



Proyecto para el Desarrollo Integral de los Organismos Operadores de Agua y Saneamiento II (PRODI II)

ME-L1295

Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS)



20 de mayo de 2020

Supervisión y coordinación del BID:

Rodrigo Riquelme (WSA/CME), jefe de equipo

Paola Gordon y Ricardo Sandoval (WSA/CME)

Roberto Leal Rosillo y María Elena Castro-Muñoz (VPS/ESG)

Consultor especialista social y ambiental:

Luis Rubén Sánchez Cataño

Colaboración:

Lourdes Cázares Chávez, Vanessa Ortega Flores, Nancy A. Barrera

El presente informe se integró entre diciembre de 2019 y mayo de 2020 con información oficial de la CONAGUA y el BID relacionada a la preparación del Proyecto para el Desarrollo Integral de los Organismos Operadores de Agua y Saneamiento II (PRODI II) ME-L1295. Se utilizaron asimismo otras fuentes oficiales de información y estadísticas, principalmente del INEGI, SEMARNAT e INECC. Se tomaron en cuenta las visitas realizadas a Irapuato y Xalapa e información de otros cuatro organismos operadores para reconocer la problemática ambiental y social y las experiencias de ejecución de acciones realizadas con financiamiento del PRODI. Al respecto, el equipo del BID agradece la colaboración técnica y las facilidades brindadas por las Gerencias de Fortalecimiento de Organismos Operadores y de Cooperación Internacional de CONAGUA, así como por la Junta de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Irapuato (JAPAMI) y la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa (CMAS).

Contenido

1. Introducción al MGAS	6
1.1 Presentación.....	6
1.2 Objetivo general	7
1.3 Objetivos específicos.....	7
1.4 Alcance del MGAS	7
2. Resumen de los principales impactos del Proyecto.....	8
Impactos ambientales negativos.....	9
Impactos sociales negativos.....	9
Impactos ambientales y sociales positivos.....	9
3. Estructura Organizacional para la ejecución del MGAS	10
4. Procedimiento de aplicación y reporte a través del PGAS.....	11
5. Políticas Operacionales del BID aplicables al proyecto	17
Sección 1. Política de Acceso a la Información.	17
Sección 2. Política Operativa de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardas.	17
Sección 3. Política Operativa de Igualdad de Género.	17
Sección 4. Política Operativa de Pueblos Indígenas.....	17
6. <i>Hitos alcanzados en el año de análisis para integración de Reporte Final por parte de la CONAGUA</i>	19

Acrónimos

AGUAH: Agua de Hermosillo.

ANP: Área Natural Protegida

BANBIEN: Banco del Bienestar

BANSEFI: Banco del ahorro Nacional y Servicios Financieros

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

CEA: Comisión Estatal del Agua

CESPE: Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

CMAS: Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa

CMIC: Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.

COMAPA: Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Nuevo Laredo.

CONAGUA: Comisión Nacional del Agua.

CPEUM: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

EAS: Estudio Ambiental y Social

ESG: Environmental, Social and Governance

GdM: Gobierno de México

GEI: Gases de Efecto Invernadero

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía

INECC: Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático

IWA: International Water Association

JAPAMI: Junta de Agua Potable Drenaje Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Irapuato

LGEEPA: Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.

LPGGIR: Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.

LMP: Límites Máximo Permisible

MGAS: Marco de Gestión Ambiental y Social

MICI: Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación

MOP: Manual de Operación y Procedimientos.

MPR o PMR: Plan de Manejo de Residuos.

OO: Organismos Operador

ONG: Organización No Gubernamental

PAI: Paquetes de Acciones de Inversión

PDI: Plan de Desarrollo Integral

PGAS: Plan de Gestión Ambiental y Social

PND: Plan Nacional de Desarrollo

PPI: Proyecto Publico de Inversión.

PROAGUA: Programa de Agua Potable Drenaje y Tratamiento

PRODI: Proyecto para el Desarrollo Integral de los Organismos Operadores de Agua y Saneamiento

PROME: Programa de Mejoramiento de Eficiencias de Organismos Operadores.

PROTAR: Programa de Tratamiento de Aguas Residuales.

PTAR: Planta de Tratamiento de Aguas Residuales

REPDA: Registro Público de Derechos de Agua

RME: Residuos de Manejo Especial.

RP: Residuo Peligroso.

RTP: Regiones Terrestres Prioritarias.

SASAR: Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento Descentralizado de las Autoridades del Ayuntamiento de Rioverde S.L.P.

SCT: Secretaría de Comunicaciones y Traspotes.

SEMARNAT: Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Publico

SSA: Secretaría de Salud

STPS: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

1. Introducción al MGAS

1.1 Presentación

Conforme con los lineamientos de la Política de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias (OP-703), con los resultados de las visitas realizadas y con los hallazgos de la muestra de Organismos Operadores (OO) revisados, puede confirmarse que el riesgo ambiental y social del Proyecto corresponde a la categoría “B”, es decir que los posibles impactos y riesgos ambientales y sociales negativos que podría causar son localizados y de corto plazo, para los cuales se prevén medidas de mitigación efectivas. Las diversas acciones de índole administrativa del Programa podrían ser consideradas como de riesgo nulo.

Con el objetivo de garantizar la sostenibilidad ambiental y social del Proyecto, aplicando la normativa nacional y las Políticas de Salvaguarda pertinentes del BID durante todo el ciclo de desarrollo de las intervenciones previstas (desde su diseño, evaluación y construcción, hasta su operación y mantenimiento) se ha establecido un Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) de aplicación para el PRODI-II. El MGAS incluye los procedimientos a seguir para la evaluación de los impactos ambientales y sociales y contiene guías y lineamientos para establecer las medidas para reducir, mitigar y/o compensar los impactos adversos y potenciar los impactos positivos de las acciones (Plan de Gestión Ambiental y Social, PGAS) susceptibles de incorporarse en el futuro al Programa. Asimismo, incluye los procesos que se deben de realizar en cuestión de divulgación pública de información socioambiental y procesos para desarrollar una consulta significativa con las partes interesadas.

El MGAS se enmarca en el objetivo superior del Proyecto para el Desarrollo Integral de los Organismos Operadores de Agua y Saneamiento II (PRODI II) de contribuir a mejorar la sostenibilidad operativa y financiera mediante acciones de fortalecimiento y el financiamiento de proyectos integrales a corto y mediano plazo de los OO que atienden preferentemente a poblaciones de 50,000 a 900,000 habitantes, a través de sus dos componentes:

Componente I: Fortalecimiento institucional (US\$1 millón): Este componente financiará programas y acciones que fortalezcan a la CONAGUA, a las comisiones estatales ya los OO a que generen herramientas de beneficio en su conjunto. Entre ellas, se apoyará: (i) el desarrollo de programas de capacitación presencial y virtual para el personal de los OO con enfoque de género y con perspectiva de CC e infraestructura sostenible²²; (ii) consolidación e implementación²³ de herramientas de apoyo a la gestión y a la autoevaluación; (iii) apoyo a acciones de género con el fin de fortalecer la institucionalidad a nivel interno y externo.

Componente II. Estudios e Infraestructura (US\$ 99 millones). Este componente financiará paquetes integrales y acciones individuales. La CONAGUA brindará incentivos (mayor financiamiento de hasta 70%) para que los OO se comprometan a realizar dichos paquetes. Los paquetes integrales son: (i) paquete integral de reducción de pérdidas físicas; (ii) paquete integral de eficiencia energética, y, (iii) paquete integral de gestión comercial. Los OO que elijan realizar acciones individuales tendrán un financiamiento de hasta el 40% por parte de la CONAGUA. Las acciones incluyen, entre otras: (i) la adquisición e instalación de macro medición y micro medición;

(ii) estudios y acciones para la reducción del agua no contabilizada y el control de caudales; (iii) estudios tarifarios; (iv) detección y eliminación de fugas; (v) levantamiento y actualización de padrones de usuarios; (vi) catastros de infraestructura hidráulica; (vii) actualización de sistemas comerciales; (ix) acciones para la reducción de cartera vencida; (ix) diagnóstico de eficiencia energética; y (x) adquisición e instalación de equipos para reducir el consumo de energía. Los paquetes integrales se estructurarán con indicadores y beneficios esperados para cada acción. Éstos serán priorizados considerando los proyectos que tengan mayor relación beneficio-costos y que vayan avanzando conforme lo establezca su PDI. Se apoyará el financiamiento de nuevos PDI con recursos del Proyecto. Los OO que ya tengan un PDI financiarán la actualización de sus respectivos planes. Para la validación de consultores que elaboren los PDI se realizarán nuevos talleres de capacitación con el BID. Los PDI tendrán una vigencia de no más de cinco años.

1.2 Objetivo general

Definir y organizar los procedimientos de gestión de aspectos ambientales y sociales relevantes en el desarrollo de las acciones del PRODI II que sean implementadas por los Organismos Operadores y que se financien con recursos del Proyecto, con el fin de cumplir con la legislación ambiental y social aplicable y las Políticas Operativas de salvaguardia Ambientales y Sociales del BID.

1.3 Objetivos específicos

Los Objetivos Específicos del MGAS son:

- Definir las responsabilidades institucionales y los procedimientos de evaluación de impactos y gestión ambiental y social que deben ser aplicados;
- Definir los requisitos ambientales y sociales para las obras desde el inicio de las fases de planificación;
- Establecer procedimientos adecuados para llevar a cabo el proceso de consulta correspondiente y de mecanismos para el manejo de quejas y sugerencias;
- Definir requisitos estandarizados de monitoreo de impactos y de monitoreo de la eficacia de las medidas y programas ambientales y sociales propuestos;
- Establecer los requisitos estandarizados de documentación de la gestión ambiental y social de los proyectos.
- Establecer requisitos de divulgación pública de información
- Establecer los requerimientos para la realización de la consulta significativa con las partes interesadas.

1.4 Alcance del MGAS

Todos los Organismos Operadores que estén incorporados o se incorporen al PRODI-II y demás instituciones con responsabilidad y/o competencias en la ejecución del Proyecto deberán cumplir con los lineamientos del MGAS. Asimismo el MGAS contiene pautas y lineamientos para indicar si los OO conforme a el tipo de obras incluidas en el PDI, deberán o no realizar un EAS-PGAS y por consecuencia una consulta.

El MGAS que se ha preparado para el programa PRODI II, solo aplicará en un futuro a las operaciones que formen parte de este. El MGAS al ser un documento que contiene pautas y lineamientos de cumplimiento socioambiental a cumplir por los OO para poder ser parte del programa PRODI II. Este MGAS se considera un documento vivo el cual a lo largo de la ejecución del programa se puede ir mejorando y adaptando.

2. Resumen de los principales impactos del Proyecto

Con base en los resultados de la Evaluación Ambiental y Social del Proyecto de la muestra se identificaron los principales impactos y riesgos socioambientales que podrían ser generados por las diferentes acciones y objetivos del Proyecto, mismos que se describen en este capítulo. La identificación de los impactos y riesgos ambientales y sociales se aborda considerando actividades propias de la etapa de “construcción y “operación”. Para el desarrollo del análisis de esta sección se considerarán tanto impactos ambientales y sociales negativos como positivos, puesto que es tan importante gestionar los primeros como potenciar los segundos.

Los impactos identificados en este capítulo deben tomarse como referencia general puesto que para cada obra deberá realizarse un estudio particular de riesgos e impactos con base en el cual se desarrollará el PGAS específico. Es crucial que todos los impactos identificados que sean considerados relevantes tengan medidas asociadas en el PGAS.

Dadas las características de las obras consideradas elegibles para el Proyecto, se prevé que los impactos negativos son de baja magnitud, localizados, de corta duración asociados al momento de ejecución de las tareas, reversibles y prevenibles o mitigables aplicando prácticas y medidas adecuadas.

Cabe mencionar que el Proyecto es de bajo riesgo social puesto que las acciones con mayor impacto del PRODI-II, no ocasionarán reasentamientos involuntarios ni desplazamiento económico y que en su caso serán reducidos y manejados adecuadamente para mitigar los posibles riesgos. De igual manera estas acciones no ocasionan impactos ni riesgos por condiciones de género ni se prevén condiciones de exclusión. Finalmente se estima que la mayoría de las ciudades en el rango de población definida (50,000 a 900,000 habitantes) no incluyen poblaciones indígenas dentro de su ámbito de acción que puedan ser afectadas. En su caso se aplicarían los lineamientos de la política de Pueblos Indígenas (OP 765).

Por otro lado, se estima que el Proyecto tendrá principalmente impactos positivos generando una mejora en la calidad de vida de la población ya que las intervenciones previstas resuelven o promueven mejoras en el servicio de agua potable.

Los impactos negativos identificados se refieren principalmente a la fase de construcción y pueden ser mitigados mediante una adecuada programación y supervisión de las obras. Se establecerán además planes de higiene y seguridad de los trabajadores y de información y seguridad de la comunidad.

Impactos ambientales negativos

- **Alteración de la superficie y/o perfil del suelo (excavación).** Se espera que debido a obras de mejora de infraestructura hidráulica existan alteraciones en la superficie de suelo, removiendo el pavimento o vegetación. El movimiento de tierra y excavación puede ocasionar el potencial acarreo de partículas hacia cuerpos de agua, alterando parámetros físicos de calidad tales como conductividad, transparencia, temperatura y turbidez.
- **Alteración temporal del paisaje.** La presencia de maquinaria y operarios, podrían producir alteraciones en el paisaje actual de la cuenca y alterar temporalmente las actividades cotidianas de las áreas circundantes a las obras. El movimiento y disposición temporal de tierra de excavación y material constructivo, así como la eventual remoción de especies vegetales presentes en el área de intervención, modificaría el carácter paisajístico de la zona.
- **Contaminación por generación de residuos y efluentes.** Se contempla la generación de Residuos de la construcción¹ en las obras de sustitución de equipos, tanques, bombas, medidores, tuberías, reparación de fugas y obras de optimización hidráulica.
- **Contaminación del aire.** Por emisión de polvo, humo, material particulado, gases de combustión, etc.

Impactos sociales negativos

- **Afectación a vialidades y zonas peatonales.** Bloqueo de vialidades o zonas peatonales a causa de las intervenciones para la mejora de infraestructura hidráulica.
- **Molestias a la población por afectaciones al uso cotidiano del espacio público.** Se refiere al aumento de la circulación en el área tanto de personal de obra como de transporte y de maquinaria, suspensión de material particulado, emisiones gaseosas, ruidos y vibraciones.
- **Interferencia en las actividades productivas en el área de influencia de las obras.** Puede ocasionarse afectaciones o paro de actividades productivas temporalmente por causa de circulación de maquinaria, personal, desvíos de calles secundarias por acceso de equipos.
- **Daños e interferencias a redes de servicios básicos.** Algunos servicios básicos tales como agua potable, alcantarillado, energía eléctrica y telefonía/internet pueden ser interrumpidos temporalmente por cortes durante la ejecución de las en obras.

Impactos ambientales y sociales positivos

- **Ahorro de recursos.** Con la digitalización y sistematización de procedimientos, los OO pueden tener ahorro de recursos (papelería y materiales de oficina), de recursos humanos y mayor eficiencia que redunde en ahorros económicos.
- **Ahorro de energía y mitigación de GEI.** Reducción del consumo de energía por mayor eficiencia en el uso de equipos y políticas de operación, esto se traduce en la reducción de las emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero.

¹ Considerados en la legislación mexicana como Residuos de Manejo Especial, los cuales son regulados por los gobiernos estatales que pueden establecer normatividad como la existente en CDMX y Guadalajara.

- **Impacto positivo en la calidad de vida de los usuarios.** Los usuarios de los sistemas hidrosanitarios serán beneficiados directamente por las mejoras en el servicio por las mejoras en la infraestructura y mejor servicio de atención. Las obras de infraestructura pueden tener un gran impacto en la vida de los usuarios, ya que aseguran el suministro de agua potable, se previenen y mitigan problemas como fugas e inundaciones. Asimismo, mejoran las condiciones de salud de las poblaciones al evitar enfermedades hídricas.

Impactos positivos en la calidad de vida de las mujeres. Las mujeres se verán especialmente beneficiadas por un mejor servicio de agua. Además, se plantea impulsar los programas ya existentes para promover la participación de las mujeres en las oportunidades de empleo y capacitación de los propios OO. Los procesos de consulta que se lleven a cabo aseguran asimismo la participación femenina.

- **Impacto positivo en la calidad de vida de los trabajadores del OO.** Los trabajadores del Organismo Operador se ven beneficiados por los programas de capacitación, profesionalización con enfoque de equidad de género y la revisión de funciones operativas.
- **Generación de empleos temporales o permanentes.** En intervenciones de infraestructura hidráulica de grandes dimensiones puede ser requerida la contratación de personal de apoyo, lo cual implica la generación de empleos temporales para los habitantes (hombres y mujeres) de las colonias intervenidas
- **Fortalecimiento institucional.** Las acciones de fortalecimiento institucional generan un impacto positivo ya que mejoran la eficiencia administrativa y de coordinación dentro del Organismo.
- **Ahorros económicos para el OO a mediano y largo plazo.** El Organismo Operador puede generar ahorros económicos directos reduciendo el monto de facturación de energía eléctrica mediante con las acciones para el uso más eficiente de la energía. De la misma manera, las mejoras en la cobranza y el sistema comercial se pueden traducir de manera indirecta como ahorros económicos a largo plazo.

Eficiencia Operativa de la infraestructura: la reparación de fugas evita pérdidas de agua; la optimización hidráulica hace más eficiente las redes de distribución, finalmente, la micromedición, incentivan un pago adecuado por servicio.

3. Estructura Organizacional para la ejecución del MGAS

La CONAGUA (a través, de la Gerencia de Fortalecimiento de Organismos Operadores, la Gerencia de Programas Federales de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento y la Gerencia de Cooperación Internacional) será el organismo ejecutor responsable del proyecto ante el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El Banco del Bienestar (BANBIEN) será el agente financiero para esta operación. La CONAGUA canalizará los recursos a los Estados u OO para que estos últimos implementen las actividades. El GdM no pondrá recursos federales de contrapartida para la ejecución de las actividades. Sin embargo, los estados o los OO aportarán los recursos de contrapartida necesarios para la ejecución de los proyectos, la cual estará a cargo de las Comisión Estatal del Agua (CEA) (o su equivalente) o de los OO, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Operación (MOP) y de los criterios de elegibilidad de los proyectos.

Responsabilidades de la CONAGUA en la aplicación del MGAS:

- Incluir en el MOP la obligación de los OO de cumplir con el MGAS.
- Proporcionar a los OO los documentos de referencia (MGAS, EAS de la muestra representativa y PGAS Tipo)
- Verificar el cumplimiento de las medidas de prevención, mitigación y de reparación establecidas en el MGAS.
- Recibir y registrar los reportes anuales de seguimiento ambientales y sociales, previamente a su envío al BID.
- Realizar las visitas de verificación que se consideren necesarias.
- Acompañar las misiones de supervisión del BID previstas para la ejecución del proyecto.
- Presentar al BID un informe de seguimiento anual de los aspectos ambientales y sociales atendidos en las acciones implementadas a través del reporte del PGAS del OO.

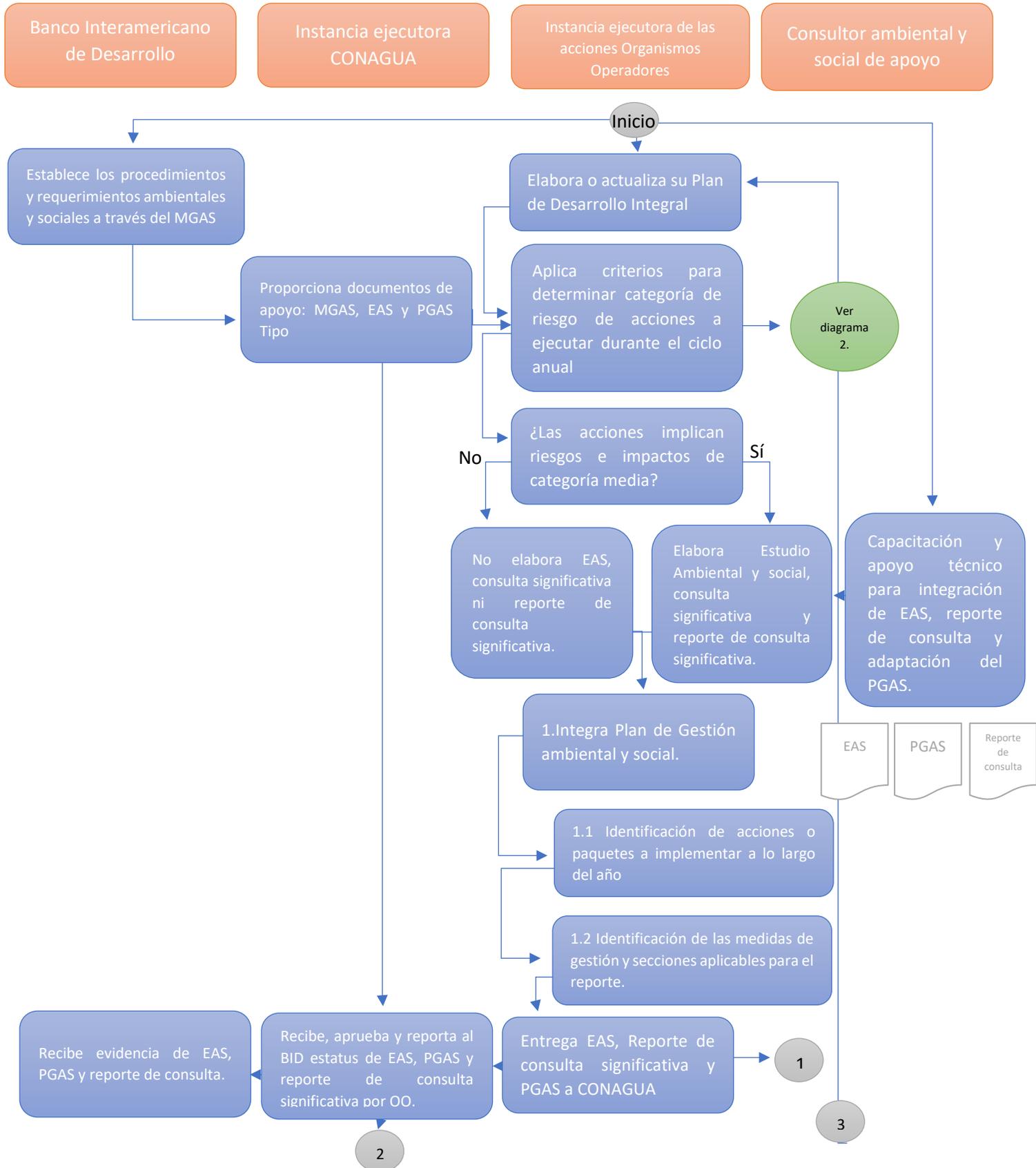
Responsabilidades de los Organismos Operadores en la aplicación del MGAS:

- Llevar a cabo la evaluación de impactos ambientales y sociales de las acciones previstas, y garantizar que las medidas de gestión ambiental y social se cumplan sin excepción antes de la licitación de las obras.
- Conforme los lineamientos del MGAS ver aplicabilidad si las obras requieren un EAS y consulta.
- En su caso, elaborar un EAS y coordinar un proceso de consulta significativa-
- Adaptar un PGAS e implementar las acciones de mitigación previstas según las secciones aplicables.
- Gestionar y obtener las licencias y permisos requeridos para la ejecución de las obras (permisos de construcción, resolutive de impacto ambiental local, etc.) cuando no estén establecidos como obligación de las empresas contratistas
- Preparar y enviar a CONAGUA los informes anuales de seguimiento del PGAS.
- Establecer y operar un Mecanismo de Quejas y Reclamos para la recepción y resolución de quejas y reclamos de la comunidad.

4. Procedimiento de aplicación y reporte a través del PGAS

Conforme con el manual de operaciones del proyecto, se aplicará un procedimiento de reporte anual a través del PGAS de cada OO, en el que se integran las actividades relativas a la gestión social y ambiental asociada a las acciones ejecutadas.

El flujo de información y reportes se describe en el diagrama 1, en el que se desglosan actividades y documentos que proporciona el BID y los ejecutores en el ámbito de CONAGUA y de ejecución de acción a nivel de OO.



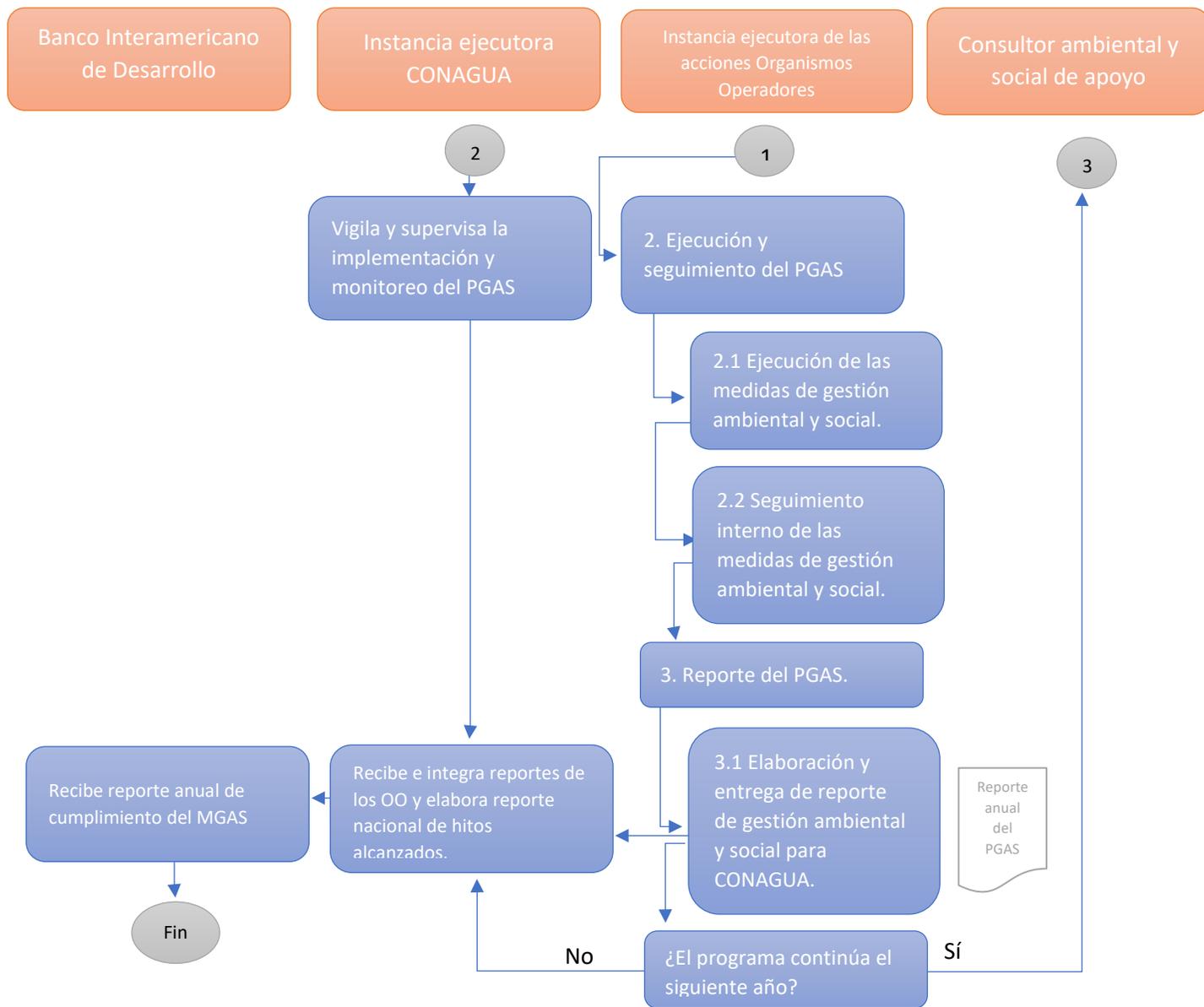


Diagrama 1. Procedimiento general de aplicación del MGAS

Los Organismos Operadores interesados en participar en el PRODI-II deben adoptar los criterios y requisitos de elegibilidad y priorización establecidos en las reglas de operación del Programa. Uno de los requisitos consiste en la elaboración o actualización del Plan de Desarrollo Integral. Una vez culminado el proceso de selección y asignación de los recursos PRODI-II, se aplica el MGAS bajo los siguientes pasos:

- El MGAS, establece los requisitos ambientales y sociales que deben cumplirse de acuerdo con las Políticas Operativas del BID y que de conformidad con CONAGUA se integra en el MOP. CONAGUA, como organismo ejecutor, proporciona el MGAS a los OO participantes y difunde su aplicación a la vez que proporciona medios de apoyo técnico.
- Los OO, de acuerdo con su Plan de Desarrollo Integral y las acciones que pretenden incorporar al PRODI II durante ese ciclo anual, deberán cotejar los criterios para determinar si es necesaria o no, la elaboración de un Estudio Ambiental y Social (EAS), así como una reunión de consulta significativa.
- El EAS se deberá de realizar tomando como base el modelo que se ha realizado para la muestra representativa del programa, ajustándolo a las particularidades del OO y a las obras incluidas en su PDI.
- Se incluirá soporte técnico por parte del BID y CONAGUA para indicaciones en la realización del EAS, PGAS y Consulta.
- En el diagrama 2 se desglosan dichos criterios y se describe su seguimiento como diagrama de flujo.

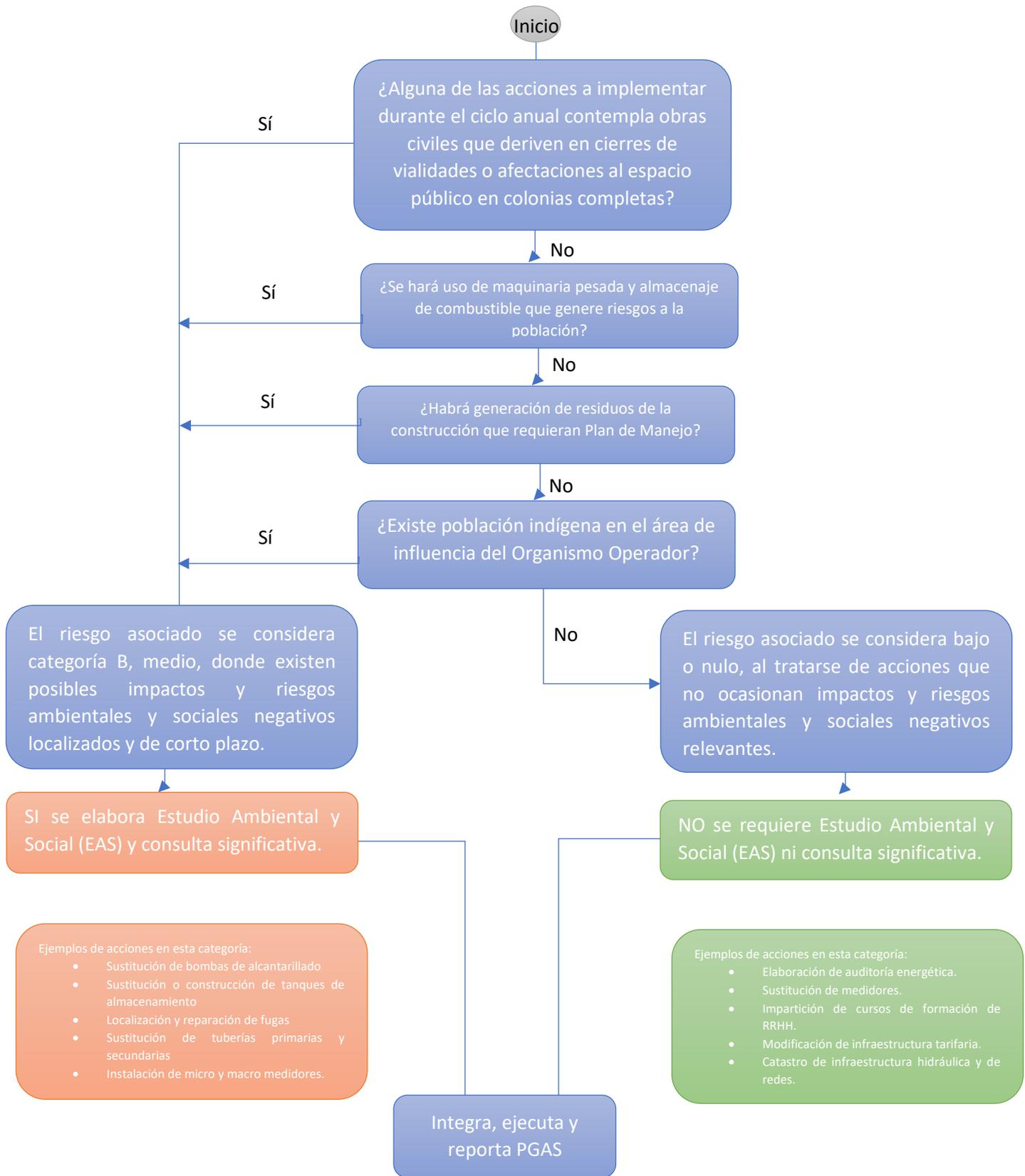


Diagrama 2. Criterios para descartar la elaboración de EAS y su consulta significativa

- Si la categoría de riesgo es media o alta conforme se confirma alguna de las condiciones descritas en el diagrama, el OO deberá realizar un Estudio Ambiental y Social, con base en el EAS de PRODI-II y llevar a cabo una consulta significativa con actores relevantes y los beneficiarios/afectados por el proyecto (Ver protocolo de consulta y reporte final de reuniones de consulta significativa).
- En cualquiera de las categorías de riesgo, *es indispensable la integración, ejecución y reporte del Programa de Gestión Ambiental y Social.*
- Como parte de la documentación de referencia para apoyo de los OO, se proporciona un PGAS tipo que los OO podrán usar como formato guía, siguiendo lo siguiente:
 - 1) Adaptar e integrar el PGAS Tipo conforme las acciones financiadas en ese ciclo anual.**
 - 2) Ejecutar y dar seguimiento a su PGAS**
 - 3) Reportar anualmente las medidas de gestión ambiental y social.**
- La CONAGUA dará seguimiento a la aplicación de las medidas de gestión ambiental y social y acompañará las misiones de supervisión del BID previstas para tal fin.
- El OO informará anualmente sobre los resultados de aplicación del PGAS. A tal efecto, el OO deberá elaborar y entregar a CONAGUA un Informe Anual del PGAS y como anexo, el soporte de la información reportada por los OO. Con base en dicho Informe Anual, la CONAGUA podrá integrar los hitos alcanzados a nivel nacional respecto a la gestión ambiental y social del proyecto.
- Se proporciona un formato ejemplo de reporte de monitoreo de cumplimiento ambiental y social

5. Políticas Operacionales del BID aplicables al proyecto

Sección 1. Política de Acceso a la Información.

Objetivo

Poner a disposición del público los documentos de evaluación ambiental y social de los proyectos que se llevarán a cabo dentro del proyecto, así como las medidas propuestas para mitigar posibles impactos ambientales y sociales.

- OP-102 [Política de Acceso a Información](#)

Sección 2. Política Operativa de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardas.

Objetivo

Asegurar que todas las operaciones financiadas por el proyecto sean ambiental y socialmente sostenibles para optimizar beneficios y mitigar impactos. La aplicación de esta política recae en los Organismos Operadores de manera que se incentive su responsabilidad ambiental y fortalecer sus capacidades a largo plazo. Al respecto se han identificado las diversas áreas de aplicación de la política dentro de los objetivos y alcances del proyecto. De acuerdo con los proyectos elegibles dentro del proyecto y la EAS dentro de la muestra se espera que todas las acciones sean categoría “B” dentro de la escala de calificación establecida en esta política.

- OP-703 [Política Operativa de Medio Ambiente y Cumplimiento de Salvaguardias y Lineamientos](#)

Sección 3. Política Operativa de Igualdad de Género.

Objetivo

El objetivo de esta política es evitar acciones que puedan ocasionar impactos y/o riesgos de exclusión relacionados con la condición de género y promover la participación igualitaria de hombres y mujeres en los beneficios y oportunidades generadas por el proyecto.

- OP-761 [Política Operativa de Igualdad de género en el Desarrollo](#)

Sección 4. Política Operativa de Pueblos Indígenas.

Objetivo

El objetivo de esta política es preservar los derechos de los pueblos indígenas dentro del área de influencia del proyecto y evitar o mitigar los posibles impactos negativos que puedan afectarlos y propiciar su inclusión en sus beneficios y oportunidades generados de manera culturalmente adecuada. Esta política aplica en los casos en los que se identifiquen pueblos indígenas dentro del área de influencia del proyecto en cuyo caso se preparará una evaluación sociocultural de esta población para determinar una estrategia de intervención culturalmente adecuada que permita:

- Preservar sus derechos sobre tierras, recursos y formas de organización;
- Favorecer su participación en los beneficios del proyecto de acuerdo con su idiosincrasia cultural y organización tradicional, en su caso.

- OP-765 [Política Operativa de Pueblos Indígenas](#)

6. Hitos alcanzados en el año de análisis para integración de Reporte Final por parte de la CONAGUA

Tabla 1 Hitos alcanzados en el año de análisis para integración de Reporte Final por parte de la CONAGUA

Política MGAS	Producto Asociado	Hito Alcanzado	Cantidad programada	Cantidad alcanzada	Porcentaje de avance
1. Política de acceso a la información	1.1 Estrategia de comunicación	Personas debidamente informadas sobre las acciones, actividades u obras derivadas del proyecto	Número de personas alcanzadas en la estrategia de comunicación	Número de personas alcanzadas en la estrategia de comunicación	
2. Política de Medio ambiente y cumplimiento de salvaguardias	2.1 Evaluación de la Huella de Carbono del OO	Evaluación de la Huella de Carbono	-Emisiones totales de GEI	-Emisiones totales de GEI	
			-Emisiones por suministro de agua	-Emisiones por suministro de agua	
			-Emisiones por aguas residuales	-Emisiones por aguas residuales	
			-Emisiones en la gestión de lodos fecales	-Emisiones en la gestión de lodos fecales	
			-Energía total consumida	-Energía total consumida	
			-Energía consumida en el suministro de agua potable	-Energía consumida en el suministro de agua potable	
			-Energía consumida en las aguas residuales.	-Energía consumida en las aguas residuales.	
				-Energía consumida en la gestión de lodos fecales.	-Energía consumida en la gestión de lodos fecales.
	2.2.1 Programa de seguridad y salud en el trabajo y Medio Ambiente	Programa de seguridad y salud en el trabajo y Medio Ambiente	Número de OO con Programa de seguridad y salud en el trabajo y Medio Ambiente	Número de OO con Programa de seguridad y salud en el trabajo y Medio Ambiente	

			Número de accidentes en las intervenciones de obra civil.	Número de accidentes en las intervenciones de obra civil.	
	2.2.2 Manejo ambientalmente adecuado de residuos de la construcción	Manejo ambientalmente adecuado de residuos de la construcción	Toneladas de RME gestionadas o número de embarques	Toneladas de RME gestionadas o número de embarques	
	2.3 Mecanismo de quejas y reclamos	Mecanismo de quejas y reclamos efectivo y oportuno	No. De quejas recibidas. No. De quejas atendidas.	No. De quejas recibidas. No. De quejas atendidas.	
3. Política Operativa de igualdad de género	3.1 Política corporativa de igualdad de género	Política corporativa de igualdad de género	%De mujeres trabajadoras en la administración del OO	%De mujeres trabajadoras en la administración del OO	
			%De mujeres trabajadoras en la operación del OO	%De mujeres trabajadoras en la operación del OO	
			%De mujeres con participación en comités ciudadanos	%De mujeres con participación en comités ciudadanos	
4. Política de pueblos indígenas	Política de pueblos indígenas	Política de pueblos indígenas	No. De Personas indígenas impactadas negativamente.	No. De Personas indígenas impactadas negativamente.	
			No. De Personas indígenas impactadas positivamente.	No. De Personas indígenas impactadas positivamente.	

Anexo 1 Formato de reporte anual del PGAS (a ser llenado por el OO)

El reporte de gestión ambiental y social se enviará a la Gerencia de Fortalecimiento de Organismos Operadores de la CONAGUA. Al finalizar el ejercicio presupuestal, el Organismo Operador llenará el siguiente formato considerando únicamente las secciones aplicables ya identificadas.

Formato de reporte PGAS	
Año de reporte	
Organismo Operador	
Punto focal de contacto	
Dirección	
Acciones o paquetes PRODI-II implementadas durante el año 2020	
PAI/Acciones²	

² Deben considerarse las acciones aprobadas y financiadas en el año del reporte.

1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
Pregunta	Respuesta	Evidencia
Sección 1. Acceso a la información		
Comunicación social		
<p>Describa la estrategia la comunicación social y detallar en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones del organismo operador, (aviso oportuno de suspensión de servicio de agua por obras de reparación o mantenimiento, sectorización hidráulica, horario de tandeo). • Información de contacto con las áreas de atención a usuarios. • Desglose de información del recibo de agua y tarifas, esquemas de cobro. • Transparencia de la información operativa. • Uso eficiente del agua y racionalización. <p>Mencione en qué medios de comunicación se ha difundido la estrategia (redes sociales, televisión, radio local, así como perifoneo y folletos para acceder a los usuarios que no cuentan con acceso a medios digitales)</p> <p>Número de reuniones, pláticas o eventos con comités vecinales y jefes de</p>		<p>[] Estrategia o programa de comunicación social.</p> <p>[] Número de publicaciones en redes sociales, anuncios en televisión y radio local, recorridos de perifoneo, número de folletos difundidos, número de reuniones con comités vecinales o jefes de manzana.</p> <p>[] Fotos, capturas de pantalla de herramientas digitales, número de eventos de difusión o pláticas en colonias, número de visitas/pláticas en escuelas, número de visitas educativas en el Organismo Operador, número de campañas o materiales de comunicación dirigidas a la población femenina.</p> <p>[] Reportes o estadísticas generadas.</p>

<p>manzana.</p> <p>Describa cómo la estrategia fortalece la concientización para niños y jóvenes (visitas a escuelas, comunicación dirigida y promoción de visitas escolares a instalaciones del Organismo Operador).</p> <p>Describa los materiales de comunicación o campañas con enfoque de género.</p>		
Sección 2. Gestión ambiental y social		
Uso de herramienta ECAM o auditorías energéticas		
<p>Describa si se tiene un sistema de gestión documental para monitorear mensualmente los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etapa de suministro de agua (captación, tratamiento y distribución): <ul style="list-style-type: none"> -Electricidad consumida en la red (KWh) -Volumen de agua que es inyectada a la red de distribución (m3) • Etapa de aguas residuales (Recolección, tratamiento, vertimiento y reúso) <ul style="list-style-type: none"> -Electricidad consumida de la red (KWh) -Volumen de aguas residuales tratadas (m3) -Volumen de aguas residuales descargadas a cuerpos de agua (m3) -Nitrógeno total promedio en el efluente (mg/L) -Definir el/los tipos de tratamiento. 		<p>[] Resultados de la herramienta ECAM³</p> <p>[] Resultados de auditorías energéticas.</p>

³ Se recomienda utilizar la herramienta ECAM que se describe en el Anexo I-PGAS.

<p>Describa las principales emisiones de GEI del OO, las oportunidades y áreas de mejora para la implementación de acciones de infraestructura que promuevan la mitigación de GEI.</p>		
<p>Seguridad y salud en el trabajo</p>		
<p>Describa el Plan o Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo o equivalente, tomando en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en los diferentes niveles operativos del OO con la legislación aplicable en la materia, considerando las normas de la STPS. • Equipo de protección personal adecuado para las intervenciones civiles o trabajos operativos, así como materiales de señalización e intervención en vialidades. • Esquema de capacitación continua para el personal del OO. • Reforzar la comunicación interna sobre la importancia del uso de equipo de protección personal y evitar en medida de lo posible accidentes que pudieran afectar la salud de los trabajadores del OO. <p>Describa el comité de seguridad e higiene o áreas del OO que supervisen la implementación del Plan o Programa.</p> <p>Describa procedimiento de integración de bitácoras de monitoreo y seguimiento de las medidas del Plan o Programa.</p>		<p><input type="checkbox"/> Programa de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente o equivalente.</p> <p><input type="checkbox"/> Fotos o evidencia de compra o provisión de equipo de protección personal y materiales de señalización.</p> <p><input type="checkbox"/> Evidencia de al menos una capacitación anual en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p><input type="checkbox"/> Evidencia de materiales y mecanismos de comunicación interna para el uso de equipo de protección personal.</p> <p><input type="checkbox"/> Evidencia de integración de un comité de seguridad e higiene.</p> <p><input type="checkbox"/> Bitácoras de monitoreo y seguimiento de medidas del Plan o Programa.</p>

<p>Si la Ciudad posee un alto grado de sismicidad, describa las medidas que se han tomado para fortalecer la infraestructura, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de estructuras de acuerdo con los estándares locales de carga sísmica. • Lechos adecuados / seguros de tuberías, válvulas, tanques. • Tanques o cuencas flexibles, impermeables y resistentes. <p>En caso de la utilización de maquinaria pesada, describa las medidas de prevención y control, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y fiabilidad de los sistemas de mando (tableros de control). • Protección de la maquinaria contra riesgos mecánicos. • Protección de maquinaria contra otros riesgos (variaciones eléctricas, efectos del clima, incendio, explosión) • Manejo adecuado de salud y seguridad ocupacional en áreas de resguardo y campamentos temporales. 		
Manejo ambientalmente adecuado de los Residuos de la construcción.		
<p>Describa cómo se lleva a cabo el manejo ambientalmente adecuado de los Residuos de la construcción asociado a acciones con obra civil y cómo se supervisa que sea ejecutado por contratistas.</p> <p>Mencione si se cuenta con registros de prestadores de servicios y manifiestos de entrega-recepción (Por ejemplo, RAMIR)</p>		<p>[] Fotos o evidencias de la gestión integral de residuos, (solicitar a contratistas) RAMIR o equivalente.</p>
Cumplimiento legal en materia ambiental y social		

<p>Describa las licencias, permisos o autorizaciones de las tres intervenciones civiles más comunes en el OO.</p> <p>Describa si existe un sistema de gestión documental para la integración de expediente de licencias, permisos o autorizaciones.</p>		<p><input type="checkbox"/> Expediente del proyecto por acción, dicho expediente debe contener oficios de autorizaciones, licencias o permisos obtenidos para llevar a cabo la acción o paquete de acciones.</p>
Mecanismo de quejas y reclamos		
<p>Describa el mecanismo de quejas y reclamos efectivo, y cómo se asegura que cumpla con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un tiempo estimado de respuesta de quejas y sugerencias y apegarse a él. • Brindar atención personalizada al usuario, evitando utilizar un lenguaje técnico para así facilitar la comunicación. <p>Describa los medios por los que el mecanismo se da a conocer a los usuarios, cómo se verifica su cumplimiento y cómo se evalúa su efectividad.</p> <p>Mencione los medios habilitados para que el usuario pueda levantar reportes (Vía telefónica, buzón de quejas en las instalaciones del OO, redes sociales o aplicación móvil)</p> <p>Describa cómo el OO atiende los reportes, promoviendo dar soluciones de manera igualitaria, sin distinción por condición económica, sexo, edad o religión.</p>		<p><input type="checkbox"/> Mecanismo de quejas y reclamos (descripción de procedimiento y vías para levantar reportes)</p> <p><input type="checkbox"/> Fotos o capturas de pantalla de materiales de comunicación del mecanismo de quejas y reclamos.</p> <p><input type="checkbox"/> Estadísticas anuales de quejas y reclamos desagregadas por temática de reportes, incluyendo porcentaje de aumento o decremento de quejas recibidas y atendidas.</p> <p><input type="checkbox"/> Fotos o capturas de pantalla de quejas atendidas (suministro de agua, fugas, micromedición, obras en vialidades y pasos peatonales, etc.)</p>
Salud y seguridad de la comunidad		
<p>Describa los mecanismos de optimización del</p>		<p><input type="checkbox"/> Medidas de salud y</p>

<p>tiempo de las obras de reparación, mantenimiento o detección de fugas.</p> <p>Describa los mecanismos de comunicación social efectiva previa a las obras para que los usuarios se preparen ante eventualidades como cortes en el suministro o cierre de vialidades.</p> <p>Describa protocolo de vigilancia de las obras civiles para disminuir el riesgo de accidentes de peatones, habitantes o trabajadores cerca de las intervenciones.</p> <p>Describa programa de mantenimiento oportuno de la infraestructura de potabilización y distribución de agua.</p> <p>Indique qué reglamentos de construcción y especificaciones técnicas de materiales se consideran en la compra de materiales.</p>		<p>seguridad de la comunidad.</p> <p>Información sobre plazos estimados por tipo y magnitud de obras.</p> <p><input type="checkbox"/> Estrategia de vigilancia y señalización de obras civiles.</p> <p>Información sobre la aplicación de reglamentos de construcción y especificaciones técnicas de materiales.</p>
<p>Capacitación y profesionalización del personal del OO</p>		
<p>Describa el programa o estrategia de capacitación al personal del OO en temas relevantes como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de cobros y tarifas. • Funcionamiento general del sistema de aguas y drenaje. • Estrategias de comunicación efectiva (uso de lenguaje común y entendible para los usuarios). • Atención a usuarios (estrategias para promover la empatía y paciencia por parte de los trabajadores del OO). 		<p><input type="checkbox"/> Programa o estrategia de desarrollo profesional y capacitación para los trabajadores del OO.</p> <p><input type="checkbox"/> Estadísticas de trabajadores capacitados desagregados por género, número de horas, número de trabajadores capacitados, tipos de capacitación.</p> <p><input type="checkbox"/> Fotos o evidencias de capacitación y consultas.</p> <p>Número de consultas realizadas.</p>

<p>Mencione si se cuenta con una plantilla de personal suficiente de atención a usuarios.</p> <p>Número de consultas o reuniones con el personal del OO para conocer sus necesidades, sugerencias o aportaciones.</p> <p>Describa las oportunidades de empleo adecuadas para el personal del OO, conforme a la normatividad aplicable en materia de condiciones laborales y desarrollo profesional.</p>		<p>[] Información sobre las condiciones laborales de los trabajadores.</p>
<p>Sección 3. Igualdad de género</p>		
<p>Participación activa de las mujeres en el OO</p>		
<p>Describa el programa o acciones de género en la contratación del personal, capacitación y opciones de desarrollo profesional en todos los niveles del Organismo Operador.</p> <p>Describa cómo se garantiza que todos los programas de capacitación y desarrollo de los trabajadores y oportunidades de empleo se lleven a cabo con un enfoque de equidad de género.</p> <p>Describa los mecanismos para promover e incentivar la participación activa de las mujeres en los comités ciudadanos y en los procesos de consulta.</p> <p>Describa los materiales y mecanismos de comunicación social efectiva para la sensibilización y promoción de la equidad de género.</p>		<p>[] Fotos, reportes de género, organigrama, etc.</p> <p>[] Estadísticas relevantes desagregadas por género.</p> <p>[] Evidencia de materiales de comunicación social con enfoque de género.</p>
<p>Sección 4. Pueblos indígenas</p>		
<p>Población indígena afectada o beneficiada por el proyecto</p>		
<p>Mencione si en la zona de influencia del Organismo Operador (Zonas con acceso a</p>		<p>[] Evidencias de material de comunicación social y</p>

<p>suministro de agua potable y saneamiento) existen poblaciones indígenas.</p> <p>En caso de existir poblaciones indígenas en la zona de influencia, describa cómo se promueve la comunicación social con estas localidades tomando en cuenta sus condiciones y medios de acceso a la información.</p> <p>En caso de que una población indígena se vea afectada negativamente por alguna acción o paquete de acciones del PRODI-II, describa cómo se llevó a cabo la evaluación sociocultura, procedimiento de consulta y negociación.</p>		<p>mecanismos de acceso a la información efectivos. Resultados de la evaluación sociocultural. [] Evidencias de la consulta. [] Medidas de mitigación, monitoreo y compensación. [] Acuerdos finales.</p>
Completó		
Fecha		
Firma		

Programa

Anexo 2 - Ficha de reporte anual de la gestión socioambiental del Programa (A ser llenado por el Organismo Ejecutor para anexo al reporte anual de monitoreo)

1. Equipo socioambiental integrante de la Agencia Ejecutora

Especialidad	Nombre y apellido, profesión	Requisitos del perfil según MGAS y/o ROP	Dedicación a la gestión socioambiental del Programa (full/part time)	Dato de contacto
Social		<i>En caso de existir requisitos específicos del perfil o TDRs específicos en el ROP/MGAS (años de experiencia, formación, etc)</i>	<i>Full time: dedicación exclusiva a este Programa. Part time: tiempo parcial, atiende mas de un programa.</i>	
Ambiental				
Salud y seguridad Ocupacional				
Comunicación, GRM, otros				
Recursos asignados a la gestión socioambiental	<i>Indicar recursos asignados al equipo de gestión socioambiental. Puede incluir recursos para administración, y para implementación de planes.(USD/mes)</i>			

2.Actividades de capacitación socioambiental brindadas al personal de la Agencia Ejecutora

Temática	Participantes	Fecha	Entidad capacitadora

3. Cumplimiento de condiciones socioambientales del Programa

REQUERIMIENTO (a detallar por el especialista según se haya incluido en el contrato y ROP)	Estado actual de cumplimiento	Próximos pasos			DOCUMENTOS VINCULADOS
		Descripción	Fecha acordada	Responsable	
Condiciones para desembolsos del préstamo	<i>Indicar semestralmente si la/s condición/es se siguen cumpliendo (por ejemplo, equipo socioambiental dentro de la UE u otras condiciones particulares)</i>				
Condiciones Especiales de Ejecución					
Condiciones del ROP					
(Multiple works) Proyectos nuevos en el semestre	<i>Según aplique, indicar el estado de nuevos proyectos a ser incorporados en el programa y su estado de avance, en relación a los documentos socioambientales que deben enviarse al Banco para no objeción y otras condiciones contractuales.</i>				

OTROS COMENTARIOS

En caso de haber planes de acción pendientes, resultado de misiones de supervisión, explicar en esta sección el avance y estado de cumplimiento.

Elaboró:		Fecha:	
Revisó:			

Programa

Ficha de reporte anual de acciones de monitoreo y cumplimiento de requisitos ambientales y sociales

1. Información del proyecto

Nombre de la obra y número de licitación:				
Empresa contratista:	Nombre:		Fecha de última visita de supervisión de la Agencia Ejecutora:	
	Responsable ambiental:		<i>Indicar frecuencia aproximada de visitas. En caso que las visitas de supervisión estén tercerizadas, indicar en la sección de abajo.</i>	
	Responsable social:		Empresa supervisora	Responsable Ambiental:
	Responsable de Salud y seguridad ocupacional:			Responsable social :
				Responsable de Salud y seguridad ocupacional:

2. Aspectos Ambientales

REQUERIMIENTO	Estado actual	Próximos pasos			DOCUMENTOS VINCULADOS
Descripción		Descripción	Fecha acordada	Responsable	
Legislación y Regulaciones Nacionales.	<i>El proyecto posee licencia ambiental vigente? (incluir número de licencia y fecha de emisión y validez), otros permisos y legislación pertinente.</i>				
Elaboración	<i>Respecto al Estudio Ambiental y social realizado: fue publicado en la web del Banco y del Ejecutor? (Si/No) El PGAS fue incluido en los documentos de licitación? Fue alineado con los requisitos del MGAS (en caso de obras múltiples)?</i>				
Impactos Transfronterizos (si aplica)	<i>Indicar medidas de mitigación identificadas y su estado de implementación, acuerdos alcanzados, monitoreos realizados para impactos transfronterizos.</i>				
Hábitat Naturales, especies invasivas y sitios culturales	<i>Si el proyecto posee actuaciones que puedan afectar hábitats naturales o sitios culturales, indicar la implementación de medidas del PGAS, estudios arqueológicos realizados, resultados.</i>				

Evaluación y Planes de Gestión Ambiental (PGAS)	Materiales Peligrosos	Indicar si se posee licencia para manejo de sustancias y/o residuos peligrosos (incluir número de licencia y período de validez). Transportistas y/u operadores habilitados para tratamiento y disposición final que se han contratado. Características de los materiales, planes de manejo incluyendo almacenamiento transitorio y volúmenes generados.				
	Prevención y Reducción de la Contaminación	Medidas implementadas para prevenir y reducir la contaminación. Incluir aquí si en el periodo ha habido eventos como derrames u otras contingencias ambientales.				
	Proyectos en Construcción (si aplica)	Si este proyecto se encontraba en construcción antes de la elegibilidad del programa, indicar medidas implementadas o pasivos remanentes para cumplir con las Políticas del BID.				
	Gestión del Riesgo de Desastres	Mencionar los riesgos identificados, estudios realizados y medidas implementadas para gestionar riesgo tipo 1 y tipo 2 (de acuerdo con la clasificación de la Política OP-704 y su guía. (de haber dudas respecto al alcance, consultar con el equipo del Banco). Especificar si ha habido algún evento en el semestre que se reporta, y como se ha gestionado.	Detallar si hay estudios o planes en elaboración, no conformidades o ajustes a realizarse.			
	Otros riesgos o impactos identificados	Por ejemplo: instalaciones asociadas, u otros identificados ya sea durante el proceso de elaboración del EIA o durante la etapa constructiva.				

3. Salud y seguridad ocupacional y comunitaria

Cantidad de trabajadores empleados en el semestre:	Especificar subcontrataciones, y empleos en turnos
--	--

REQUERIMIENTO	Descripción y Estado de cumplimiento	Próximos pasos			DOCUMENTOS VINCULADOS
		Descripción	Fecha acordada	Responsable de ejecución	
Plan de SySO	Indicar implementación de plan, capacitaciones realizadas a los trabajadores, acciones realizadas en el semestre, casos de desviaciones, condiciones de campamentos de obra y condiciones generales de salubridad de las instalaciones.				
Planes de contingencia	Indicar contingencias consideradas en el Plan, simulacros realizados y participantes.				
Planes de salud y seguridad comunitaria	Por ejemplo: planes de manejo de tránsito, señalización, iluminación de obra, etc				

Reporte de accidentes/incidentes en el semestre

Cantidad de casos en el semestre:	Índice de frecuencia:	
	Índice de gravedad:	

EVENTO	FECHA REGISTRO	ACCIONES CORRECTIVAS, MITIGATORIAS, DE PREVENCIÓN O INDUCCIÓN	Responsable	DOCUMENTOS VINCULADOS
--------	----------------	---	-------------	-----------------------

		Ejemplo: realización de reportes de investigación		

4. Consultas públicas significativas y procesos de relacionamiento con la comunidad

REQUERIMIENTO	Acciones realizadas en el semestre	Acciones de mitigación, correctivas y/o próximos pasos			DOCUMENTOS VINCULADOS
		Descripción	Fecha acordada	Próximos pasos	
Consultas significativas	Fecha y lugar de consulta pública, cantidad de participantes, existencia de acta.	Acciones acordadas en las consultas (de corresponder)			
Actividades de relacionamiento	Cumplimiento del plan de relaciones comunitarias: actividades de difusión y educación, comunicados de prensa, generación de material informativo, reuniones con dirigentes, etc.				
Monitoreo participativo (si aplica)					

5. Sistema de atención de quejas y reclamos (puede reemplazarse este cuadro por el reporte o registro que genere o posea ya el sistema de atención)

Responsable del sistema:	
Nº de solicitudes recibidas:	
Tiempo promedio de respuesta:	

Cantidad de solicitudes	Temática de la solicitud	Medio de ingreso	Respuesta otorgada	Acciones a realizar en base al contenido de la solicitud o queja	Responsable de ejecución	Documentos vinculados
nº de casos presentados	Resumir brevemente el tópico de la solicitud	Mail, teléfono, buzón en obra, etc.	Brevemente indicar qué respuesta se otorgó, en qué fecha y por qué medio.	Indicar si hay acciones posteriores. Ej: ajustes de diseño, de plan de obra, de comunicación, etc.		Ej. Acta de reunión con el interesado, mail de respuesta, informe fotográfico de la

6. Otros aspectos de gestión social (si aplicable)

REQUERIMIENTO	Estado actual	Acciones de mitigación, correctivas y próximos pasos			DOCUMENTOS VINCULADOS
		Descripción	Fecha acordada	Responsable	
Descripción					

Aspectos de género	Por ejemplo, en relación a códigos de conducta, contratación de mano de obra, etc	Acciones planificadas para el siguiente semestre.			
Otros					

7. Monitoreos ambientales realizados en el semestre

Fecha	Punto de muestreo	Coordenadas	Resultado		Límite legal/estándar utilizado	Se encuentra por encima del límite permitido?	ACCIONES CORRECTIVAS, MITIGATORIAS O DE PREVENCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS VINCULADOS
Agua subterránea									
Agua superficial									
Calidad de aire									
Suelo									
Otros (efluentes, nivel sonoro, etc)									

OTROS COMENTARIOS

Elaboró:			Fecha:	
Revisó:				