

CAMPAÑA DE CORRESPONSABILIDAD
SOCIAL - PROYECTO CONEXIÓN SANITARIA
INTRA DOMICILIARIA PARA LOS SECTORES
DE BASTION POPULAR, VERGELES,
COOPERATIVAS VARIAS Y CHALA LOTE 2.

Términos de Referencia

Contratación de Firma
Consultora Social

ABRIL 2024

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	ANTECEDENTES.....	1
3.	JUSTIFICACIÓN.....	1
4.	OBJETIVO DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA.....	3
4.1	Objetivo General.....	3
4.2	Objetivo Específico.....	3
5.	ALCANCE Y POBLACIÓN.....	3
5.1	Alcance General del Macroproyecto De Conexiones.....	3
5.2	Alcance Particular del Presente Términos de Referencia.....	4
5.3	Población Beneficiaria.....	6
6.	ACTIVIDADES DE LA FIRMA CONSULTORA.....	6
6.1	Antes del inicio de la obra.....	6
6.2	Durante la obra.....	7
6.3	Después de la obra.....	7
7.	PERSONAL CLAVE REQUERIDO Y FUNCIONES.....	7
7.1	Dedicación y Funciones principales del personal clave.....	8
7.2	Calificación del personal clave.....	8
8.	ENTREGABLES DE REVISIÓN POSTERIOR.....	9
9.	PLAZO DE EJECUCION.....	10
10.	FORMA DE PAGO.....	10
11.	SUPERVISION DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL.....	12
12.	MATRIZ RESUMEN - TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	13

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 del organismo multilateral de crédito (Banco Mundial) ejecuta el macroproyecto “Universalización del Alcantarillado Sanitario y Tratamiento de Aguas Residuales del Sistema norte y sur de la ciudad de Guayaquil - Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales Los Merinos y Las Esclusas”, con 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.

La EMAPAG EP, tiene la intención de aplicar una parte de los fondos obtenidos para realizar pagos en virtud de la Campaña de Corresponsabilidad Social para el proyecto Construcción de Conexiones Sanitarias Intradomiciliarias, objeto de los presentes Términos de Referencia para la Consultoría Social, que cubre parcialmente los sectores de Bastión Popular, Vergeles, Cooperativas Varias y La Chala lote II considerando un aproximado de 4.652 predios en total “no conectados” a quienes se realizará una campaña de corresponsabilidad social orientada a lograr la conexión sanitaria intradomiciliaria con su respectiva certificación, incorporando socializaciones a la comunidad, el acompañamiento social a las actividades del contratista de la obra, así como del morador/beneficiario para generar condiciones favorables de trabajo dentro del predio.

2. ANTECEDENTES

La Supervisión Social de la DEPM en coordinación con la Jefatura de Control de Medios y Vinculación con la Comunidad 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, generando una perspectiva social de descontento con los servicios públicos por falta de acceso a la información de los trabajos realizados y sus beneficios para la comunidad.

3. 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 de Guayaquil, EP EMAPAG EP, 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 95 % de agua potable y cobertura superior al 90% de alcantarillado sanitario, estas metas se logran con importantes

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

inversiones e incorporación metodológica de intervención social y campañas de certificación para 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 los establecidos en los siguientes artículos:

“Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y SERVICIOS de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”

“Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten SERVICIOS públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.”

Art. 95 “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, protagonismo ciudadano, de conectividad al sistema público de alcantarillado sanitario, lo que permitirá reducir la pobreza, mejorando la salud pública familiar y comunitaria así como un medio ambiente saludable y armonioso, 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 del servicio, la obra y la ciudad.

La ejecución del macroproyecto en el área de influencia abarca sectores con alta densidad poblacional y en situación de pobreza. El acceso al servicio de alcantarillado sanitario permitirá también un mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios, fortalecimiento de las buenas relaciones entre vecinos y una revalorización de su vivienda por la provisión de los servicios básicos fundamentales y aportando en la obligación estatal de procurar para la ciudadanía el cumplimiento del derecho constitucional a una vida digna.

Por lo tanto, considerando que existe una identificación previa del número de conexiones intradomiciliarias realizada inicialmente por el concesionario operador del sistema (Interagua) y, que es altamente probable que muchos usuarios ya se hayan conectado a la red, resulta necesario actualizar el número real de conexiones que se deben realizar. Para tal fin, se plantea la presente consultoría.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

4. OBJETIVO DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA

4.1 Objetivo General

Identificar el número real de conexiones intradomiciliarias que se deben realizar a efectos de alcanzar el 100% de conectividad al sistema público de alcantarillado sanitario, de forma participativa y en concordancia con la legislación nacional y las políticas de Salvaguardas del Banco Mundial.

4.2 Objetivos Específicos

- Realizar procesos de información y socialización de carácter participativo con los potenciales beneficiarios identificados;
- Establecer información de base, con el número de conexiones intradomiciliarias existente según información del operador;
- Establecer el número real de conexiones intradomiciliarias según investigación de campo (a través de un censo social y técnico);
- Identificar el número de conexiones intradomiciliarias que resultan necesarias realizar
- Establecer actas de acuerdo de aceptación con los beneficiarios para realizar las conexiones Intradomiciliarias;
- Establecer actas de conformidad con los beneficiarios, sobre los trabajos de conexiones intradomiciliarias concluidos a su satisfacción;
- Atender el 100% de quejas y reclamos presentados; y,
- Otros objetivos que permitan lograr el objetivo general, señalados por la Entidad.

5. ALCANCE Y POBLACIÓN.

5.1 Alcance General del Macroproyecto De Conexiones.

El proyecto total de las conexiones intra - domiciliarias tiene como área de influencia las cuencas del sector norte comprendido principalmente por Bastión Popular, Los Vergeles y Cooperativas Varias y, en sector sur oeste, La Chala Lote II de la ciudad de Guayaquil. Dichas áreas están equipadas con una red de recolección de aguas residuales, sin embargo, a pesar de una cobertura de red del ciento por ciento (100%), en promedio, el (93%) noventa y tres por ciento de los hogares se encuentran conectados. La menor parte, el (7%) siete por ciento restantes (alrededor de 4.652 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 a canales naturales o esteros.

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

Los sectores de Bastión Popular, Cooperativas Varias, Vergeles son los que se han identificado con menor índice de conectividad en la zona norte y en el suroeste al sector de Chala Lote II de

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

la ciudad de Guayaquil, por esta razón serán conectados al sistema público de alcantarillado sanitario disponible.

5.2 Alcance Particular de los Términos de Referencia

El alcance del presente servicio de consultoría cubre las cuencas del sector norte y sur de Guayaquil, denominado:

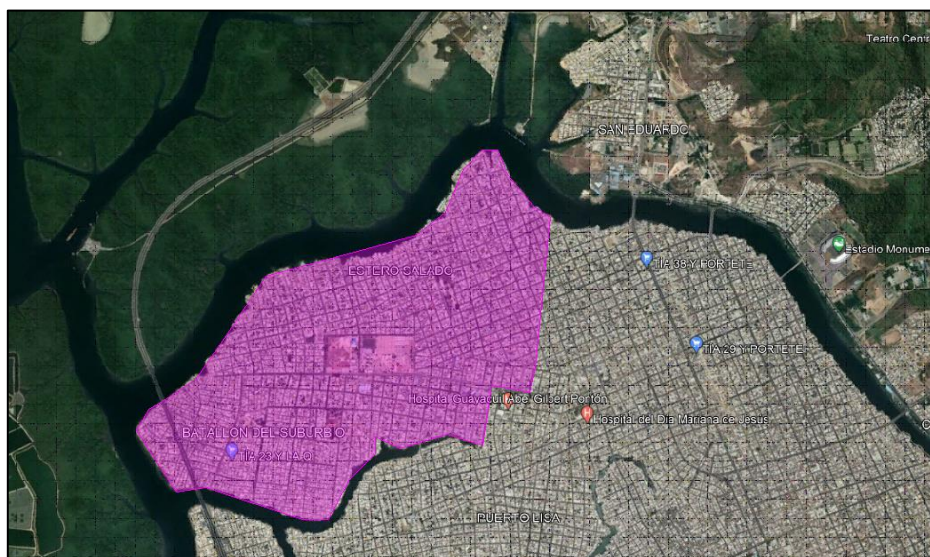
- Sector de Bastión Popular: Comprende los bloques 1A, 1B, 2, 3, 4, 5, 6, 7A, 7B, 8, 9, 10A, 10B, 10C y 11.
- Sector Cooperativas Varias: Comprende las cooperativas Juan Montalvo, Ficoa de Montalvo, 8 de mayo, Vencedores de Ficoa, Lotes con servicio La Alegría, Colinas de la Alborada, Pájaro Azul, Pueblo y su Reino, Voluntad de Dios, Unión Cívica, Adesdac, Los Shirys, El Condor y Los Rosales.
- Sector Los Vergeles: Comprende las cooperativas Valle de los Geranios y Rivera de los Vergeles.
- Sector La Chala Lote II: Comprenden las cooperativas La Unión, 19 de septiembre, Dios Patria y Libertad, 9 de octubre, Progreso para el Suburbio, Alcance del Suburbio, Batallón del Suburbio, 11 de enero, Fe y Alegría y Santa Teresita del sector suroeste.

Todos estos sectores han sido identificados por INTERAGUA y reportados a EMAPAG EP, e incluyen los predios no conectados al sistema de alcantarillado sanitario.

En las siguientes figuras se puede observar la ubicación de los sectores a cubrir:

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Mapa 1- Sectores que serán conectados a la red de alcantarillado sanitario del suroeste de la ciudad de Guayaquil. (La Chala Lote II).



Fuente: INTERAGUA, 2023

Mapa 2.- Sectores que serán conectados a la red de alcantarillado sanitario del norte de la ciudad de Guayaquil (Los Vergeles - Cooperativas Varias - Bastión Popular)



Fuente: INTERAGUA, 2023

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

5.3 Población Beneficiaria.

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

Tabla 1.- Número de predios conectados y no conectados al sistema de Alcantarillado Sanitario.

N°	SECTORES	PREDIOS CONECTADOS	PREDIOS NO CONECTADOS
1	Bastión Popular Bloques	18.976	721
2	Cooperativas Varias	16.594	451
3	Vergeles	8.663	504
4	La Chala Lote II	20.130	2.976
TOTAL		64.363	4.652

Fuente: Interagua, 2023.

Como se observa, el operador ha identificado un total de 4.652 predios que no están conectados al sistema de alcantarillado sanitario, lo que representa aproximadamente el 7% del total de los predios existentes (entre conectados y no conectados) con necesidades de conexión. Sin embargo, se debe tener presente que este número es un valor referencial, que deberá ser actualizado en el presente servicio de consultoría.

6. ACTIVIDADES DE LA FIRMA CONSULTORA.

6.1 Antes del inicio de obras:

- **Labores de reconocimiento y coordinación con la población, autoridades y líderes locales:** La Firma Consultora deberá iniciar sus servicios presentándose y coordinando con las autoridades y dirigencias locales antes de iniciar sus actividades.
- **Elaborar un listado de los principales grupos de interés** (autoridades, líderes locales, dirigentes vecinales) con información de contacto (*nombre, comité - cooperativa, dirección, # teléfono, WhatsApp y correo electrónico*).
- **Formar grupos de whatsapp** con las dirigencias vecinales y población de interés, por sectores, a efectos de facilitar las comunicaciones.
- **Elaborar el instrumento de gestión social: “Plan de Intervención, Participación y Acompañamiento Social”** en concordancia con los objetivos de la Consultoría y del proyecto, las normas nacionales y las políticas de salvaguarda del Banco Mundial, que, entre otros aspectos, incluye lo siguiente:
 - Identificación de Actores clave (autoridades y dirigencias vecinales, etc.)
 - Actividades por realizar, considerando mecanismos participativos y de comunicación directa, así como el acompañamiento al equipo constructor y al morador beneficiario.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

- Cronograma de actividades, para todo el ciclo de la Consultoría, incluyendo los 8 primeros meses de verificación en sitio;
- Protocolo de ingreso a las viviendas y relacionamiento con los beneficiarios;
- Formatos y/o Actas de Acuerdo: Acuerdo de Ingreso (AI) y Certificación de la Conexión (CC), Acta de Responsabilidad del uso responsable del sistema (AR), Formato de recepción de quejas-consultas y sugerencias.
- Materiales informativos (volantes, afiches, trípticos, etc.),
- Temarios de socialización a la comunidad.
- Elaboración de un Código de Conducta a implementarse antes, durante y después de los trabajos de conexión al sistema, durante el periodo de intervención social.

Para mayor detalle sobre las actividades que el consultor deberá incluir en su propuesta del presente plan de intervención, e implementarlas antes del inicio de obras, véase el Anexo 1.

6.2 Durante la ejecución de obras:

Incluye lo siguiente:

- Realizar el acompañamiento social al proceso de ejecución de obras y documentar las acciones realizadas incluyendo la suscripción de las Actas de acuerdos correspondientes.
- Elaborar reportes mensuales de las actividades realizadas.
- Habilitar y poner en funcionamiento puntos de atención al ciudadano y recepción de quejas y reclamos
- Realizar las socializaciones y coordinaciones necesarias.

Para mayor detalle sobre estas actividades, véase el Anexo 2.

6.3 Después de la obra

Incluye lo siguiente:

- Acompañamiento para la conclusión de la obra, incluyendo el seguimiento a la satisfacción de las obras entregadas.
- Suscripción de las Actas de Certificación Final
- Cierre de la atención de quejas y reclamos.
- Socializaciones y coordinaciones con las autoridades / dirigencias locales y población en general.

Para mayor detalle sobre estas actividades, véase el Anexo 3.

7. PERSONAL CLAVE REQUERIDO Y FUNCIONES.

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

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

7.1 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 quejas, reuniones de socialización y seguimiento social.
2	Especialista Social 1	Completo 12 meses	Sistematizar y manejar datos estadísticos constantemente de predios a conectar y conectados. Implementar estrategias para socializar las características y avances de la obra a la comunidad. Facilitar los temarios y contenidos en reuniones de socializaciones con la comunidad. Resolución de conflictos generados a consecuencia de la obra. Elaborar informes mensuales de los avances de las actividades de los aspectos sociales y de las atenciones realizadas a quejas y consultas generadas en el proyecto.
3	Especialista Social 2, 3, 4 y 5	Completo 12 meses	Brindar atención en los 4 puntos de información a la comunidad CAU. Receptar las quejas, sugerencias y solicitudes de información 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 hasta la satisfacción del morador/a. Gestionar y elaborar matriz de recepciones y atenciones gestionadas a quejas y consultas generadas periódicamente.
4	Especialista Técnico	Tiempo completo	Manejar datos estadísticos de los predios en proceso de conexión y con trabajos culminados, Elaboración de fichas técnicas en predios con necesidad de conexión. Elaboración de informes de viabilidad técnica para la conexión al sistema. 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.

7.2 Calificación del personal clave.

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

#	Personal clave	Título	Experiencia
1	Coordinador del Proyecto	Sociólogo, antropólogo, o profesional afín.	3 años dirigiendo proyectos similares, mínimo tres proyectos.
2	Especialista Social 1	Sociólogo o profesional afín.	2 años desempeñando actividades sociales con habilidades en manejo de conflictos sociales, trabajo en equipo, coordinación y elaboración de documentos en proyectos similares, mínimo tres proyectos.
3	Especialista Social 2, 3, 4 y 5.	Sociólogo o profesional afín.	2 años desempeñando actividades sociales con habilidades en atención a usuarios, manejo de conflictos sociales en proyectos similares, mínimo tres proyectos.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

4	Especialista Técnico	Ingeniero Civil profesional afín.	2 años desempeñando actividades en obra civil con experiencia en obras comunitarias específicamente 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, 20 encuestadores promedio (5 por cada sector), 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.

El personal de la Consultora Social que estará inmerso en la obra deberá usar los respectivos equipos de protección personal durante la estadía en las áreas del proyecto.

Para el desarrollo de las actividades en campo, la Firma Consultora social deberá instalar una oficina que podrá reubicarse de acuerdo con la movilidad de la obra, pudiendo funcionar adjunta a uno de los Puntos de Atención a Usuarios (PAU). Esta oficina contará con un *especialista social 1*, profesional de la misma área o afines quien liderará su equipo flotante, llevará a efecto la Verificación en sitio, el levantamiento de las actas de acuerdo de ingreso (AI) actas de Responsabilidad Social (RS) y de certificación de la conexión (CC), además de las actividades del Socialización con la comunidad y del Acompañamiento Social en obra y comunidad. Esta oficina deberá adecuarse previo al inicio de las conexiones intradomiciliarias, con mobiliarios, sistemas de cómputo, sistemas de climatización y un ambiente acondicionado, además debe contar con material informativo para difusión a posibles visitantes y letrero de identificación. Los costos para su adecuación serán reembolsables por EMAPAG EP.

8. 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 al Fiscalizador Social 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 de Intervención, Participación y Seguimiento Social con cronograma para todo el ciclo de la obra, además de un listado de los actores sociales ubicados en el área de influencia social.
- Informes mensuales 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 responsabilidad social, actas de certificación de la conexión, de la socialización de la obra y sus beneficios con la comunidad, además de las acciones de acompañamiento social, que incluirá una descripción de las quejas recibidas y resueltas, indicando la forma en que

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

fueron atendidas y el tiempo que tomó esta acción, plan de acción realizado para casos de quejas no atendidas, 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 a partir que se hayan presentado el 100% de los resultados de los rubros y todas las actividades sociales realizadas indicando a través de una matriz el número de Actas de Acuerdo de Ingreso, de certificación de la conexión, actas de responsabilidad, actividades para la conexión realizadas en las viviendas, número de pozos sépticos eliminados. Además de la Matriz de 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). En mismo informe debe anexarse Matriz Data Alfanumérica incluyéndose los predios con respectivos datos, conectados por el proyecto, cantidad de pozos sépticos sellados, además los conectados por esfuerzo propio y no conectados describiendo razones de la no conexión; y, registro de novedades.

9. PLAZO DE EJECUCION.

El tiempo total del servicio es de 12 meses, que es el tiempo de ejecución de las conexiones intradomiciliarias; se espera que los acuerdos de ingreso se realicen dentro de los ocho (8) primeros meses y de presentarse esta necesidad luego de los meses indicados, se levantarán considerando la validación de la Fiscalización. La Socialización, Certificación final y acompañamiento social deberá realizarse dentro de los 12 meses del proceso constructivo.

En los casos en que, luego de los ocho meses, quedaron predios pendientes por levantar los acuerdos de ingresos por desinterés y otras razones en los lugareños, 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.

10. FORMA DE PAGO.

La forma de pago será la que se muestra en el cuadro siguiente:

Rubro	%	Observaciones
Informe Inicial Plan de Intervención Participación y Acompañamiento Social, incluye cronograma de ejecución	10%	Se pagará en 15 días a partir de la entrega del Informe Inicial y su aprobación
Verificación de Conexiones VC + Acuerdo de Ingreso AI	40%	Se pagará mensualmente en función del número de predios con Actas de Ingreso suscritas

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Verificación de Conexiones VC + Acta de Responsabilidad AR		Se pagará mensualmente en función del número de predios con Actas de Responsabilidad suscritas
Certificación de la Conexión CC	15%	A partir que termine la Verificación de Conexiones y se determine el total de Acuerdos de Ingreso, se pagará mensualmente en función del número de predios con Certificaciones de la Conexión suscritas y de los registros de no aceptación o de no localización de beneficiarios.
Reuniones de Socialización con la comunidad RS	5%	Se pagará mensualmente en función de la actividad realizada con su respectivo informe de ejecución.
Acompañamiento Social AS	20%	Se pagará mensualmente en función del monto presupuestado, contra entrega de un informe de acciones realizadas de acompañamiento a quejas, consultas y sugerencias, de la funcionalidad de los PAU, además de resolución de conflictos sociales en la comunidad a consecuencia de la obra.
Informe Final IF	10%	Se pagará a los 15 días de entregado. Su entrega se hará a partir que se haya completado la presentación del 100% de los Rubros anteriores. Este Informe Final deberá incluir resultados de todas las actividades sociales realizadas indicando a través de una matriz el número de Actas de Acuerdo de Ingreso, de Certificaciones de la Conexión, Actas de Responsabilidad, actividades para la conexión realizadas en las viviendas, # de pozos sépticos eliminados. Además de la Matriz de 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). En el mismo informe debe anexarse Matriz Data Alfanumérica incluyéndose los predios con respectivos datos, conectados por el proyecto, cantidad de pozos sépticos sellados, además los conectados por esfuerzo propio y no conectados describiendo razones de la no conexión.

La Firma Consultora deberá presentar en su propuesta económica los valores unitarios por cada actividad en función del siguiente formato, cuyos precios unitarios debe contar con los respaldos respectivos que justifiquen el precio propuesto.

Rubro	Unidad	Cantidad Referencial	Precio Unitario	Precio Total
Informe Inicial Plan de Intervención y Acompañamiento Social que incluye cronograma de ejecución	Unidad	1	-	-
Verificación de Conexiones VC + Acuerdo de Ingreso AI	Unidad	4.652	-	-
Verificación de Conexiones VC + Acta de Responsabilidad AR				
Certificación de la Conexión CC	Unidad	4.652	-	-
Reuniones de Socialización con la comunidad RS	Unidad	12	-	-
Acompañamiento Social AS	mes	12	-	-

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Informe Final IF	Unidad	1	--	-
TOTAL				-

NOTA: El Precio Unitario de la Certificación de la Conexión CC va a variar en función del momento en que se determine la Cantidad real de Acuerdos de Ingreso, y se pueda reajustar el Precio Unitario a considerar en las planillas mensuales.

11. SUPERVISION DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL.

El Administrador será el encargado de la supervisión de las actividades en campo de la Firma Consultora Social y del fiel cumplimiento por parte de este, de los objetivos establecidos en el presente Término 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 dirigir sus comunicaciones al Administrador y colocar en copia al Fiscalizador, Contratista, Supervisor Social de la DEPM y al Director de la Unidad Ejecutora de Proyectos Multilaterales.

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

De ser necesario, la Firma Consultora deberá incluir en su propuesta medidas básicas de bioseguridad para evitar el contagio del COVID 19 y otras variantes, durante sus actividades de Intervención social, tanto en el abordaje a las viviendas, seguimiento a descontentos sociales, reuniones con la comunidad, así como en la atención a la comunidad en el CAU. Finalmente, la Firma Consultora Social debe presentar una propuesta de implementación de la Normativa del Código de Conducta con su personal administrativo y de campo.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

12. 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	Informe inicial - Plan de Intervención y Acompañamiento social	Bastión Popular, Vergeles, Cooperativas Varias y Chala Lote II.	<ul style="list-style-type: none"> Obtener una planificación de las actividades de los aspectos sociales y del acompañamiento a desarrollarse durante la obra. 	4.652 predios	15 días	# de actividades de los aspectos sociales validadas y ejecutadas	Listado y contacto de dirigencia y actores sociales locales	Previa
							Plan de Intervención y Acompañamiento Social, material de difusión (Volantes, trípticos, afiches).	Previa
							Cronograma de actividades	Previa
2	Certificación	Verificación en sitio VS.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los predios no conectados y su dificultad actual. 	4.652 predios	8 meses	# de predios no conectados.	Matriz de predios no conectados/conexiones contractuales validados por Fiscalización.	Previa
		Acta de Responsabilidad AR.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y certificar los predios conectados. 		8 meses	# de predios conectados.	Formato de acta.	Posterior
							Matriz de predios conectados	Posterior
							Acta de Responsabilidad suscrita.	Posterior
		Acuerdo de Ingreso AI	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar las bondades del proyecto. Obtener el permiso de ingreso para los trabajos. 		8 meses	# Predios No Conectados/Predios con Acta suscrita (>95%)	Formato de Acta.	Previa
							Volantes, trípticos, afiches de difusión del Proyecto	Previa
							Acta de Autorización suscrita.	Previa
		Certificación De la Conexión CC	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar las buenas prácticas del manejo de los sistemas sanitarios intradomiciliarios. Obtener el certificado de conformidad de los trabajos y compromiso de buen uso de los 		12 meses		Formato de Acta.	Previa
Trípticos y afiches de Difusión de buenas prácticas para el uso responsable del sistema de AA. SS y del recurso agua.	Previa							

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

			sistemas y registro de casos de excepción.				Acta de Conformidad suscrita. Registro de no aceptación o de no localización de beneficiarios.	Posterior
3	Reuniones de Socialización con la comunidad.	Bastión Popular predios intervenidos y comunidad en general.	<ul style="list-style-type: none"> Difundir las características de las conexiones intradomiciliarias, del cierre de pozos y sus beneficios. Fomentar la corresponsabilidad social frente al uso y cuidado del sistema instalado. Concientizar el ahorro y consumo responsable del recurso agua en las familias. 	4.652 predios	12 meses	# de asistentes a reuniones con la comunidad. (>70% de los convocados)	Informes de la ejecución de la actividad con anexos, que se incluyan en informe mensual.	Posterior
4	Acompañamiento Social AS	Bastión Popular, Vergeles, Cooperativas Varias y Chala Lote II, predios intervenidos	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar las labores del equipo técnico de obra. Mediar conflictos que se presenten durante la intervención en los predios. Operar un Punto de Atención al Usuario (PAU) Sistematizar y gestionar la atención a quejas y consultas. 	4.652 predios	12 meses	Matriz de Quejas/Quejas Resueltas (100%)	Plan Intervención y Acompañamiento Social implementado en su totalidad.	Posterior
							Informes Mensuales de Acompañamiento con énfasis en atención a quejas y consultas.	Posterior
5	Informe Final IF Actividades y rubros concluidos en un 100%	Bastión Popular, Vergeles, Cooperativas Varias y Chala Lote II, predios intervenidos	<ul style="list-style-type: none"> Reportar rubros y actividades concluidas en el periodo de la Consultoría Social. 	4.652 predios	12 meses	# total de actividades y rubros realizados.	Informe Final	Posterior

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

ANEXO N° 1: ACTIVIDADES A INCLUIR EN EL PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIAL PRESENTADO ANTES DEL INICIO DE OBRAS.

1. Verificación en sitio de los no conectados.

La Firma Consultora revisará en sitio la base de datos proporcionada y verificará con sus encuestadores técnico-sociales debidamente capacitados como personal de apoyo, si el predio se encuentra no conectado al momento de la verificación y si éstos han sido subdivididos y cuentan con el servicio de agua potable, y, si existen 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 estén efectivamente conectados y aquellos que carecen del servicio actualmente. La Verificación en sitio considerará, además el levantamiento de las Actas de Acuerdo de Ingreso como se indica a continuación.

2. Actas - acuerdo de ingreso.

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 al morador y su familia una explicación de las bondades de la conexión sanitaria en cada uno de los predios (no conectados) a efectos de lograr un acuerdo por medio del cual el propietario y/o representante del predio permita el ingreso para realizar las actividades de conexión sanitaria, puntualizando con el futuro beneficiario las actividades de conexión a realizar, de la importancia del sellado del pozo séptico y de los acuerdos para la reparación de afectaciones y de reposición de acabados de ser el caso. En esta etapa se impartirán al morador 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 planificadamente, el proceso de conexión intradomiciliaria y cierre del pozo séptico con el respectivo seguimiento social que corresponde al componente de Acompañamiento Social que será referido.

3. Actas – Responsabilidad Social.

Al verificar en el ramal terciario y con el morador que ya realizó la conexión al sistema y la eliminación del pozo séptico, se suscribirá un Acta de Responsabilidad AR, en la cual se socializa y se suscribe el compromiso de usar responsablemente las instalaciones del sistema de alcantarillado sanitario para beneficio de su núcleo familiar y de los vecinos en su comunidad.

- Casos Especiales – no colaboración.

Considerado en que el morador desiste de la conexión al servicio público del alcantarillado sanitario y/o la eliminación del pozo séptico, pese a tres 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:

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

De acuerdo con la Ordenanza Municipal, *Capítulo III Disposiciones Generales*:

Artículo: 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.

Artículo: 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 de los moradores en su comunidad.

- Casos de viviendas deshabitadas, en Construcción solares vacíos.

Al verificarse predios, viviendas deshabitadas o en construcción abandonados y solares vacíos sin medidor del consumo de agua, únicamente se registrará y reportará su estado de habitabilidad en informes respectivos emitidos al Fiscalizador, Contratista y/o Administrador.

Al verificarse predios, viviendas deshabitadas con medidor y/o convenio de pago vigente, con sus propietarios contactados, se suscribirá actas de Acuerdo de Ingreso para la instalación de la conexión al sistema.

Al verificarse predios, en construcción activa, donde sus propietarios contactados solicitan la conexión y estos cuentan con medidor del servicio de agua potable, y en casos que se encuentren en convenio de pago vigente, se suscribirá Acta de Acuerdo de Ingreso para la instalación únicamente de tubería hasta línea de fábrica del predio.

- Casos que presentan inviabilidad técnica.

Al verificarse por parte del equipo técnico de la Firma Consultora, que la vivienda se encuentra en condiciones topográficas irregulares, sobre agua, franja de riesgo, de litigio y sin ramales terciarios existentes, no deberán suscribirse Actas de Acuerdo de Ingreso, el responsable técnico de la Firma Consultora debe informar y determinar en conjunto la viabilidad técnica con el equipo de Fiscalización y Administración del proyecto, dejando constancia de la decisión tomada.

Contando con resultados de esta gestión, la Firma Consultora Social procederá a la suscripción de la Certificación para la conexión de los casos donde si se encuentra la necesidad y la viabilidad técnica para la conexión.

4. Socialización – Inicio de obra.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Previo al inicio de las actividades de conexiones intradomiciliarias del Contratista Constructor, la Firma Consultora Social, deberá convocar y ejecutar una primera reunión de Socialización con la dirigencia y/o líderes barriales debidamente identificados en el área de intervención, esta actividad debe contar con un mínimo de 30 asistentes, de ser necesario por la distancia entre las cooperativas u organizaciones comunitarias, deberá realizarse una o más socializaciones con el propósito de lograr mayor asistencia de la dirigencia local.

El temario para exponer debe contar con aspectos sociales y técnicos, basados en las características técnicas de la obra, sus beneficios a la comunidad, consumo responsable del recurso agua, corresponsabilidad social, derechos ciudadanos y de sostenibilidad de los recursos, la metodología debe ser apropiada que permita el entendimiento de los asistentes, su objetivo será informar y difundir el inicio de la obra y sus bondades para preparar a la comunidad en general.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

ANEXO N° 2: ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL A REALIZAR DURANTE LA EJECUCIÓN DE OBRAS.

1. Acompañamiento Social.

Durante la fase de ejecución de las obras, la Firma Consultora en base al Plan de Intervención y Acompañamiento Social, implementará el acompañamiento social siguiendo los lineamientos estratégicos descritos para prevenir, mitigar, reparar y compensar los impactos sociales y ambientales directos potenciales derivados de la ejecución de la obra, de esta manera se busca reducir la conflictividad en el entorno social.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Plan de Intervención, Participación y Acompañamiento Social en obra será el instrumento de planificación que busca garantizar la participación y el compromiso de las familias beneficiadas, para el buen uso de las piezas sanitarias, de las conexiones sanitarias intradomiciliarias, del uso responsable del recurso agua, así como su sostenibilidad en el marco de la prestación del servicio.

Se tendrá en cuenta como mínimo las siguientes obligaciones:

- Realizar el acompañamiento necesario a los equipos técnicos encargados de la obra, para la efectiva aceptación de la conexión al sistema, antes y después de la suscripción del acta de acuerdo de ingreso AI y de Certificación de la Conexión CC.
- Realizar el acompañamiento social necesario al morador/beneficiario manejando conflictos por desacuerdos con los procesos constructivos hasta alcanzar entera satisfacción de los trabajos realizados.
- Receptar, sistematizar y gestionar atención prioritaria 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 y un reporte de novedades en caso de existir.

2. Punto de atención a usuarios.

A partir de la fecha en que se dé inicio al contrato, se debe brindar un Punto de Atención a los Usuarios (PAU) para atender a la comunidad de cada uno de los sectores, de acuerdo con la necesidad de la Intervención social y la obra, los cuales deben ser atendidos en horarios debidamente establecidos. Los Puntos de Atención serán atendidos por los especialistas sociales 2, 3, 4 y 5 quienes recibirán y tramitarán todas las inquietudes de la comunidad relacionadas con la ejecución de la obra. Además, llevará los datos estadísticos de la sistematización de los casos receptados y gestionados en su atención.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

Es importante indicar que estos Puntos de Atención a los Usuarios deben ser reubicables ya que deben dar funcionalidad acorde con la movilidad y dinámica de la obra, es decir, en los sectores donde se realizan mayormente las conexiones en las viviendas.

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

3. Socialización de la obra.

La Firma Consultora Social debe planificar con la dirigencia y realizar durante la intervención social y al concluir la obra. Podrá planificar mensualmente reuniones de socialización con actores de la localidad y moradores de la comunidad durante el ciclo de la obra, especialmente en sectores identificados con estas necesidades, esta actividad debe contar con un mínimo de 40 asistentes y llevarse a efecto en sitios socialmente seguros, con la coordinación y asistencia de la Policía Nacional para ofrecer seguridad a los asistentes.

El temario para exponer debe contar con aspectos sociales y técnicos, basados en las características técnicas de la obra, sus beneficios a la comunidad, corresponsabilidad social, derechos ciudadanos, uso responsable del recurso agua. La metodología debe ser dinámica y apropiada que permita el entendimiento de los asistentes, mismos que deberán recibir la información sentados y cómodos, su objetivo será informar y preparar a la comunidad para la ejecución de las conexiones al sistema de alcantarillado y sellado del pozo séptico de las viviendas.

La logística de las reuniones serán responsabilidad de la Consultora Social que incluirá sillas, pantalla y equipos para proyección de información, además de la donación de refrigerios durante la actividad.

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA FIRMA CONSULTORA SOCIAL

ANEXO N° 3: ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL A INCLUIR EN EL PLAN DE INTERVENCIÓN DESPUÉS DE LA EJECUCIÓN DE OBRAS.

1. Actas - Certificación de la conexión.

Después de concluidos los trabajos intradomiciliarios debidamente validados por la Fiscalización, la Firma Consultora social deberá obtener, de parte del propietario, la suscripción del acta, tipo Certificación Final de la Conexión CC, por medio de la cual se establezca que la beneficiaria, está conforme con los trabajos realizados en su totalidad y que se compromete al uso correcto de las instalaciones realizadas, uso responsable del recurso agua, para lo cual esta Firma Consultora impartirá consejos de buenas prácticas para el adecuado funcionamiento del nuevo sistema construido.

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

En los casos que el morador presento y suscribió una queja solicitando correctivos y una vez concluida la atención, debe suscribirse también el formato de recepción de la queja, separadamente de la suscripción del acta de certificación de la conexión por los trabajos concluidos.

Para casos extremos en aquellos que, pese a que las correcciones realizadas o la atención de quejas, contempladas en esta sección hayan sido concluidas, persista la negativa de los beneficiarios de firmar la Certificación Final de Conexión, corresponderá a la Firma Consultora sentar razón del particular, registrar de manera gráfica los trabajos realizados en los que se verifique la correcta ejecución de los mismos, elaborar un registro del número de casos que se presentaren y pondrá en conocimiento del Fiscalizador y Administrador del Contrato.

De igual manera, cuando las conexiones fueron aceptadas y realizadas, pero exista ausencia del morador y/o su familia y/o desconocimiento de su ubicación, un familiar cercano y/o la dirigencia vigente deberá suscribir la Certificación de la Conexión reconociendo que los trabajos han sido concluidos a satisfacción del morador, la Firma Consultora deberá elaborar un registro del número de casos que se presentaren y pondrá en conocimiento del Fiscalizador y Administrador del Contrato.