TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

1.- INTRODUCCIÓN.

El Ilustre Municipio de Guayaquil a través de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, EP EMAPAG EP, con financiamiento de organismos multilaterales de crédito (Banco Mundial y Banco Europeo de Inversiones) ejecuta el macroproyecto "Universalización del Alcantarillado Sanitario y Tratamiento de Aguas Residuales del Sistema sur de la ciudad de Guayaquil - Planta de Tratamiento de Aguas Residuales "Las Esclusas" y sus componentes complementarios con el objetivo de brindar el 100% de la cobertura sanitaria mediante la conexión al servicio, el transporte y tratamiento de las aguas residuales, mejorando, a través de este proyecto, las condiciones de salud pública, calidad de vida y las condiciones ambientales de los ecosistemas asociados.

El proyecto macro consta de tres (3) componentes:

I. Conexiones Sanitarias Intradomiciliarias en los sectores del Centro, Suburbio Oeste, Guasmos y Trinitaria.
II. Rehabilitación de colectores, tirantes y ramales del Suburbio Oeste.
III. Estación de bombeo Pradera y Guasmo H, Líneas de Impulsión y Planta de Tratamiento Las Esclusas.

El componente del proyecto objeto de los presentes términos de referencia corresponde a las Conexiones Sanitarias Intradomiciliarias que cubre parcialmente el sector de la Cuenca La Chala Lote 1, esto es las subcuencas B22, B23 y B24 considerando un aproximado de 2.599 predios "no conectados" a quienes se realizará una campaña de corresponsabilidad social orientada a lograr la conexión sanitaria intradomiciliaria con su respectiva certificación, incorporando acompañamiento social al contratista de las obras para generar las condiciones favorables para el trabajo dentro del predio.

La Dirección de Comunicación Social y Control de Gestión Comunitaria de EMAPAG EP, ha venido desarrollando diversas acciones alrededor de los frentes constructivos, como producto de esta práctica social se identifican diversos fenómenos sociales relacionados con el uso del alcantarillado sanitario, como resistencia de los usuarios a conectarse a los servicios públicos, tensión social, despreocupación frente a las obras públicas, no se generaba un proceso de apropiación social, comportamientos urbanos resultados de la percepción que tiene el ciudadano en la relación con el proceso constructivo y con el servicio, no se realizaba una redimensión del proceso constructivo y del servicio en el contexto del desarrollo humano local.

2.- JUSTIFICACIÓN.

Sobre la problemática planteada en los antecedentes, se recalca el hecho que el Ilustre Municipio de Guayaquil a través de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado ha venido ejecutando importantes inversiones en los sectores urbano – marginales, lográndose avances importantes en la expansión de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, dentro de la política sanitaria local de cobertura del 100 % de agua potable al año 2016 y cobertura del 100% de alcantarillado sanitario al 2022, estas metas se logran con importantes inversiones e incorporación metodológica de intervención social y campañas de certificación a la conectividad al sistema de alcantarillado sanitario

lo que asegura mejor cobertura de servicio, satisfacción del usuario y múltiples beneficios en salud y ambiente.

Estas campañas de intervención social están concebidas en cumplimiento a las disposiciones constitucionales, como la del art. 96 que señala *"las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de los representantes y de las instituciones, del estado y de la sociedad, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano y del buen vivir. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, se ejerce a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria"*.

Con la ejecución de las propuestas de intervención social y certificación a la conectividad se alcanzarán altos niveles de participación ciudadana y de conectividad al sistema público de alcantarillado sanitario, reduciendo la pobreza, mejorando la salud pública familiar y comunitaria así como un medio ambiente adecuado lo cual tendrá como resultado un servicio sostenible, socialmente accesible y con altos niveles de conectividad para que el servicio sea utilizado de forma óptima fortaleciendo el tejido social y el empoderamiento ciudadano con el servicio, la obra y la ciudad.

La ejecución del macro proyecto en el área de influencia abarca sectores con alta densidad poblacional y en situación de pobreza, el acceso al servicio de alcantarillado sanitario permitirá un mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios y una revalorización de su vivienda por la provisión de los servicios básicos fundamentales.

3.- OBJETIVOS.

Alcanzar el 100% de conectividad al sistema público de alcantarillado sanitario promoviendo la participación ciudadana y la corresponsabilidad social bajo el uso adecuado del sistema.

4.- ALCANCE Y POBLACIÓN.

4.1.- Alcance General Del Macro Proyecto De Conexiones

El proyecto total de las conexiones intra - domiciliarias tiene como área de influencia el sur de Guayaquil comprendido principalmente por el Suburbio Oeste (cuenca La Chala), la Isla Trinitaria, el Guasmo y el Casco Central. Dichas áreas están equipadas con una red de recolección de aguas residuales, sin embargo, a pesar de una cobertura de red del cien por ciento (100%), en promedio el (82%) ochenta y dos por ciento de los hogares se encuentran conectados. La mayor parte del (18%) dieciocho por ciento restantes (alrededor de 30.000 familias) son hogares pobres donde sus baños domésticos descargan directamente a pozos sépticos y sistema de drenaje pluvial o en su defecto, dependiendo del caso, directamente al Estero Salado.

Por tanto, este proyecto de conexiones sanitarias intra domiciliarias, tiene como objetivo aumentar el acceso efectivo a los servicios de recolección de alcantarillado sanitario en el sector sur de Guayaquil para llegar a una conectividad del (100%) cien por ciento.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Los sectores del Suburbio Oeste, Trinitaria, Guasmo y Casco Central son los que se han identificado con menor índice de conectividad en la zona sur de la ciudad de Guayaquil, por esta razón serán conectados al sistema público de alcantarillado sanitario.

4.2.- Alcance Particular de los Presente Términos de Referencia.

En el año 2016, se contrataron las obras de conexiones intradomiciliarias en el sector de la Isla Trinitaria y para el sector de Guasmo y Centro Oeste, actualmente se encuentra en ejecución las conexiones intradomiciliarias en el sector Guasmo y Centro oeste 2 y 3 aumentando la conectividad en las mencionadas áreas efectivamente; en esta ocasión, los presentes términos de referencia, tienen como alcance los sectores denominados Suburbio Oeste Cuenca La Chala Lote 1, que comprenden las subcuencas B22, B23 y B24.

En la siguiente figura se puede observar la ubicación de las subcuencas dentro de este sector.

Figura 1.- *Sub-cuencas que serán conectadas a la red de alcantarillado sanitario.*

4.3.- Población Beneficiaria.

La cantidad de predios conectados con Alcantarillado Sanitario y no conectados sin Alcantarillado Sanitario se logran observar en la siguiente tabla:

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

SUBCUENCAS	PREDIOS NO CONECTADOS CON ALCANTARILLADO SANITARIO	PREDIOS NO CONECTADOS SIN ALCANTARILLADO SANITARIO
B22	209	4
B23	2311	821
B24	79	12
TOTAL	**2599**	837

Tabla 1.- *Número de predios no conectados con y sin Alcantarillado Sanitario.*

Por tanto, el presente término de referencia apunta a generar motivación para la conexión a una población de 2599 familias y del reconocimiento de la necesidad del servicio público de alcantarillado sanitario, no solo como una necesidad, sino también como un derecho ciudadano a vivir en mejores condiciones de vida con un servicio socialmente accesible.

Es necesario indicar que el número total de conexiones sanitarias intra - domiciliarias corresponde a un referencial, el cual será confirmado por una verificación en sitio que será una primera actividad considerada dentro del contrato de La Firma Consultora Social, quien levantará información referente a los aspectos sociales y transmitirá al Administrador y Fiscalizador de la obra.

5.- ACTIVIDADES DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL.

5.1.- ANTES DE LA OBRA.

Para las actividades, la Firma Consultora de manera anticipada deberá proponer ante EMAPAG EP, para la aprobación respectiva, los instrumentos de gestión que utilizará para el abordaje a la comunidad como: Plan y cronograma de Intervención social, Protocolo de Bioseguridad, Formato de actas de certificación inicial y final, de recepción de quejas, consultas y sugerencias, material informativo debidamente alineados con los instrumentos de gestión del proyecto en coherencia con las políticas del Banco Mundial, para la revisión y aprobación respectiva.

5.1.1.- RECONOCIMIENTO DEL SECTOR.

El equipo social de la Firma Consultora debe reconocer el área de influencia de la intervención para conocer el tejido social del sector, ubicación de cooperativas, asociaciones, haciendo contacto con dirigencia y otros actores sociales locales de fundamental importancia para el trabajo social mancomunado, luego esto deberá elaborará lo siguiente:

- Un listado de contactos actualizados de los actores sociales de la localidad, con el propósito de mantener coordinación para el desarrollo de actividades.
- Un Plan de Intervención Social, que incluya un cronograma para la ejecución de actividades sociales para todo el periodo de intervención.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

5.1.2.- VERIFICACION EN SITIO DE LAS CONEXIONES.

La Firma Consultora revisará en sitio la base de datos proporcionada y verificará con sus encuestadores como personal de apoyo, si el predio no está conectado actualmente y si éstos han sido subdivididos y cuentan con el servicio de agua potable, o si en la actualidad hay nuevos usuarios con necesidades de conexión al sistema dentro del área de influencia de este proyecto, es decir que, esta verificación en sitio identificará realmente cuales y cuantos predios carecen del servicio actualmente, todo esto, previo al levantamiento y suscripción del acta de acuerdo para llevar a efecto los trabajos de conexión al sistema de alcantarillado sanitario.

5.1.3.- ACUERDO Y CERTIFICACIÓN A LA CONEXIÓN

Antes del inicio de la obra, La Firma Consultora, considerando la base de datos que será verificada en sitio respecto a los predios no conectados del sector, deberá realizar una explicación de las bondades de la conexión sanitaria a cada uno de los predios (no conectados) a efectos de lograr un acuerdo por medio del cual el propietario del predio permita el ingreso para realizar las actividades de conexión sanitaria, puntualizando con el futuro beneficiario las actividades a realizar, de la importancia del sellado del pozo séptico y de los acuerdos para la reposición de acabados de ser el caso. En esta etapa se impartirán conceptos de corresponsabilidad social frente al proceso constructivo.

La Firma Consultora social, una vez obtenido el acuerdo de ingreso deberá comunicar y coordinar con el fiscalizador, Contratista y administrador del proyecto a efectos de iniciar el proceso de instalación sanitaria y el respectivo seguimiento social que corresponde al componente de acompañamiento social que será referido.

Para casos especiales en que el morador desiste de la conexión al servicio público del alcantarillado sanitario y/o la eliminación del pozo séptico, pese a varios intentos en lograr concienciar la importancia del uso del servicio, se informará que el caso será reportado al Departamento de Justicia y Vigilancia de la MIMG para que:

De acuerdo a Ordenanza Municipal, *Capitulo III Disposiciones Generales:*

Articulo: 11 Todo usuario que cuente con el servicio público de alcantarillado sanitario frente a su predio tiene la obligación de conectarse al sistema. Como en este caso, los proyectos incluyen las conexiones intradomiciliarias, sus beneficiarios tienen la obligación de permitir y facilitar la conexión respectiva.

Articulo: 13 Todo usuario que cuente con el servicio público del alcantarillado sanitario frente a su predio y realice conexiones clandestinas, esto es, hacia la vía pública, hacia sistemas de drenaje pluvial y/o hacia cuerpos de agua, será sujeto de las sanciones pecuniarias, así como de las acciones civiles y penales, que prevén las normas ambientales, y de salud por el cometimiento de tales actos contrarios a la ley.

Considerando además como violación a los derechos de Salud Pública de su familia y los moradores en su comunidad.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Contando con resultados de esta gestión, La Firma Consultora Social procederá a la suscripción de la Certificación para la conexión en estos casos.

5.2.- DURANTE LA OBRA

5.2.1.- ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL (AS).

Durante la fase de ejecución de las obras, la Firma Consultora elaborará e implementará un plan de acompañamiento social donde describirá los lineamientos estratégicos que seguirá para prevenir, mitigar y/o compensar los impactos sociales directos potenciales derivados de la ejecución de la obra, de esta manera se busca reducir los conflictos sociales.

Teniendo en cuenta lo anterior, el plan de acompañamiento social en obra será el instrumento de planificación que busca garantizar la participación activa y el compromiso de las familias beneficiadas, para el buen uso de la infraestructura de conexiones sanitarias intradomiciliarias, así como su sostenibilidad en el marco de la prestación del servicio.

Se tendrá en cuenta como mínimo las siguientes obligaciones:

- Socializar a la comunidad los componentes básicos del programa de conexiones intradomiciliarias, en especial las obras que se ejecutaran en las viviendas de las familias beneficiadas, teniendo en cuenta aspectos generales, técnicos, institucionales y sociales.

- Realizar el acompañamiento necesario a los equipos técnicos encargados de la obra durante sus diferentes etapas.

- Atender y manejar conflictos sociales que impiden la aceptación para los trabajos de conexión.

- Receptar, sistematizar y gestionar atención en los tiempos pertinentes a quejas y consultas generadas por los procesos constructivos de la obra.

- Reportar mensualmente las actividades de los aspectos sociales y del acompañamiento social realizadas, anexando el formato respectivo y matriz de sistematización de la información, certificando la satisfacción de cada caso atendido.

A partir de la fecha en que se dé inicio al contrato, se debe brindar un Centro de Atención a los Usuarios (CAU) para atender a la comunidad, el cual debe ser atendido por un profesional del área social o afines, quien recibirá y tramitará todas las inquietudes de la comunidad relacionadas con la ejecución de la obra, mientras que, otro profesional de la misma área o afines con su equipo flotante, llevara a efecto el levantamiento de las actas de acuerdo de ingreso (AI) y de certificación de la conexión (CC), además del plan de acompañamiento social en obra del programa de conexiones intradomiciliarias.

La Firma Consultora deberá coordinar todas sus acciones con el Fiscalizador Contratista y Administrador designado para la obra.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

5.3.- DESPUES DE LA OBRA

5.3.1.- CERTIFICACION FINAL

Después de concluidos los trabajos de intradomiciliarios, la Firma Consultora social deberá obtener, de parte del propietario, la suscripción del acta, tipo certificación final, por medio de la cual se establezca que está conforme con los trabajos realizados en su totalidad y que se compromete al uso correcto de esta infraestructura; para lo cual esta Firma Consultora impartirá consejos de buenas prácticas para la adecuada operación del nuevo sistema construido.

En los casos en que el morador- beneficiario, no desea suscribir la Certificación Final por descontento en trabajos de conexión o acabados realizados, la Firma Consultora debe notificar a Fiscalización y Contratista la inmediata corrección de los de los trabajos, superando los descontentos, hasta lograr completa satisfacción del morador y suscribir la certificación final por parte de la Firma Consultora.

Para casos extremos en que las conexiones fueron aceptadas y realizadas, existe ausencia del morador y su familia y/o desconocimiento de su ubicación, la dirigencia vigente deberá suscribir la certificación final reconociendo que los trabajos han sido concluidos a satisfacción del morador.

6.- PERSONAL CLAVE REQUERIDO Y FUNCIONES.

La Firma Consultora diseñará, implementará y mantendrá una organización exclusiva para llevar a cabo el contrato.

6.1.- Dedicación y Funciones principales del personal clave.

El personal clave, dedicación de tiempo y funciones principales se muestra en la tabla siguiente.

#	Personal clave	Dedicación de Tiempo	Funciones Principales
1	Coordinador del Proyecto	Completo 12 meses	Coordinar y Dirigir el cumplimiento de las actividades sociales, económicas y administrativas del contrato. Coordinar con Fiscalización y Contratista las actividades de atención a aquejas y seguimiento social.
2	Especialista Social 1	Completo 12 meses	Manejar datos estadísticos constantemente de predios a conectar y conectados. Implementar estrategias para socializar las características y avances de la obra a la comunidad. Resolución de conflictos generados a consecuencia de la obra. Elaborar informes mensuales de los avances de las actividades de los aspectos sociales del proyecto.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

3	Especialista Social 2	Completo 12 meses	Brindar atención en los puntos de atención a la comunidad CAU. Receptar las quejas, sugerencias y necesidades de socialización de la obra y sus avances. Resolución de conflictos sociales generados a consecuencia de la obra en la comunidad. Llevar a efecto el seguimiento social con puntual y debida atención a las afectaciones generadas a consecuencia de la obra
4	Especialista Técnico	Tiempo parcial	Manejar datos estadísticos de los predios en proceso de conexión y con trabajos culminados, Elaboración de fichas técnicas en predios con necesidad de conexión, Validar el diseño adecuado para la conexión. Dar acompañamiento técnico en las socializaciones a la comunidad y en las atenciones a los casos con afectaciones generadas a consecuencia de la obra.

Tabla 2.- *Perfil mínimo requerido.*

6.2.- Calificación del personal clave.

A continuación, se muestra la matriz con los criterios para la respectiva calificación.

#	Personal clave	Titulo	Experiencia
1	Coordinador del Proyecto	Sociólogo o profesional afín.	5 años dirigiendo proyectos similares, mínimo tres proyectos.
2	Especialista Social	Sociólogo o profesional afín.	3 años desempeñando actividades sociales con habilidades en manejo de conflictos sociales en proyectos similares, mínimo tres proyectos.
3	Especialista Social	Sociólogo o profesional afín.	3 años desempeñando actividades sociales con habilidades en atención a usuarios, manejo de conflictos sociales en proyectos similares, mínimo tres proyectos.
4	Especialista Técnico	Ingeniero Civil profesional afín.	3 años desempeñando actividades en obra civil con experiencia en conexiones intradomiciliarias en proyectos similares, mínimo tres proyectos.

El Coordinador del Proyecto deberá contar con el personal de apoyo que considere para el cumplimiento de los objetivos y alcance de la intervención técnica y social, siendo estos: secretaria/digitadora, 10 encuestadores promedio, un chofer, etc.

En la propuesta técnica social que deberá presentar la Firma Consultora deberá incluir un cronograma de uso de personal de apoyo como son los encuestadores, secretaria y chofer con las cargas respectivas mensuales, en esta deberá incluir una etapa de capacitación.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Para el desarrollo de las actividades en campo, la Firma Consultora social deberá instalar una oficina fija que funcionará como Centro de Atención a Usuarios (CAU) con atención a través de un profesional en el área social en horarios de 08 hasta 17:00 en los días laborables durante todo el ciclo de la obra, misma que deberá adecuarse previo al inicio de las conexiones intradomiciliarias, con mobiliarios de oficina, sistemas de cómputo, sistemas de climatización y un ambiente acondicionado para recibir visitas de los moradores de la comunidad, además debe contar con material informativo para difusión. Los costos para su adecuación serán reembolsables por EMAPAG EP.

7.- ENTREGABLES DE REVISIÓN POSTERIOR.

Los principales productos entregables de la consultoría son los siguientes:

Todos los informes mencionados en estos términos de referencia, que corresponden a cada una de las actividades en los diferentes momentos del proyecto, serán entregados en medio magnético y físico en original, debidamente rubricados y numerados, sin perjuicio de que a criterio de la CONTRATANTE (DEPM - EMAPAG EP), se requieran copias adicionales. Se deberán entregar los siguientes informes:

- Informe inicial, a los 15 días de inicio del contrato, que incluye el Plan y cronograma de Intervención social para todo el ciclo de la obra, además de los actores sociales ubicados en el área de influencia social.
- Informe mensual acerca de los resultados de la revisión de predios a conectar en sitio, de los avances del levantamiento de actas de aceptación de ingreso, actas de certificación final y de acciones de acompañamiento social, que incluirá una descripción de las quejas recibidas y resueltas, indicando la forma en que fueron atendidas y el tiempo que tomó esta acción, anexando los respectivos formatos suscritos y la matriz de sistematización de la información referente a quejas, consultas y sugerencias surgidas en el periodo del informe.
- Informe final de los resultados de todas las actividades sociales realizadas indicando cantidad de actas de acuerdo e ingreso, de certificación final, sistematización final y análisis social del número de quejas, solicitudes de información y sugerencias receptadas y atendidas desde el Centro de Atención a los Usuarios (CAU).

8.- PLAZO DE EJECUCION.

El tiempo total del servicio es de 12 meses, que es el tiempo de ejecución de las conexiones intra domiciliarias; se espera que los acuerdos de ingreso se realicen dentro de los tres (3) primeros meses y la certificación y acompañamiento social dentro de los 12 meses del proceso constructivo.

En los casos en que, luego de los tres meses, existan predios pendientes por levantar los acuerdos de ingresos, la Firma Consultora Social deberá persistir durante todo el ciclo de su contrato hasta alcanzar su totalidad en el área de influencia de la obra.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

10.- SUPERVISION DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL.

EMAPAG EP y Fiscalización será la encargada de la supervisión de las actividades de la Firma Consultora Social y del cumplimiento por parte del mismo de los objetivos establecidos en los presentes Términos de Referencia. A tal efecto, revisará y aprobará los informes generados por la Firma Consultora Social.

La Firma Consultora Social, asistirá a reuniones periódicas (presencial y/o virtual) coordinadas por la Fiscalización, entre Contratista, Administrador y EMAPAG EP, a efectos de revisar los avances en la implementación de actividades de los aspectos sociales y de las salvaguardas sociales del Banco Mundial, relacionados con el objeto del contrato.

La Firma Consultora Social debe poner en copia en todas sus comunicaciones al Administrador, Fiscalizador, Contratista y al director de la Unidad Ejecutora de Proyectos Multilaterales.

La Firma Consultora Social deberá presentarse en las oficinas de EMAPAG EP cuando ésta así lo solicite.

La Firma Consultora debe presentar en su propuesta un protocolo de Bioseguridad y sus medidas que deberán ser cumplidas en todo el accionar de la Intervención social, tanto en el abordaje a las viviendas, seguimiento a descontentos sociales, así como en la atención a la comunidad en el CAU.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

ANEXO – ACTIVIDADES DE LA FIRMA CONSULTORA MATRIZ RESUMEN – TÉRMINOS DE REFERENCIA

No.	Actividades		Población Objeto	Objetivos Específicos	Universo Referencial	Plazo (día/meses)	Indicador de Verificación (Meta mínima)	Entregables/ Tangibles	Revisión
1	Plan de Intervención social		Cuenca La Chala Lote 1	Obtener una panificación de las actividades de los aspectos sociales a desarrollarse durante la obra.	2.599 predios	15 días	# de actividades de los aspectos sociales validadas y ejecutadas	Listado de dirigencia y actores sociales locales	Previa
								Plan de Intervención Social	Previa
								Cronograma de actividades	Previa
2	Certificación	Verificación en sitio.	Cuenca La Chala Lote 1	• Identificar los predios no conectados y su dificultad actual.	2.599 predios	3 meses	# de predios no conectados.	Data de predios no conectados/conexiones contractuales	Previa
		Acuerdo de Ingreso **AI**	Cuenca La Chala Lote 1 "no conectados"	• Fomentar las bondades del proyecto. • Obtener el permiso de ingreso para los trabajos.		3 meses	# Predios No Conectados/Predios con Acta suscrita (>95%)	Formato de Acta	Previa
								Formato de Difusión del Proyecto	Previa
								Acta de Autorización	Posterior
		Certificación Final **CC**	Cuenca La Chala Lote 1 Predios intervenidos	• Fomentar las buenas prácticas del manejo de los sistemas sanitarios intra domiciliarios. • Obtener el certificado de conformidad de los trabajos y compromiso de buen uso de los sistemas.		12 meses		Formato de Acta	Previa
								Formato de Difusión de buenas prácticas para el uso responsable del sistema de AA. SS.	Previa
								Acta de Conformidad	Posterior
3	Acompañamiento Social **AS**		Cuenca La Chala Lote 1 Total de Predios Énfasis predios intervenidos	• Facilitar las labores del equipo técnico de obra. • Mediar conflictos que se presenten durante la intervención en los predios. • Operar un Centro de Atención al Usuario (CAU)	2.599 predios	12 meses	Matriz de Quejas/Quejas Resueltas (100%)	Plan de Acompañamiento	Previa
								Informes Mensuales de Acompañamiento con énfasis en atención a quejas y consultas.	Posterior

Objetivo General: Mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la Cuenca La Chala Lote 1, alcanzando los más altos niveles de conectividad al sistema público de alcantarillado sanitario promoviendo la participación ciudadana y la corresponsabilidad social.