceras y así evitar el menor daño posible).
- Contar con equipo que este recogiendo los desperdicios de material que estén desechando y contar con equipo para regar (tanques de agua).
- Ya se tienen los estudios y diseños de los proyectos en interés, al igual que formado el prestador urbano "Unidad Municipal Desconcentra de Aguas de la Nieve".
- Yoro es una ciudad considerada entre las 10 más grandes del país, con una ubicación geográfica bastante privilegiada, además el acceso al agua de calidad es un derecho universal, así que es necesario y urgente dotar de recurso para esta y todas las ciudades y lugares del país.

### **Dudas e incertidumbres planteadas:**

¿Cómo sería la elección del municipio a implementar el Proyecto?

¿Al momento de calificar para el proyecto, quien lo desarrollaría?

"Una de las incertidumbres siempre son la continuidad de los posibles proyectos de apoyo"

"La sostenibilidad en la dotación de los servicios en agua potable y alcantarillado sanitario"

"Este proyecto está solo orientado al sector agua, no considera nada de saneamiento, que va de la mano con agua proyectando una mejora en la salud de los habitantes"

"Como empresa tenemos necesidad que se dé inicio y tener noticias que empresa fueron elegibles"

"El SANAA dejó todos los acueductos colapsados, tendríamos un montón de beneficios ya que como empresa de agua no tenemos el dinero para la realización de proyectos que están en la mesa, pero no tenemos lo necesario para ejecutarlos las empresas con el apoyo ya sea del gobierno o de los países cooperantes los haremos realidad y así tendremos una empresa auto sostenible y funcional ya que hasta el momento solo estamos reparando los problemas que nos dejaron"

"En nuestro país existe una deficiencia en la prestación de servicio de agua potable, al punto que la corporación municipal de La Paz ha declarado emergencia por la falta de este vital líquido"

¿En cuánto tiempo se tiene una respuesta si somos elegibles para el Proyecto?

¿Cuándo se contactarían con mi persona y/o Alcalde Municipal para presentar propuesta de Proyecto?

¿El Proyecto es para el casco urbano y aldeas?



## Anexo 4 Comentarios de partes interesadas



Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Tegucigalpa, Honduras, C. A.



Comayagüela, M.D.C. 16 de abril de 2020

**Ing. Marco Bográn**  
Director Ejecutivo  
Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-Honduras)  
Su oficina

Estimado Ingeniero Bográn:

Reciba un cordial saludo, deseándole se encuentre bien de salud al igual que su familia y colaboradores, así como también éxitos en el desempeño de sus funciones al frente de tan importante institución.

Aprovecho la oportunidad para agradecerle por habernos compartido los seis (6) instrumentos de gestión del "Proyecto para el Fortalecimiento de los Servicios Urbanos de Agua Potable en Honduras" que se someterá a la correspondiente aprobación del Banco Mundial y permitimos compartirle nuestras observaciones a considerar por ustedes; mismas que hemos elaborado en el marco del espíritu de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento (Decreto 118-2003) y del cumplimiento de las metas del ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento para todos, que el Gobierno de Honduras a suscrito en su Agenda Nacional ODS 2030.

En tal sentido después del análisis realizado a los mismos, a continuación, tengo a bien compartirle nuestras observaciones y sugerencias generales para mejora de la propuesta, mismas que se han desarrollado más detalladamente en cada documento:

1. En el Sector APS existe una institucionalidad de acuerdo a Ley que debe incorporarse al proyecto y que lamentablemente no está visibilizada su participación en la propuesta; y si se pretende desarrollar un proyecto integral, se debe considerar al Ente Rector que es el CONASA, para que a través de su Secretaría Técnica, pueda conformar y capacitar a la COMAS como organismo local de coordinación y planificación de apoyo a las municipalidades y así también desarrollar los instrumentos sectoriales y de gestión del municipio como ser: Diagnósticos Sectoriales, Políticas Municipales y Planes Estratégicos Municipales. Igualmente se debe incorporar al SANAA en su calidad de Ente Técnico, para que brinde asistencia técnica a los Prestadores de Servicios APS, las municipalidades y al ERSAPS a través de Asistencia Especializada desde el nivel central y de Asistencia Local con sus seis (6) Regionales a Nivel Nacional, con los técnicos e ingenieros con que contamos y haciendo uso de sus Laboratorios de Calidad del Agua que existen a nivel central y en sus regionales; así también SANAA cuenta con un edificio en la ciudad de Siguatepeque que fue remodelado y equipado por el Banco Mundial, que por su características y ubicación estratégica podríamos convenir su utilización parcial como Centro de Operaciones Estratégicas y de Capacitación y Asistencia Técnica para operativizar el proyecto a nivel nacional.
2. Se debe definir claramente los criterios de elegibilidad de los prestadores APS, siendo seleccionados por prioridad y no por orden de llegada; dando preferencia a los que se



Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Tegucigalpa, Honduras, C. A.



crearon en el 2017 con la transferencia de los sistemas por parte del SANAA a las municipalidades u otros que por iniciativa de las municipalidades fueron creados, pero que no han recibido ningún tipo de asistencia técnica y/o fortalecimiento. Así también promover el modelo de gestión de Empresas de Capital Mixto, para dar participación a inversión proveniente del sector privado y no solo buscar la consolidación de las existentes.

3. La UAP debe ser responsable de la administración y ejecución del proyecto, no tratar de asumir funciones técnicas, tal como ocurrió por parte de SEFIN con el Proyecto PROMOSAS, cuando existía una atribución por ley claramente definida. Crear para ello un Comité Consultivo para la Toma de Decisiones que incluya a INVEST-H, SANAA, CONASA, ERSAPS, AMHON, y un representante del sector civil proveniente de ONG's que tengan accionar al nivel nacional preferiblemente y que podrían ser también actores estratégicos en brindar asistencia técnica en coordinación con el SANAA.
4. En el contexto del sector incluir la situación de la calidad del agua distribuida a la población, así como también de la gestión del recurso hídrico. Es importante incorporar en las Inversiones de Rápido Impacto (IRI) obras de captación, de pretratamiento para complementar las plantas potabilizadoras y de ser posible la rehabilitación y/o construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales.
5. Incorporar una Estrategia de Sostenibilidad que permita que los resultados alcanzados se mantengan o mejoren aún después de finalizado el proyecto y que las municipalidades estén consientes y sean actores claves en lograr el acceso universal de servicios eficaces y sostenibles de los servicios de agua potable y saneamiento en su territorio.

Sin otro particular, me suscribo de Usted,  
Atentamente.

**ING. CINTHIA BORJAS VALENZUELA**  
**SECRETARIO EJECUTIVO DEL CONASA Y**  
**GERENTE GENERAL POR LEY DEL SANAA**

Cc: Archivo

OFICIO ER-29-2020

Tegucigalpa, M.D.C., 20 de Abril del 2020

**Abogado**  
**MARCO BOGRÁN**  
Director Ejecutivo  
INVEST H  
Su Despacho.

**REF.** Socialización e Información en línea sobre Instrumentos de Marco de Gestión Ambiental y social del Proyecto “Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras en pequeñas y medianas municipalidades, con base a un Convenio de Prestamos con el Banco Mundial”.

**Estimado Abogado Bográn:**

En atención a su solicitud pertinente a nuestra opinión y valoración, así como comentarios, sugerencias, observaciones y propuestas de cambios que les permitan mejorar el rol y contenido de los instrumentos a revisar y plasmar nuestra visión institucional en los documentos adjuntos denominados:

1. Ficha Técnica del Proyecto
2. Primer Borrador Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS)
3. Primer Borrador Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI)
4. Primer Borrador Marco de Reasentamiento Involuntario (MRI)
5. Primer Borrador Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)
6. Primer Borrador Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS)
7. Primer Borrador Procedimientos de Gestión de Mano de Obra(PGMO)

Muy atentamente hacemos las siguientes observaciones y recomendaciones a fin de que se tomen en cuenta:

En todos los documento del proyecto en la sección 2.3 “Componentes del Proyecto” hay un párrafo indicando que el proyecto únicamente financiara inversiones de infraestructura para los componentes 1.2 y 1.3, **dejando por fuera las inversiones en infraestructura requeridas por los prestadores constituidos como empresas mixtas<sup>11</sup>**. ¿Cómo van a financiar las inversiones requeridas?, ¿mediante préstamos blandos de la banca privada?

<sup>11</sup> Bien es sabido que Aguas de Puerto Cortés tiene un adecuado nivel de desempeño, no ocurre lo mismo con Aguas de Choloma y Aguas de Choluteca, las cuales aún requieren financiera inversiones importantes en infraestructura para mejorar sustancialmente el nivel de servicio.

1. **FICHA TÉCNICA DEL PROYECTO:** 1era pag. párrafo 10 “ La experiencia nacional en el sector agua potable y saneamiento, indica que la desconcentración de los servicios ha generado resultados positivos tanto en sus condiciones de prestación **recomendamos se agregue calidad del servicio,** como en su sostenibilidad financiera

2da. Pag. Componentes 1 Mejora de los Servicio de agua potable para UWP<sup>s</sup> elegibles: el término a utilizar es prestadores de servicio no proveedores.

Subcomponente 1.2 recomendamos se utilice el termino operatividad.

En este mismo párrafo en numeral vi recomendamos se lea “Desarrollo de actividades propuestas en el plan de negocios” y no implementación de actividades priorizadas por el plan de negocios

Párrafo 2do. Numeral iii recomendamos se agregue tecnológica debiendo leerse :” rehabilitación y actualización tecnológica...”

(ii) instalación de micromedidores y macro medidores; y (iii) inversiones en eficiencia energética, tales como válvulas de aire, capacitores (agregúese) **soluciones con fuentes de energía renovable.**

Subcomponente 1.3 Apoyo en el fortalecimiento de la sostenibilidad y confiabilidad de UWP<sup>s</sup> existentes (prestadores maduros con más de 5 años de operación). Recomendamos al final de este párrafo se lea “prestadores desactualizados que superaron su vigencia y (vi) léase así: construcción y equipamiento de laboratorios para **determinación** de parámetros básicos de agua.

Componente 2. Fortalecimiento institucional de ERSAPS para la implementación de actividades del Recomendamos se use el termino operatividad en vez de ~~operacionalización~~, asimismo corregir el termino tasa, recomendamos se señale pago por servicios al ERSAPS en vez de tasas relacionadas.

Sugerimos como propuesta que dentro de los prestadores se consideren a Juntas Administradores de Agua ya que en algunos municipios el operador de servicio del casco urbano es una junta administradora de agua. **Nos queda la duda por qué los modelos de Juntas Administradoras de Agua no son tomado como válido para acceder al proyecto, Si dentro del país contamos con buenas experiencias de JAA's operando sistemas de APS urbanos como es el caso de JAPOE y la JAA de San Juan Intibucá por citar dos par de ejemplos.**

Componente 3. Gestión de Proyecto: (iv) desarrollar, financiar y supervisar estrategias de género para prestadores con más de 20,000 conexiones para garantizar la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones relacionados con el agua dentro de los prestadores;

En este contenido se señala : que las estrategias de género únicamente se desarrollaran para prestadores de más de 20,000 conexiones, para garantizar la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones. Nos preguntamos **¿Qué medidas se tomarán para el resto de prestadores, que son la mayoría?**



#### Otras Recomendaciones a la ficha del Proyecto: Ficha de proyecto

- En los subcomponentes del proyecto se debe enfatizar que el “plan de ajuste tarifario” debe formularse de acuerdo con la metodología oficial de cálculo de tarifas definida por el ERSAPS.
- Cambiar los ejemplos de acciones asociadas con inversiones en eficiencia energética, conviene más: auditorías energéticas, re-diseño de sistemas, renovación de equipos etc.
- En lo referente a estrategias e indicadores de gobierno relacionados con el proyecto, vale la pena vincular las metas del proyecto con la agenda 2030 relativa a los ODS 6.
- El impacto y valor público de la intervención señalados en la ficha de proyecto, no corresponden con el proyecto “Fortalecimiento del servicio de agua urbano”, son, más bien los del proyecto “Seguridad hídrica en el corredor seco”.

#### 2. PRIMER BORRADOR MARCO DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (MGAS)

**Componentes del proyecto: 2.2** En este componente también hacemos la misma **RECOMENDACIÓN** con relación a los prestadores urbanos que se incluya a las Juntas Administradoras de Agua que en algunos municipios administran los sistemas de agua potable y saneamiento quienes debido a la naturaleza de su persona jurídica tienen su propia autonomía y de conformidad a la experiencia con algunas de ellas han dado buenos resultados de eficiencia. **Cambiar operacionalización (por operatividad)**

**Componentes del proyecto: 2.2.1 Mejora de la Prestación de los servicios APS con prestadores urbanos elegibles**

**Recomendamos:** que debe considerarse incluir el fortalecimiento ya que se está incluyendo a prestadores con modelos de gestión ya constituidos bajo la figura de Empresas de Capital Mixto.

Asimismo **recomendamos** cambiar la redacción donde estipula **acuerdo de asociación, por Acuerdo de Mejoramiento** que sean suscritos por Alcalde Municipal y Gerente del Prestador Municipal y ERSAPS

**2.2.1 Componente 2. Fortalecimiento institucional del ERSAPS y apoyo para implementar actividades del Componente 1.**

**RECOMENDACIÓN:**

**Subcomponente 2.2.1.2 (1.2) Recomendamos cambiar ~~Operacionalización~~ por Operatividad**

**En el literal (iii):** el desarrollo de un plan de negocios de 5 años para el prestador, respaldado por la corporación municipal, que incluirá un plan financiero y un plan de **ajustes tarifarios**; **RECOMENDAMOS** se agregue que el “plan de ajuste tarifario” debe formularse de acuerdo con la metodología oficial de cálculo de tarifas definida por el ERSAPS... (iv) desarrollo de una estrategia de micro medición y catastro (¿es Catastro de Usuarios de redes); también sería conveniente incluir una consultoría sobre reducción de pérdidas.

De conformidad a los diagnósticos de algunos prestadores se ha detectado que en épocas de invierno las represas con que cuentan son muy pequeñas, por lo que sería conveniente incluir como IRI la ampliación de laterales para una mayor captación de agua, Perforación de Pozos, Equipamiento de Pozos con bombas accionadas por energía solar o eléctrica,

#### **2.2.1.3. Subcomponente 1.3 Apoyo para fortalecer la eficiencia y la confiabilidad de los servicios de agua proporcionados por Prestadores Municipales Urbanos Desconcentrados existentes**

**Recomendamos las mismas consideraciones del numeral anterior**

#### **2.2.1 Componente 2. Fortalecimiento institucional del ERSAPS y apoyo para implementar actividades del Componente 1. Cambiar operatividad por Operatividad**

#### **2.2.3. Componente 3. Gestión del proyecto.**

Consideración a este numeral (iv) se indica que las estrategias de género únicamente se desarrollaran para prestadores de más de 20,000 conexiones, para garantizar la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones. ¿Qué medidas se tomarán para el resto de prestadores, que son la mayoría?

#### **2.2.4 Componente 4. Componente de respuesta de emergencia contingente (CERC).**

**RECOMENDACIÓN:** En las medidas y acciones prevista para reducir y/o mitigar el riesgo e impacto adverso causado por “interrupción del servicio de agua”, valdría la pena en la medida de lo posible establecer acuerdos con los prestadores para proveer el servicio por medios alternativos como ser camiones cisternas, o llaves públicas a los usuarios de las zonas afectadas por la interrupción del servicio.

### **3.2 Marco Institucional Nacional**

**1.8 Secretaria de Gobernación, Justicia y Descentralización:** En participación del proyecto es importante destacar que: la Secretaría de Gobernación, Justicia y descentralización el comentario no procede la competencia ya que en el caso de Prestadores Urbanos llámese Unidades Desconcentrados, Unidades Mixtas o Mancomunidades, son constituidos a través de un Acuerdo Municipal de creación, no requieren de un registro ante esa Institución sino ante el ERSAPS que es quien le otorga la Inscripción de registro de prestador, con esa Certificación el Prestador tramita ante el SAR su RTN y con este documento apertura su cuenta bancaria que le da autonomía financiera ya que la cuenta bancaria únicamente es nombre del prestador, Si es el caso de una Junta Administradora de Agua, la Secretaría en mención únicamente le otorga la personalidad y con la constancia de inscripción en el ERSAPS realiza el tramite respectivo del R.T.N., ante el SAR.

En el cuadro 1, incluyeron la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento con su Reglamento. El Departamento Legal del ERSAPS sugiere se incluya el Reglamento de Infracciones y Sanciones de los Prestadores, basado que si no están basados en Ley se les aplicara las multas establecidas en dicho Reglamento.

En el cuadro 2 incluyeron al Congreso Nacional de la República con el fin de que exista la posibilidad de tener que promover reformas a la Ley Marco del Sector para potenciar y/o impulsar el logro de los resultados esperados.- Para lo cual se sugiere que antes de presentar un proyecto de Reforma de Ley sea revisado por el Departamento Legal del ERSAPS.



Es importante como recomendación que se considere el apoyo al ERSAPS como fortalecimiento institucional que se elabore un Reglamento para Normar las Prácticas de Conservación y Protección de Fuentes Productoras de Agua. Lo que vendría a solventar los reclamos sobre el uso de las fuentes de agua.

1. **Prefactibilidad:** Error de escritura pagina 69, 4to párrafo, se lee “~~socila~~”.

**página 79, Componente 3** de la tabla Error de escritura dentro del cuadro, la columna y fila correspondiente al componente 3, se lee “~~implementar~~”.

**Otras Correcciones del borrador 16mar2020 del Proyecto para promover Servicios Urbanos de Agua Potable Sostenibles**

En la Pagina No.- 30, establece que Adicionalmente, la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento, definen las normas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento a nivel nacional, detallando el marco institucional involucrado. Sobresalen el CONASA, el ERSAPS, importante la inclusión de LA SECRETARÍA DE SALUD, como ente normativo de la calidad del servicio de Agua.

Establecieron el ERSAPS Como mecanismo de supervisión y control del cumplimiento de la regulación a nivel ~~municipal~~ SIENDO LO CORRECTO A NIVEL NACIONAL.

**3. PRIMER BORRADOR MARCO DE PLANIFICACIÓN DE PUEBLOS INDÍGENAS (MPPI)**

En este instrumento establece dentro de los criterios de elegibilidad : Los municipios con poblaciones urbanas superiores a 5,000 habitantes que tengan como objetivo o hayan creado prestador desconcentrado, serán elegibles para participar en este subcomponente, no queda claro si es para pueblos indígenas porque de ser así, en la mayoría de estos pueblos los prestadores de servicio son Juntas administradoras de agua que cuentan con su propia autonomía de conformidad a su naturaleza jurídica, consecuentemente debería de incluirse, porque si dejan cerrado unidades desconcentradas o empresas mixtas estarían limitando la participación.

Recomendamos las mismas observaciones estipuladas en el Instrumento Marco de Gestión – ambiental en el Subcomponente 2.2.1.2 (1.2)

En la descripción del contenido en la parte del marco jurídico del reasentamiento involuntario no mencionan la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento, y si bien es cierto que la mayor parte del contenido de dicho documento es sobre los procedimientos del reasentamiento en sí; en este caso se deriva principalmente del “ Proyecto para el Fortalecimiento del Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras”; **por lo que considero que se debe incluir la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento.**

Dentro de los criterios de elegibilidad se describen como requisitos documentos en los cuales el ERSAPS va tener que contribuir en este proceso, por lo que los funcionarios del ERSAPS tienen que tener claro que departamentos del ERSAPS colaboraran con la elaboración de estos documentos y si se cuenta con el personal suficiente.



#### 4. PRIMER BORRADOR MARCO DE REASENTAMIENTO INVOLUNTARIO (MRI)

Con relación al Subcomponente 1.1, Apoyo a los municipios para crear un Prestador Municipal Urbano Desconcentrado o una Empresa Municipal de Capital Mixto y preparación de las Inversiones de Rápido Impacto, IRI. Criterio de elegibilidad. Los municipios con poblaciones urbanas superiores a 5,000 habitantes que tengan como objetivo o hayan creado prestador desconcentrado, serán elegibles para participar en este subcomponente.

A nuestro criterio existe incongruencia entre el criterio de elegibilidad y el sub componente 1.1. ya que por un lado estipula que se apoyara a los municipios a crear un prestador municipal urbano desconcentrado o una empresa municipal de capital mixto y por otro lado señala como criterio de elegibilidad los municipios con poblaciones urbanas superiores a 5,000 habitantes que tengan como objetivo o hayan creado prestador desconcentrado son elegibles para participar en este componente-

La incongruencia es que dice que el subcomponente financiara únicamente la asistencia técnica para ayudar a los municipios a crear un prestador Municipal Urbano Desconcentrado o una empresa Municipal de capital mixto,

Reiteramos que existen municipios con poblaciones urbanas de 5000 habitantes que las Municipalidades han autorizado la prestación del servicio a Juntas Administradoras de Agua y que pudiesen acceder a estos fondos por su condición de autonomía.

En el mismo subcomponente 1.1. de financiamiento de asistencia técnica: RECOMENDAMOS se agregue que el “plan de ajuste tarifario” debe formularse de acuerdo con la metodología oficial de cálculo de tarifas definida por el ERSAPS... (iv) desarrollo de una estrategia de micro medición y catastro (¿es Catastro de Usuarios o de redes); también sería conveniente incluir asistencia técnica sobre reducción de pérdidas.

De conformidad a los diagnósticos de algunos prestadores se ha detectado que en épocas de invierno las represas con que cuentan son muy pequeñas, por lo que sería conveniente incluir como IRI” la ampliación de laterales para una mayor captación de agua, Perforación de Pozos, Equipamiento de Pozos con bombas accionadas por energía solar o eléctrica,

Dentro de los criterios de elegibilidad pag. 11 piden una certificación del ERSAPS que demuestre que han implementado tarifas volumétricas, por otro lado, en la pag. 10 señala que para aplicar deberán contar con una Resolución de la Corporación Municipal que certifique su compromiso de pasar de tarifas fijas a tarifas volumétricas, lo cual nos parece más correcto que debe de ir como condición obligatoria para aplicar a los fondos esto para las poblaciones urbanas superiores a 5,000, RECOMENDAMOS que aunado a la Certificación del ERSAPS se incluya también la Resolución de compromiso de la Municipalidad ya que la mayoría de prestadores no tienen tarifa volumétrica.

#### 5. PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.-

En el Subcomponente 1.2. Apoyar la operacionalización de los prestadores Urbanos desconcentrados y la rehabilitación de sus servicios de agua potable acuerdo con su IRI.

Subcomponente 1.2. Apoyar la operacionalización de los prestadores urbanos desconcentrados y la rehabilitación de sus servicios de agua potable acuerdo con su IRI.





Para este subcomponente se solicita considerar la definición amplia desde el punto de vista de empresas de servicios de agua potable y saneamiento

- En la página 15, se hace referencia al compromiso de parte de las autoridades municipales de “implementar medición volumétrica del agua consumida”, es bueno dejar en claro que la misma será la base para *facturar el servicio de abastecimiento de agua*.
- Siempre en la página 15, el llamado de página #6, define a la COMAS como la Comisión Nacional de Agua y Saneamiento, definición que corresponde a CONASA.
- En la página 19 numeral 8, se menciona que la personalidad jurídica es requisito para obtener el RTN provisto por el SAR. ( Es importante destacar que la Secretaría de Gobernación, Justicia y descentralización el comentario es para los Prestadores de Servicio constituidos como Juntas Administradoras de Agua) En el caso de Prestadores Urbanos llámense Unidades Desconcentrados, Unidades Mixtas o Mancomunidades no requieren de personalidad Jurídica otorgada por la Secretaría de Gobernación ya que la persona Jurídica de los prestadores urbanos desconcentrados lo otorga cada Municipalidad a través de un acuerdo de creación y se inscriben en el registro de prestadores ante el ERSAPS, y con esa Certificación el Prestador con Asistencia del ERSAPS tramita ante el SAR su RTN y con este documento apertura su cuenta bancaria que le da autonomía financiera ya que la cuenta bancaria únicamente es nombre del prestador ,
- Es importante tomar en consideración incluir a las Asociaciones Municipales de Juntas de Agua, o en su defecto a representantes de las JAA's urbanas y periurbanas para que estén informados sobre el alcance de los proyectos, sobre todo considerando que en la mayoría de municipios operan JAA's en zonas de servicio de los prestadores urbanos, lo cual pudiera generar conflicto de interés por el área de servicio y/o fuentes de abastecimiento.
- En la tabla 2 “Cronograma de actividades”, referente a la socialización de estudios tarifarios, sería oportuno involucrar al ERSAPS en este proceso.

**6. PRIMER BORRADOR PLAN DE COMPROMISOS AMBIENTALES Y SOCIALES (PCAS) SIN COMENTARIOS RELEVANTES**

**7. PRIMER BORRADOR PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE MANO DE OBRA (PGMO) SIN COMENTARIOS RELEVANTES**

Agradeciendo a la atención a nuestros comentarios y observaciones, y los mismos se consideren para su modificación, quedamos a su entera disposición para las aclaraciones pertinentes,

Muy cordialmente,

**ING. ARNOLDO CARACCIOLI M.**  
Director Coordinador ERSAPS

**Cc:** Ing. Giovanni Espinal – Director  
**Cc:** Departamento Legal  
**Cc:** Archivo



Tegucigalpa MDC  
16 Abril del 2020

**Ing. Marco Bográn**  
**Director Ejecutivo**  
**Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-Honduras)**  
**Su oficina**

Estimado Ingeniero Bográn

Agradecemos nuevamente a su Institución por considerar al Movimiento Para Todos Por Siempre (PTPS) un actor clave en el sector Agua Potable y Saneamiento en Honduras al invitarnos al proceso de revisión de instrumentos de gestión del "Proyecto para el Fortalecimiento de Servicio Urbano de Agua Potable en Honduras" que está en proceso de formulación por parte de INVEST-Honduras y que será financiado por el Banco Mundial. Sin duda que este proyecto será una gran contribución para lograr el acceso universal de servicios eficaces y sostenibles de agua potable establecidos en el ODS-6 y en la Agenda Nacional ODS-2030 del Gobierno de Honduras, al cual el movimiento PTPS brinda su apoyo.

Luego de un análisis de los documentos de la ficha técnica de descripción del proyecto y del plan de participación de partes interesadas, realizado por varios miembros de instituciones socias del movimiento, tengo a bien compartirle nuestras observaciones y recomendaciones para la mejora del contenido de los mismos.

#### Observaciones (Análisis)

En la propuesta del proyecto no se observa la participación de las instituciones/autoridades del sector Agua Potable y Saneamiento (APS) en una forma integral; por lo que además del ERSAPS (ente regulador) debe involucrarse al CONASA (ente rector/planificador) y al SANAA (Ente de asistencia técnica). El proyecto se enfoca exclusivamente al servicio de agua potable, dejando por fuera el tema importante del saneamiento que muchos de los prestadores brindan ambos servicios, y no se observa un enfoque integral en donde se describa la situación de la calidad del agua distribuida a la población, así como el nivel de gestión de los recursos hídricos usados para el abastecimiento a la población. Los estándares de implementación del proyecto solo incluyen los sociales y ambientales, dejando de lado los de gestión de riesgos y los sanitarios. No se observa la opción de apoyo a prestación del servicio mancomunada que podría ser una opción de economía de escala entre los pequeños prestadores. No hay un enlace entre los planes de negocio de los prestadores con la política y plan estratégico sectorial del municipio.

#### Recomendaciones

1. Analizar las observaciones arriba mencionadas para identificar opciones de mejora a la conceptualización y planificación del proyecto, así como incorporar las acciones propuestas descritas en los documentos revisados adjuntos, tanto en la construcción de infraestructura de rápido impacto, como en el fortalecimiento de las capacidades de los

Pure Water For the World  
Col. Nuevo Loarque B 912  
Tegucigalpa MDC, Honduras.

Tel: (504) 22265674

E-mail: [ptps.honduras@gmail.com](mailto:ptps.honduras@gmail.com)

[www.ptps-aps.org](http://www.ptps-aps.org)



- prestadores, a la cual debe sumársele acciones de gestión en saneamiento y manejo y protección de recursos hídricos.
2. En el caso de las empresas municipales de capital mixto el apoyo debe no solo darse para consolidar a las 3 existentes, sino también para impulsar la creación de más empresas con estas características. La atracción del sector privado podría ligarse con la aplicación del modelo de fondo de impacto AZURE que se está iniciando en el país con apoyo de CRS.
  3. En la gestión del proyecto, sugerimos analizar la opción que la UAP responsable de la administración/ejecución del proyecto estructure un comité impulsor del proyecto en el que se incorporen a los entes sectoriales (CONASA, ERSAPS, SANAA, SESAL y otros) y a la sociedad civil como la AMHON, PTPS, AHPSAS y FONAC.
  4. Entre los actores involucrados, sugerimos ampliar funciones de algunos de ellos, incluir la Secretaría de Desarrollo Comunitario, Agua y Saneamiento (SEDECOAS), y los cooperantes nacionales como ONG, redes de coordinación y apoyo como el movimiento PTPS, el sector empresarial (privado) y la academia. Involucrar a las ONG como implementadores de asistencia técnica, ejecución de obras civiles o supervisión de procesos, en forma independiente o en socio entre ellas o con empresas privadas.
  5. El componente de monitoreo y evaluación debe ampliarse, incluyendo el tema de rendición de cuentas; aclarando que el ERSAPS usará un mecanismo de evaluación de desempeño de los prestadores para conocer el nivel de avance y mejora del nivel de servicio. De igual forma describir como esos datos se incorporarán en el sistema de información sectorial, el cual facilitará la rendición de cuentas y la toma de decisiones.
  6. Incorporar una sección de estrategia de sostenibilidad y mecanismos financieros, que permita que los resultados del proyecto se mantengan o mejoran después del final del proyecto. El fortalecimiento de la asociatividad entre los prestadores, tal como se hace con la AHPSAS, y la existencia de un enlace fuerte y permanente con los usuarios, autoridades locales y nacionales sectoriales serán factores de apoyo a dicha sostenibilidad.

Adjuntamos los documentos con las sugerencias ya descritas y algunas observaciones de forma.

Ratificamos nuestra disposición de colaborar y crear alianzas en pro del desarrollo de Honduras.

Atentamente

Martín Rivera, PhD  
Coordinador del PTPS