

**SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO AGUA Y SANEAMIENTO**

**SEDECOAS-FHIS**

**FONDO HONDUREÑO DE INVERSIÓN SOCIAL**

**FHIS**



# **PLAN DE PARTICIPACION DE PARTES INTERESADAS**

**PROYECTO:  
RECUPERACION DE LA EMERGENCIA DE LOS  
CICLONES TROPICALES ETA E IOTA EN  
HONDURAS**

**FEBRERO, 2022**

## Contenido

I.	Introducción / Descripción del Proyecto.....	4
II.	Objetivo del Plan Participación de Partes Interesadas .....	6
III.	Identificación y Análisis de las Partes Interesadas.....	7
3.1	Metodología.....	7
3.2	Partes afectadas.....	8
3.3	Otras Partes Interesadas.....	11
3.4	Individuos o Grupos Menos Favorecidos/Vulnerables .....	12
IV.	Programa de Participación de las Partes Interesadas.....	17
4.1	Participación de las Partes Interesadas durante la Preparación del Proyecto .....	17
4.2	Previsiones en el contexto del COVID.....	19
4.3	Necesidades de las Partes Interesadas identificadas y técnicas para su participación durante la implementación del Proyecto. ....	19
V.	Resultados de la Consulta significativa durante la fase de preparación del Proyecto.....	22
5.1	Consulta del proyecto en relación con los impactos del Eta e Iota en comunidades Indígenas y Afro Hondureñas.....	23
5.2	Mecanismo de Consulta.....	23
5.3	Consulta a las Direcciones de Línea de SEDECOAS-FHIS. ....	24
5.4	Consulta con Actores de Sociedad Civil .....	27
5.5	Resumen de riesgos identificados y estrategias de respuesta.....	27
5.6	Participación de fuerzas de seguridad en el marco del Proyecto .....	30
VI.	Estrategia propuesta para la divulgación de información y procesos de consulta.....	31
6.1	Estrategia de Comunicación.....	33
VII.	Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas.....	39
7.1	Recursos.....	39
7.2	Funciones y responsabilidades de gestión.....	39
VIII.	Mecanismo de atención a quejas y reclamos .....	40
8.1	Mecanismo de Reclamos dirigidos a la gerencia a cada Sub Proyecto o a la UEP.....	41
8.2	Principios que guiarán el registro del mecanismo de quejas y reclamos correspondientes a los subproyectos .....	41
8.3	El mecanismo de atención de quejas y reclamos deberá ser inclusivo e informativo .....	43

8.4	En el reclamo se debe incluir lo siguiente.....	45
8.5	Mecanismo de Quejas del Banco Mundial.....	46
8.6	Monitoreo y Seguimiento .....	47
IX.	Seguimiento y presentación de informes .....	48
9.1	Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento .....	48
X.	Presupuesto y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las Partes Interesadas .....	50
XI.	Anexos:.....	52
11.1	Formatos para la Presentación de Quejas y Reclamos:.....	52
11.2	Modelo de Formatos impreso para la Presentación de Quejas y Reclamos. ....	53
11.3	Proceso de Consulta:.....	56

## **ABREVIATURAS Y SIGLAS**

<b>BM:</b>	<b>Banco Mundial</b>
<b>CENISS:</b>	<b>Centro Nacional de Información del Sector Social</b>
<b>CLPI:</b>	<b>Consentimiento Libre, Previo e Informado</b>
<b>CONPAH:</b>	<b>Confederación de Pueblos Autóctonos de Honduras</b>
<b>EAS:</b>	<b>Estándares Ambientales y Sociales</b>
<b>ETIAS:</b>	<b>Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental y Social</b>
<b>FENAPAPEDISH:</b>	<b>Federación de Padres y Familiares de discapacitados de Honduras.</b>
<b>GdH:</b>	<b>Gobierno de Honduras</b>
<b>MGAS:</b>	<b>Marco de Gestión Ambiental y Social</b>
<b>MPPIAH:</b>	<b>Marco de Planificación de Pueblos Indígenas y Afrohondureños</b>
<b>MILH:</b>	<b>Movimiento Indígena Lenca de Honduras</b>
<b>ODECO:</b>	<b>Organización de Desarrollo Étnico Comunitario</b>
<b>OIT:</b>	<b>Organización Internacional del Trabajo</b>
<b>ONILH:</b>	<b>Organización Indígena Lenca de Honduras</b>
<b>PPPI:</b>	<b>Plan de Participación de Partes Interesadas</b>
<b>SEDECOAS-FHIS:</b>	<b>Secretaría de Desarrollo Comunitario Agua y Saneamiento</b>
<b>SEDIS:</b>	<b>Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social</b>
<b>SEFIN:</b>	<b>Secretaría de Finanzas</b>
<b>TNH:</b>	<b>Televisión Nacional de Honduras</b>
<b>UEP:</b>	<b>Unidad Ejecutora de Proyecto</b>
<b>UGA:</b>	<b>Unidad de Gestión Ambiental</b>
<b>UNAG:</b>	<b>Universidad Nacional de Agricultura</b>
<b>UPEG:</b>	<b>Unidad de Planificación y Gestión</b>

## I. Introducción / Descripción del Proyecto

Entre el 1 y el 18 de noviembre, 2020, dos ciclones tropicales consecutivos, Eta e Iota, azotaron a los países de Centro América, con un impacto de magnitud comparable al Huracán Mitch de 1998. Honduras, Nicaragua y Guatemala fueron los países más impactados. Ambas tormentas se desarrollaron en el oeste del mar Caribe e ingresaron a tierra cerca de la misma locación, al sur de Bilwi, Nicaragua, como huracanes Categoría 4 (con Iota alcanzando Categoría 5 unas horas antes), provocando vientos, inundaciones de ríos, oleadas y deslizamientos con impactos catastróficos en las poblaciones locales, en infraestructura, sembradíos y propiedades desde el sur de México hasta el norte de Colombia.

El Proyecto de Respuesta a Emergencia de los Ciclones Tropicales Eta e Iota (el Proyecto), tiene como objetivo apoyar al Gobierno de Honduras (GdH) en la respuesta y necesidades de recuperación, y fortalecer capacidades institucionales para manejar construcción resiliente y recuperación de desastres. De los países Centroamericanos, Honduras y Nicaragua han sido los más afectados por Eta e Iota. Si bien ambas se habían degradado a tormentas tropicales al llegar al territorio de Honduras, generaron descargas de agua cataclísmicas que provocaron inundaciones, erosión y deslizamientos de tierra generalizados y la consiguiente destrucción o daños graves de infraestructura pública crítica (puentes, escuelas, infraestructura de salud), hogares privados y cultivos, y pérdida de vidas en todo el país.

Los dos desastres agravaron la vulnerabilidad del país, que ya enfrentaba importantes dificultades debido a la pandemia COVID-19, y la actual oscilación sur del fenómeno climático La Niña, que se pronostica que inducirá severas sequías durante la primera mitad de 2021, impactando los sistemas fiscales y financieros y limitando la capacidad del país para prepararse mejor y responder a futuros desastres. Combinados con la caída de los ingresos por turismo y las remesas, los efectos compuestos de COVID-19, Eta e Iota, y La Niña afectarán severamente a Honduras, aumentando su vulnerabilidad y fragilidad social y económica, que conduce a una situación de necesidad urgente. El proyecto contempla apoyar la respuesta a la emergencia a través de los siguientes componentes:

### **Componente 1: Operaciones de socorro de emergencia, respuesta y salud pública y seguridad (US\$ 10 millones)**

El Gobierno ha puesto en marcha una serie de medidas de socorro y respuesta inmediatas para anticipar, aliviar y mitigar los impactos de ambos ciclones en la población, como la evacuación y el rescate de emergencia, incluido el alquiler de equipo de transporte privado y el pago de combustible, distribución de alimentos / artículos no alimentarios y equipos de protección personal para las poblaciones afectadas, refugios a corto y largo plazo, etc. Las medidas elegibles adicionales pueden incluir reparaciones urgentes a edificios públicos y viviendas dañados, medidas temporales para restaurar los servicios básicos y el uso de la infraestructura pública, como el bailey o los puentes modulares, así como la limpieza de agua y escombros, así como medidas para combatir los brotes esperados como malaria, dengue u otras enfermedades infecciosas.

Este componente financiará los gastos incurridos por la preparación y respuesta a los ciclones antes mencionada. Se espera que el Gobierno adopte en gran medida medidas de socorro y respuesta inmediatas antes de que el proyecto entre en vigencia o en la etapa inicial de la efectividad del proyecto y se espera que sean financiadas retroactivamente en el marco del proyecto, siempre que cumplan con las normas y requisitos fiduciarios mínimos aceptables para el Banco.

## **Componente 2: Rehabilitación y reconstrucción resiliente de infraestructura pública y comunitaria y reanudación de servicios públicos (US\$ 129 millones)**

Este subcomponente financiará la preparación técnica, adquisición e implementación de reparación y rehabilitación urgente de infraestructura pública y comunitaria de alta prioridad, el costo de la reubicación temporal y el estudio y diseño de algunas instalaciones de alta prioridad que requieran una renovación importante o una nueva construcción. En algunos casos, se requerirá la demolición para despejar el camino para la reconstrucción y eliminar urgentemente los peligros de escombros. Las mejoras puntuales de los segmentos de carreteras y la instalación de puentes temporales se priorizarán en función de la gravedad, el análisis de criticidad y la importancia regional y conectividad a servicios esenciales como instalaciones de salud. Este subcomponente será implementado por la Secretaría de Desarrollo Comunitario, Agua y Saneamiento (SEDECOAS-FHIS) del Gobierno.

Dado que las necesidades de reconstrucción superan con creces el presupuesto disponible en este componente, el GdH proporcionará una lista de infraestructura pública priorizada que se abordará en el marco de esta actividad, que se finalizará con el acuerdo del Banco Mundial. Además, se espera que los procesos participativos para definir inversiones prioritarias involucren a las autoridades locales (municipios) y los comités de gestión de riesgos locales / municipales (CODEL / CODEM), entre otros, y se adaptarán a las especificidades culturales, sociales y geográficas de las áreas de Pueblos Indígenas y Afrodescendientes (PIAD) afectadas. La evaluación social del Proyecto identificará grupos comunitarios potenciales para brindar esta mano de obra y la capacitación a corto plazo que puedan necesitar y que se podría brindar antes de la construcción de las obras.

Las actividades financiadas bajo este subcomponente se construirán de manera resiliente al clima, inclusiva y teniendo en cuenta el género mediante el uso de estándares de diseño resilientes e incorporando aspectos favorables a las mujeres en el diseño, al tiempo que se respalda la infraestructura pública que permite servicios y empleo para mujeres como mercados y microempresas. También se seguirán los principios de diseño universal para permitir el acceso de las personas con discapacidad en todos los esfuerzos de rehabilitación y reconstrucción. Este componente también puede financiar las necesidades de equipo. Cuando sea de necesidad crítica y aceptable para el Banco, los equipos que sean esenciales para la reanudación de los servicios públicos, como vehículos, materiales tecnológicos de información y comunicación, equipos de extinción de incendios y equipos de primeros auxilios, también pueden ser elegibles para este componente.

## **Componente 3: Apoyo institucional al programa de recuperación y reconstrucción del Gobierno (US\$ 11 millones)**

Este componente financiará los costos de la capacidad técnica e institucional de la agencia ejecutora del proyecto, incluida la gestión del proyecto, diseños técnicos y especificaciones para obras de infraestructura, adquisiciones, gestión de contratos, transparencia, actividades de gestión financiera (GF), auditorías técnicas, seguimiento del cumplimiento de actividades de construcción, supervisión del cumplimiento de las normas sociales y ambientales, supervisión del cumplimiento de las metas de inclusión social, actividades de M&E y mecanismos de reparación de reclamos. El M&E implica, entre otras cosas, la preparación de informes de proyectos, incluida la revisión a mitad de período y la finalización del proyecto, estudios de línea de base, auditorías (financieras y técnicas, ambientales, sociales, según sea necesario). Se espera que este componente sea implementado por SEDECOAS-FHIS.

Este subcomponente también financiaría servicios de consultoría para fortalecer la capacidad técnica de la SEDECOAS-FHIS y otras agencias clave involucradas, incluido el Ministerio de Finanzas. Este subcomponente también tendrá como objetivo diseñar una política y un programa de apoyo financiero para la reconstrucción de viviendas privadas. Se determinarán cuáles son las opciones de política e implementación (por ejemplo, impulsadas por el propietario, impulsadas por la agencia, híbridas, etc.) para el programa de reconstrucción. Las opciones para considerar se basarán en las leyes y políticas nacionales existentes, el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco e incluirán, pero no se limitarán a, consideraciones relacionadas con género, participación ciudadana, pueblos indígenas y afrodescendientes, personas vulnerables.

Por último, este componente también se centrará en la definición y puesta en marcha de una estrategia de comunicación destinada a informar periódicamente a los posibles beneficiarios directos e indirectos sobre el alcance y los plazos de las actividades a fin de garantizar su apoyo y gestionar sus expectativas, que es crítico en la etapa inicial de implementación en proyectos de recuperación de emergencia.

## **II. Objetivo del Plan Participación de Partes Interesadas**

El Proyecto se está preparando bajo el Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial. Según el Estándar Ambiental y Social 10 (Participación de los Interesados y Divulgación de la Información), las agencias implementadoras deben proporcionar a las partes interesadas información oportuna, relevante, comprensible y accesible, y consultar con las partes relevantes de manera culturalmente apropiada, libre de manipulación, interferencia y coerción, discriminación e intimidación. Considerando las circunstancias sociales producto del riesgo de transmisión del COVID-19, la preparación y revisión de este Plan están sujetas a circunstancias excepcionales. Para este efecto, el Banco Mundial ha preparado una Nota de Orientación con lineamientos generales para la participación de las partes interesadas, divulgación de información y para guiar el proceso de consulta necesario para este Proyecto.

El objetivo general de este Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) es definir un programa de participación con las partes interesadas, incluyendo la divulgación y consulta de información pública a lo largo de la duración del proyecto. El PPPI indica las formas en que las autoridades hondureñas se comunicarán con partes interesadas, e incluye un mecanismo mediante el cual la población pueda expresar sus temores, retroalimentación, o quejas sobre el proyecto y las actividades que incluye. El conocimiento por parte de la población es esencial para el éxito del proyecto, y así asegurar la colaboración estrecha entre el personal del proyecto y las comunidades, así como minimizar y mitigar los riesgos ambientales y sociales relacionados a las actividades del proyecto. En el contexto de la respuesta a emergencias es necesario implementar actividades amplias, culturalmente apropiadas, y con conocimiento adaptado, para así sensibilizar adecuadamente a las comunidades de los riesgos relacionados a las actividades que pretende desarrollar el Proyecto. Los puntos principales que se persiguen son los siguientes:

- Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que

ayudará a los Prestatarios a identificarlas y crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas, mismas que serán beneficiadas con el Proyecto.

- Promover durante todo el ciclo del proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes interesadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y social a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
- Proporcionar a las partes afectadas por el proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos, y permitir que los Prestatarios respondan a dichos reclamos y los gestionen.

### III. Identificación y Análisis de las Partes Interesadas

Las partes interesadas del Proyecto son aquellas “personas que tienen un interés en el Proyecto, o que pueden verse afectadas por el Proyecto, o que pueden estar interesadas en el Proyecto.” Las partes interesadas pueden agruparse en: (i) primarias, que son “individuos, grupos o comunidades locales que puedan verse afectadas por el Proyecto, de forma positiva o negativa, directa o indirectamente”... particularmente “aquellos que se vean directamente afectados, incluyendo los más perjudicados o vulnerables” y; (ii) secundarias, que son “actores generales que pudieran tener influencia en los resultados del Proyecto por su conocimiento sobre las comunidades afectas o por su influencia política.

De esta forma, las partes interesadas están definidas como los individuos, grupos u otras entidades que:

- (i) Son impactadas, o con alta probabilidad de ser impactadas, directa o indirectamente, positiva o negativamente, por el Proyecto (en adelante “partes afectadas”); y
- (ii) Pudieran tener interés en el Proyecto (“partes interesadas”). Esto incluye individuos o grupos cuyos intereses puedan verse afectados por el Proyecto y que tienen el potencial de influenciar los resultados del Proyecto de alguna forma.

#### 3.1 Metodología

Para lograr una participación efectiva y contextualizada, las partes interesadas de este Proyecto pueden dividirse en las siguientes categorías principales:

- **Partes afectadas** – personas, grupos u otras entidades dentro del Área de Influencia del Proyecto (AIP) que están directamente influenciadas por el Proyecto y/o que han sido identificadas como las más susceptibles a verse impactadas por el Proyecto. Estas deberán participar de cerca para identificar impactos y sus implicaciones, así como en la toma de decisiones sobre medidas de gestión y mitigación.
- **Otras partes interesadas** – individuos/grupos/entidades que no necesariamente reciban impactos directos del Proyecto, pero cuyos intereses puedan verse afectados por el proyecto, o

que puedan afectar el Proyecto y su proceso de implementación de alguna forma.

- **Grupos vulnerables** – personas que puedan verse impactadas de forma desproporcionada, o ser aún más perjudicadas por el Proyecto en comparación a otros grupos dada su vulnerabilidad, por lo que es importante que se tomen en cuenta los dos objetivos indispensables que pudieran requerir esfuerzos especiales.
  1. Asegurar el acceso a los beneficios del Proyecto.
  2. Asegurar la participación, así como la representación equitativa en las consultas o el proceso de decisión asociado al proyecto.

### 3.2 Partes afectadas

Las partes afectadas incluyen la población hondureña, particularmente las comunidades que vivieron un mayor impacto de las tormentas tropicales. Aunque el impacto del desastre tuvo una escala nacional, ciertos grupos y comunidades experimentaron daños y pérdidas más significativas y enfrentan una situación más compleja en el escenario post desastre. Específicamente, en este caso, las partes afectadas principales son las siguientes:

- Pobladores en las zonas con mayor destrucción a partir de la llegada de los dos ciclones tropicales.
- Personas de grupos vulnerables que se vieron afectadas de forma desproporcionada por Eta e Iota y para quienes la recuperación es más compleja (ver sección 3.4 abajo).
- Personas que se han visto afectadas por los impactos en los servicios públicos, la movilización y el acceso a todo el territorio.
- Personal de las instituciones nacionales trabajando en la respuesta al desastre.

Con la información de daños que se generó por parte de entidades de gobierno, CENISS ha construido una Matriz de priorización de las comunidades más afectadas y más vulnerables por ETA e IOTA (CENISS 2020), donde se registraron 35,701 localidades con algún nivel de afectación (ver tabla 1) de ese total, el 72.7 por ciento tiene un nivel de afectación baja y 17.4 por ciento en categoría media.

En esta matriz se incluye a toda la población afectada por Eta e Iota y el dato corresponde a número de comunidades afectadas. En éstas, se han visto afectadas diferentes tipos de personas, niños y niñas, adolescentes, personas en edad de trabajar, adultos mayores, personas con discapacidad, grupos étnicos y otras personas vulnerables, sobre las cuales, aún no se posee información detallada.

*Tabla 1: Clasificación de Comunidades según Grado de Afectación del Eta e Iota*

Clasificación	Número	Porcentaje
Muy baja (0-20)	2,679	7.5
Baja (20-40)	25,937	72.7
Media (40-60)	6,229	17.4
Alta (60-80)	763	2.1
Muy alta (80-100)	94	0.3
Total, localidades	35,701	100.0

Fuente: elaborado en base a CENISS, Matriz de priorización de las comunidades más afectadas y más vulnerables por ETA e IOTA 28 de enero 2021.

Honduras cuenta con varios estudios, que arrojan información con respecto al impacto de las tormentas ETA e IOTA, en el territorio nacional, el informe hecho por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de las Naciones Unidas, reveló que las tormentas Eta y Iota en Honduras tuvieron un impacto estimado en 45.676 millones de lempiras y una reducción de -0,8% en el crecimiento del PIB de este año 2020, que se suman a los efectos causados por la pandemia COVID-19 que está afectando severamente al país. La mitad de estos efectos son daños directos, mientras que el 45% son pérdidas, y el 5% restante, son costos adicionales que surgieron como consecuencia de las dos tormentas. El sector privado se ve más impactado con efectos totales de 36.210 millones de lempiras, que corresponde a 69% de todos los efectos. El sector público sufre efectos de 9.458 millones de lempiras, o el 31% de los efectos totales, indica la CEPAL (2021). Entre los sectores más afectados se encuentran el sector de comercio e industria (20.362 millones de lempiras), agropecuario (7.101 millones de lempiras) y vivienda (6.469 millones de lempiras). Esto ilustra el severo impacto que las recientes tormentas tropicales tienen en la vida de la población hondureña.

Según los grados de afectación clasificados en la Matriz de priorización de las comunidades más afectadas y más vulnerables por ETA e IOTA , por aproximación a comunidades donde se sabe que históricamente han habitado los Pueblos Indígenas y Afrohondureños, en el nivel bajo de afectación podrían estar todas las etnias o la mayoría de las comunidades donde residen; en el nivel medio de afectación pueden estar las etnias Lenca, Tawahka, Tolupanes, Maya Chortí, Miskitos y Garífunas y en el nivel alto de afectación por Eta e Iota los Lencas, Maya Chortí, y Garífunas, que deben cumplir con las disposiciones establecidas por el Banco Mundial y de SEDECOAS-FHIS.

*Tabla 2: Aproximación Comunidades Indígenas por Nivel de Afectación Eta e Iota*

Pueblos Indígenas	Departamento donde se Ubican	Nivel de Afectación según CENISS		
		Bajo	Medio	Alta
Lenca	La Paz	●	●	
	Intibucá	●	●	●
	Lempira	●	●	●
	Francisco Morazán	●		
	Comayagua	●	●	
Pech	Olancho	●		
Tawahka	Olancho	●		
	Gracias a Dios	●	●	
Tolupanes	Francisco Morazán	●		
	Yoro	●	●	
Maya Chortí	Copán	●	●	●
	Ocotepeque	●	●	
Nahuas	Olancho en Dulce Nombre de Culmí	●		
Isleños	Islas Bahía	●		
Miskitos	Gracias a Dios	●	●	
Garífunas	Atlántida	●		
	Cortés	●	●	●
	Colón	●		●
	Gracias a Dios	●	●	●

Fuente: elaboración propia en base a CENISS, Matriz de priorización de las comunidades más afectadas y más vulnerables por ETA e IOTA 28 de enero 2021. <https://www.ceniss.gob.hn/actualidad/MatrizPrioEtaIota.html>; CENISS Mapas Temáticos Pueblos Indígenas y Afrohondureños <https://datos.ceniss.gob.hn/mapas/PueblosIndigenasyAfrohondurenos.aspx> y EspacioHonduras. Grupos Étnicos de Honduras. <https://www.espaciohonduras.net/cultura/grupos-etnicos-de-honduras>

Por la información de COPECO, las primeras comunidades que se vieron afectadas, dada la ubicación de sus territorios en la costa del Caribe y la ruta de impacto de los fenómenos fueron las de los Miskitos, Garífunas y Tawahka así como comunidades mestizas. De la información registrada por la CEPAL, el Comité de Emergencia Departamental de Gracias a Dios indicaba que, al 3 de diciembre del 2020, la población más afectada en el departamento Gracias a Dios se concentraba en los siguientes municipios: (i) Puerto Lempira (9 100 familias), (ii) Villeda Morales (2 767 familias), (iii) Wampusirpi (1 436 familias) y (iv) Ahuas (1 200 familias).

Para el 20 de diciembre del 2020, dirigentes de la Mancomunidad Chortí, informaron que unas ocho comunidades estaban incomunicadas en la zona de Copán. Las comunidades de La Playona, Pinalito, Rio Lindo, La Libertad Nueva, La Libertad Vieja, San Isidro, Brisas de la Frontera y Colonia Mirador estaban aisladas por el derrumbe de caminos y desborde ríos y quebradas.

En los departamentos con mayores reportes de daños y pérdidas como los de Cortés, Atlántida, Copan, Yoro, Colón, Intibucá, Olancho, Lempira, Islas de la Bahía, residen una gran cantidad de personas del país.

El Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS) recolectó datos en el proceso de levantamiento de información post desastre en las regiones con mayor afectación, el CENISS registró 2,975 comunidades afectadas por inundaciones y derrumbes / deslizamientos con una población total de 803,529 personas, de las cuales 281,235 equivale a niñas, niños y adolescentes (CENISS, enero 28,2021). Aunque el grado de daño no ha sido cuantificado a detalles, según información compartida por la organización indígena CONPAH, muchas comunidades ubicadas en zonas montañosas fueron afectadas por inundaciones por escorrentías, de quebradas, ríos y por derrumbes, lo cual ha afectado la posibilidad de desplazarse con normalidad y tener acceso a ciertos servicios,

Un estudio sobre gestión de riesgo de desastres en comunidades del departamento de Yoro, es ilustrativo de lo que pudieron enfrentar algunas comunidades, por la condición orográfica del país, las principales amenazas son por inundación y la susceptibilidad a deslizamientos asociados a fenómenos hidrometeorológicos, registrando pérdidas en viviendas, cultivos, áreas de cultivo por arrastre de escombros, daños en áreas de recolección de alimentos, aislamiento por derrumbes e inundaciones y daños en fuentes de agua y sistemas de distribución, lo que afecta los diferentes bienes de las familias y su comunicación.

### 3.3 Otras Partes Interesadas

Entre las partes interesadas se pueden encontrar otros actores, adicionales a las partes afectadas, que tienen injerencia en el ámbito de acción del Proyecto, incluyendo actores gubernamentales e instituciones relevantes. Se han identificado:

a) Instancias institucionales

*Tabla No.3: Direcciones/Unidades de SEDECOAS-FHIS*

No.	Dirección/SEDECOAS-FHIS
1	Formulación y Evaluación de Proyectos
2	Control y Seguimiento
3	Contrataciones
4	Finanzas y Administración
5	Legal
6	Unidad de Gestión Ambiental
7	Unidad de Planificación, Evaluación y Gestión
8	Promoción y Relaciones Públicas
9	Unidad Técnica de Capacitación

b) Instituciones de gobierno y cooperación:

- Secretaría de Salud (SESAL)
- Secretaría de Finanzas (SEFIN)
- Comisión Permanente de Contingencias (COPECO)
- Secretaría de Seguridad
- Secretaría de Desarrollo e Integración Social (SEDIS)
- Instituto Hondureño de Antropología e Historia (IHAH)
- Autoridades de las municipalidades en los dieciocho departamentos del país, particularmente aquellas donde hubo mayores impactos físicos y humanos como consecuencia de Eta e Iota. (Unidad Municipal de Desarrollo Comunitario, UMA) Unidades Municipales de la Mujer,) También las autoridades de respuesta a emergencia local, incluyendo personal médico, operadores técnicos de primera respuesta, fuerza pública y otros.
- Mancomunidades municipales
- Instituciones multilaterales: BID, BCIE, sistema de Naciones Unidas y otros organismos
- Proveedores de equipos y suministros relevantes al Proyecto
- Asociación de Municipios de Honduras (AMHON)
- Fiscalía de las Etnias y Patrimonio Cultural
- Instituto Nacional de la Mujer (INAM)
- Secretaría de Seguridad
- Centros de Salud

**c) Organizaciones de la sociedad civil y locales:**

- Organización de Desarrollo Étnico Comunitario (ODECO)
- Confederación de Pueblos Autóctonos de Honduras (CONPAH)
- Organizaciones, federaciones locales y/o regionales de pueblos indígenas
- Organizaciones locales y/lo regionales de mujeres
- Organizaciones locales de personas con discapacidad
- Asociaciones de Padres de Familia a nivel escolar
- Patronatos
- Organizaciones de personas LGBTI
- Juntas Administradoras de Agua y Saneamiento
- Asociaciones culturales locales y/o regionales

### **3.4 Individuos o Grupos Menos Favorecidos/Vulnerables**

Es particularmente importante determinar si los impactos del Proyecto pudiesen afectar de forma desproporcionada a grupos o individuos vulnerables/menos favorecidos, que por lo general carecen de espacios para expresar sus preocupaciones o entendimiento de los impactos de un proyecto. La creación de conciencia y la participación de partes interesadas con grupos o individuos respecto a la gestión de desastres, y los procesos resilientes de recuperación debe considerar las sensibilidades, preocupaciones y sensibilidades culturales, y asegurar que las actividades y beneficios del Proyecto han sido entendidos.

Las vulnerabilidades de estos grupos o individuos pueden ser a causa del origen étnico, género, edad, condición de salud, deficiencia económica e inseguridad financiera, posición de desventaja en la comunidad (minorías o grupos marginales), dependencia en otros individuos o recursos natural, etc.

La participación y comunicación con grupos o individuos vulnerables/menos favorecidos requiere la aplicación de medidas específicas y asistencia enfocadas a la facilitación de la participación o acceso a la información en los asuntos relevantes para el proyecto, para que su conocimiento y opinión sobre el proceso sea conmensurable al de las demás partes interesadas.

En el contexto de este proyecto, se han identificado los siguientes grupos vulnerables/menos favorecidos:

- Adultos mayores
- Personas con discapacidad
- Personas viviendo en condiciones de pobreza
- Mujeres con vulnerabilidad económica y social
- Minorías étnicas (Pueblos Autóctonos de Honduras: Pueblos Indígenas y Afro-hondureños)
- Personas LGBTI
- Emigrantes Retornados
- Jóvenes

### ➤ Adultos Mayores en Honduras

Por ser un grupo vulnerable se crea el 1 de octubre de 1993, mediante Decreto No. 220-93, la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados en Honduras, que establece un régimen de descuentos y privilegios, que van dirigidos a satisfacer las necesidades de salud y protección integral para personas adultas mayores y jubilados.

En 2007 se hace una nueva propuesta para la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados, con el objetivo que su contenido tenga todos los pormenores que faltaban en la existente. Junto a esta ley se reforzó el marco normativo, con la participación del Ministerio Público con la creación de la Fiscalía de Tercera Edad y del Consumidor.

Según datos proporcionados por CENISS, los adultos mayores y jubilados representan el 7.4% de la población alrededor de 542,712 personas, de las cuales 256,020 (47%) son hombres y 286,691 (53%) son mujeres, de los cuales 46% habitan en el área urbana y 56% en el área rural; muchos de ellos en condiciones de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema

Hablar del tema del adulto mayor es de lo invisible a lo visible, Honduras tiene una población aproximada de 8.298.012, de las cuales 742.500., son adultos mayores de 60 años en adelante. Esto representa el 8.5% del total de la población. La población adulto mayor es una población que debe darse atención, debido a que, por transición demográfica se incrementa. Para los años futuros también se habrá alcanzado una mayor esperanza de vida y se habrá disminuido los índices de mortalidad y natalidad.

La problemática del adulto mayor es compleja, especialmente en nuestro país, del 100% solo el 7.4% tienen pensión o jubilación, sin embargo, este pequeño grupo no cuenta con centros de recreación, servicios de salud geriátricos, entre otros, desde este punto de vista podemos apreciar la vulnerabilidad es muy fuerte, sumado a lo anterior la extrema pobreza en la que viven.

La siguiente tabla muestra la población del adulto mayor en Honduras con algún tipo de discapacidad, según datos del CENISS.

*Tabla No. 4: Población adulto mayor (según RUP)*

Fuente: CENISS, Registro Único de Participantes, 2018 – 2019			
DISCAPACIDAD	SEXO		TOTAL
	Mujeres	Hombres	
Discapacidad Mental	2,567	2,079	4,646
Discapacidad Motriz	18,881	13,745	32,626
Discapacidad Verbal	2,377	1,994	4,371
Discapacidad Auditiva	8,253	7,229	15,482
Discapacidad Visual	18,721	12,442	31,163

### ➤ **Personas con Discapacidad**

Según el INE, en Honduras por consenso de las personas con discapacidad y de los actores del sector se define discapacidad como: “persona con algún problema de salud, físico o mental padecido o por padecer por más de 6 meses y que le dificulte hacer sus actividades”. Esta definición es bastante estricta, elimina las discapacidades temporales, los problemas de aprendizaje o sociales, si no son percibidos por parte de los entrevistados como relacionados con un problema de salud.

Según los resultados de la Encuesta Permanente de Hogares con Propósitos Múltiples de septiembre 2002, hay en Honduras 177.516 personas con discapacidad lo que representa una prevalencia de 26,5% (por mil).

Según el INE, a través del “Análisis de los Resultados de la XXVI Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples (septiembre 2002) determinó que la población con discapacidad es predominantemente masculina (55%). A edad igual hasta los 64 años el riesgo para un hombre de tener una discapacidad es 60% mayor que para una mujer y después de esta edad la probabilidad es igual para ambos sexos.

La distribución geográfica de la prevalencia de la discapacidad varía de un 17 por mil habitantes hasta un 48 por mil según departamentos, y se observa que el mapa de prevalencia presenta similitudes contundentes con el mapa de desnutrición del Censo Peso y Talla realizado en 2001. Una persona con nivel de estudio superior tiene 6 veces menos probabilidad de tener una discapacidad que una persona sin nivel educativo. A nivel de la salud cabe destacar que además de la ausencia de política de prevención, la detección precoz de la discapacidad constituye un desafío cuando 3 de 4 padres de un niño con discapacidad menor de 2 años ignoran su discapacidad.

### ➤ **Personas Viviendo en Condiciones de Pobreza**

Según el Banco Mundial, Honduras posee múltiples fortalezas con el potencial para un crecimiento más rápido y una mayor prosperidad compartida, con su ubicación estratégica, una creciente base industrial, esfuerzos continuos para diversificar sus exportaciones y una población joven y en crecimiento.

En años recientes, Honduras había registrado las segundas tasas de crecimiento económico más altas de Centroamérica, superadas solo por las de Panamá. El crecimiento del PIB del país alcanzó el 4,8% en 2017, el 3,7% en 2018 y el 2,7% en 2019, por encima del promedio en Centroamérica y muy por encima del promedio en América Latina y el Caribe (ALC).

Sin embargo, el país enfrenta altos niveles de pobreza y desigualdad. Estimaciones internacionales para el último año disponible (2019), antes del doble impacto de la pandemia COVID-19 y los huracanes Eta e Iota, mostraron que el 14,8% de la población hondureña vivía con menos de 1,90 dólares por día. Además, casi la mitad de la población (4,8 millones de personas) vivía con menos de 5,50 dólares al día, la segunda tasa de pobreza más alta de ALC después de Haití. Otro tercio de la población era casi pobre y vulnerable a volver a caer en la pobreza, mientras que el tamaño de la clase media de Honduras (18%) se encontraba entre los más pequeños de la región (en comparación con una clase media promedio del 41%).

Honduras registra además altos niveles de violencia con más de 38 homicidios por cada 100.000 habitantes (2018). Sin embargo, esta tasa ha disminuido en los últimos años, desde un pico de 83 homicidios por cada 100.000 habitantes en 2011.

#### ➤ **Mujeres con Vulnerabilidad Económica y Social**

La población hondureña, multiétnica y esencialmente femenina (51.7%), cohabita en un país que ha sido catalogado como uno de los países del área latinoamericana con mayor desigualdad en cuanto al desarrollo (Índice de desigualdad de género de 0.479 versus un IDH 0.611), y con una brecha de género de 27.8 %, según el Foro Económico Mundial. Esta condición de desigualdad afecta especialmente a las mujeres y niñas, pero también a la población viviendo en situación de pobreza, y a la población que está expuesta a alguna condición de vulnerabilidad ya sea física, psicológica, social, ambiental, económica o estructural. Como resultado, esta población vive en condiciones de pobreza y desigualdad que influyen directamente en la profundización de aspectos relacionados con la feminización de la pobreza; las limitaciones en el acceso a servicios básicos, recursos, oportunidades económicas y empleo digno (medios de vida); la vulnerabilidad ante la violencia, especialmente la Violencia Basada en Género (VBG); y la continuidad en la brecha de género que existe en cuanto a la participación a nivel organizativo o político. (CARE. 2020. “ANÁLISIS RÁPIDO Un panorama ante COVID-19 y Eta / Iota”

#### ➤ **Minorías Étnicas (Pueblos Autóctonos de Honduras: Pueblos Indígenas y Afro-hondureños)**

El Estado de Honduras reconoce oficialmente el “carácter pluricultural y plurilingüístico de la sociedad hondureña y considera esta diversidad como parte del desarrollo interno de cada uno de los pueblos. En Honduras habitan 9 pueblos culturalmente diferenciados, entre ellos encontramos, siete (7) Pueblos Indígenas, Chortí, Lenca, Miskito, Nahuas, Pech, Tawahka, Tolupán; y dos (2) pueblos Afrohondureños, los Garífunas y Negros de Habla Inglesa o Creoles.

Por razones históricas, la condición de pobreza de la población indígena dificulta inversiones o la capacidad de cubrir gastos para, por ejemplo, asistir a capacitaciones fuera de la comunidad; los niveles educativos son más bajos que en la población no-indígena y el analfabetismo es mayor. Además, la gran mayoría se dedica a la agricultura de subsistencia y en menos intensidad a la agricultura comercial; muchas familias tienen una alta carga de trabajo, ya que se dedican también a otras actividades de generación de ingresos como parte de sus medios de vida (pequeños emprendimientos, producción de artesanía, entre otros). En cuanto a población afrodescendiente una de sus principales limitantes es la falta de asociatividad.

#### ➤ **Personas LGBTI**

Las personas Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Intersexual y Queer, enfrentan falta de protección legal y los altos niveles de estigma social hacen que las personas LGBTIQ se consideren un grupo vulnerable en Honduras, incluyendo el área rural. Todas las minorías sexuales enfrentan altos niveles de violencia, incluida una de las tasas de homicidio más altas de la región. Las personas LGBTIQ son extremadamente vulnerables al acoso de las pandillas. Además, los agentes de policía a menudo hacen poco para detener la violencia y, a menudo, participan o fomentan comportamientos homofóbicos y transfóbicos. Históricamente, las minorías sexuales y de género han sido excluidas del sector laboral

formal. La falta de oportunidades económicas disponibles para las personas LGBTIQ a menudo las obliga a realizar trabajos riesgosos, peligrosos o inestables en el sector laboral informal, incluido el trabajo sexual.

#### ➤ **Migrantes Retornados**

Según el PNUD, la migración de retorno genera altos costos para los migrantes retornados, sus hogares, sus familias y sus comunidades; así como plantea grandes desafíos para el país en términos de reintegración y convivencia cívica que necesitan de respectivos recursos la atención de personas en condiciones de vulnerabilidad y para construir entornos seguros para su reinserción, incluyendo oportunidades para participar en procesos de desarrollo y consultas.

Para brindar atención integral a los hondureños retornados, se cuenta con tres Centros de Atención al Migrante Retornado (CAMR), que operan a nivel nacional:

1. CAMR-OMOA: Recibe y atiende a la población adulta retornada/deportada vía terrestre de Guatemala y México, y vía marítima de Belice.
2. CAMR-Belén: Recibe y atiende a núcleos de familia, niños, niñas, adolescentes no acompañados retornados/deportados vía aérea, terrestre y marítima desde cualquier parte del mundo.
3. CAMR-SPS: Recibe y atiende a la población adulta retornada/deportada vía aérea desde cualquier parte de mundo

#### ➤ **Jóvenes**

Las niñas y las adolescentes juegan un papel importante al momento de definir las realidades sociales, económicas y culturales de un país. Las niñas y adolescentes han sido catalogadas como un grupo vulnerable frente a emergencias humanitarias, violación de DDHH, el abuso físico y sexual, la desigualdad y la exclusión.

Si una niña niño o joven adolescente tiene los medios y la información para tomar decisiones responsables en la vida, aumenta la probabilidad de desarrollar todo su potencial y convertirse en una fuerza positiva para el cambio en su hogar, su comunidad y la nación.

Cuando una adolescente queda embarazada o tiene un hijo, su salud, educación, potencial para obtener ingreso y todo su futuro puede estar en peligro y quedar atrapada en la pobreza, la exclusión y la desigualdad de oportunidades; afectando así mismo sus oportunidades para participar en procesos de consulta.

Según Censo del año 2013, el analfabetismo para los y las adolescentes es del 8.2%. La inserción laboral de los y las adolescentes en Honduras se caracteriza por: a) Representar las tasas de desempleo y subempleo más altas, b) Mayores condiciones de precariedad e informalidad, c) Abandono del sistema escolar, d) Mayor exposición a riesgo ante formas de trabajo peligroso, y e) Menores niveles de organización, especialmente los jóvenes rurales, lo que les limita tener representantes en consultas o quienes les proporcionan información sobre oportunidades como este proyecto.

## **IV. Programa de Participación de las Partes Interesadas**

### **4.1 Participación de las Partes Interesadas durante la Preparación del Proyecto**

El presente plan de participación abarca las etapas de diseño implementación y retroalimentación del proyecto a lo largo del mismo y considera medidas específicas para cada componente del proyecto. El mismo se fundamenta en los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial, así como la tradiciones, costumbres y usos relacionados con la participación de las partes interesadas y en las decisiones relacionadas con su comunidad, su entorno y el medio ambiente, como bien común.

La implementación del PPPI está a cargo de SEDECOAS-FHIS, mediante la UEP y para ello asigna recursos económicos en el presupuesto del Proyecto. La UEP, contará con un/a Especialista Social que se encargará de las actividades sociales y de coordinar las actividades que permitan el buen desarrollo del PPPI y de los demás instrumentos establecidos por el Banco Mundial y que rigen el buen funcionamiento de las actividades ambientales y sociales del proyecto, en lo particular el acceso a la información y consulta oportuna y el fortalecimiento de los canales de comunicación y participación en todo el ciclo del proyecto.

En particular, se buscarán las opiniones de las partes interesadas sobre el desempeño social y ambiental del Proyecto, y la implementación de los instrumentos ambientales y sociales del Proyecto. Si existieran cambios significativos en el Proyecto que generen riesgos e impactos adicionales, en especial cuando estos puedan recaer sobre las partes afectadas por el Proyecto, se proveerá información sobre estos riesgos e impactos y consultará a las partes afectadas por el Proyecto, de cómo se mitigarán estos riesgos e impactos. En este caso se actualizarán los instrumentos ambientales y sociales del Proyecto y se publicarán nuevamente para conocimiento de la población en general. Para más información, se pondrá a disposición del público en general, el contacto de la UEP así como un correo electrónico y teléfonos de que disponga.

La información de contacto será divulgada en sitios de fácil acceso para las partes interesadas, mediante afiches y folletos impresos distribuidos en las reuniones, para lograr un proceso de calidad y accesibilidad del proyecto.

El Plan de Participación de Partes Interesadas, ha sido preparado a fin de promover la integración de los actores principalmente identificados, más lo que se identifiquen en el proceso de implementación y que sea necesario su integración.

A continuación, se presenta las actividades de participación propuestas por el Proyecto según cada componente y partes interesadas involucradas.

Tabla No.5: Actividades de Participación Propuestas, para las etapas del Proyecto

Etapa	Instancias institucionales SEDECOAS-FHIS	Instituciones de gobierno y cooperación	Organizaciones de la sociedad civil y locales
Diseño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa y procedimientos institucionales para el diseño de en condiciones de emergencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco legal institucional relacionado.</li> <li>• Competencias institucionales relacionadas.</li> <li>• Informar sobre el proyecto</li> <li>• Posibilidades de cooperación.</li> <li>• Mecanismos de acompañamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta a CONPAH y ODECO para la elaboración del MGAS, PPPI y MPPIAH.</li> <li>• Se instaló un mecanismo de diálogo.</li> </ul>
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del MPPIAH y otros instrumentos ambientales y sociales para el proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de avance</li> <li>• Dar respuestas a información solicitada.</li> <li>• Revisar mecanismos de acompañamiento y resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar en las localidades y actores locales, sobre el proyecto y subproyectos.</li> <li>• Recibir, documentar y dar respuesta a la retroalimentación local de los subproyectos.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de los mecanismos e instrumentos del MGAS.</li> <li>• Atender el mecanismo de quejas y reclamos.</li> </ul>
Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer las consultas pertinentes sobre posibles cambios sustantivos al proyecto.</li> <li>• Informar al público y partes interesadas sobre cambios sustantivos al proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar y pedir opinión sobre cambios sustantivos al proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar y pedir opinión sobre cambios sustantivos al proyecto y que afectan a las comunidades.</li> <li>• Recibir, documentar y dar respuesta a las inquietudes y demandas sobre las modificaciones al proyecto.</li> </ul>

## 4.2 Previsiones en el contexto del COVID

En la medida que las actividades del proyecto incluyen el desarrollo de foros participativos y capacitación, y mientras permanezca el contexto de COVID en el periodo de implementación del Proyecto, se prevé:

- Desarrollar un protocolo específico para las actividades de participación y capacitación en entornos con riesgo de contagio con COVID19; y capacitar a todo el personal participante para aplicarlo de manera eficiente.
- Capacitar a todo el capital humano participante en el proyecto, para una eficaz aplicación de los protocolos desarrollados.
- Dotar a todo el personal con el EPP necesario para la aplicación de los protocolos desarrollados.
- Dotar de todos los insumos y equipos necesarios para las actividades de limpieza y mantenimiento relacionadas con la aplicación de los protocolos desarrollados.
- Vincular / coordinar a las instituciones, empresas productivas y agrupaciones participantes en el proyecto, para la efectiva aplicación y seguimiento de los protocolos desarrollados.

Estas y otras medidas se establecen en la "Nota técnica: Consultas públicas y participación de las partes interesadas en las operaciones respaldadas por el Banco Mundial cuando existen restricciones para realizar reuniones públicas" (20 de marzo de 2020) del Banco Mundial.

## 4.3 Necesidades de las Partes Interesadas identificadas y técnicas para su participación durante la implementación del Proyecto.

*Tabla No.6: Necesidades Identificadas*

<b>Grupo interesado</b>	<b>Características principales</b>	<b>Medio de notificación preferido</b>	<b>Necesidades específicas</b>
Pobladores en las zonas que experimentaron mayor destrucción	Personas afectadas por la tormenta y que podrían estar aisladas, con falta de alimento, sin vivienda, etc.	Asistencia directa, medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, anuncios en sitios web nacionales	Lenguaje simple, ilustraciones gráficas, traducciones a lenguas indígenas según corresponda con la población.
Personas de grupos vulnerables que se vieron afectadas de forma desproporcionada	Grupos o individuos vulnerables, y cuya vulnerabilidad ha aumentado posterior a las tormentas.	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, anuncios en sitios web nacionales	Lenguaje simple y diferenciado, ilustraciones gráficas, traducciones.
Personas que viven en Honduras y han sido afectadas por el impacto general del desastre	Grupos o individuos afectados por los impactos en los servicios	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, anuncios en sitios web nacionales.	Lenguaje simple, mensajes claros, sistematización del estado de alerta.

<b>Grupo interesado</b>	<b>Características principales</b>	<b>Medio de notificación preferido</b>	<b>Necesidades específicas</b>
	públicos, la movilización y el acceso.		
Personal de instituciones nacionales trabajando en la respuesta al desastre	Personas que trabajan en las instituciones del estado que estarán coordinando remota y físicamente en los sitios con actividades de reconstrucción.	Comunicaciones formales, entrenamiento y capacitación, mensajes de WhatsApp, etc.	Lenguaje especializado según la labor requerida, sistematización de la información entrante.
Personas que viven en Honduras, en general	Opinión pública	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Lenguaje simple, ilustraciones gráficas, traducciones.
Proveedores de equipos y suministros relacionados al proyecto.	Empresas que proporcionan equipos, suministros.	Comunicaciones oficiales	Lenguaje especializado según la labor requerida, información clara y directa.
Secretaría de Desarrollo Comunitario Agua y Saneamiento (SEDECOAS-FHIS)	Institución que coordinará la respuesta a través del Proyecto	Comunicaciones oficiales	Coordinación de actividades y necesidades.
Secretaría de Salud (SESAL)	Institución principal de respuesta en temas de salud pública	Comunicaciones oficiales	
Secretaría de Finanzas (SEFIN)	Institución que administra los fondos para atender la emergencia.	Comunicaciones oficiales	-
Secretaría de Seguridad	Institución que coordina las políticas y regulaciones públicas.	Comunicaciones oficiales	-
Comisión Permanente de Contingencias (COPECO)	Institución que coordina la atención a emergencias y desastres	Comunicaciones oficiales	-
Autoridades municipales a lo largo del territorio	Gobiernos locales a cargo de algunos servicios públicos, como el transporte, el uso del espacio público, etc.	Comunicaciones oficiales	-
Hospitales y clínicas privadas	Sistema privado de salud	Comunicaciones oficiales	Coordinación de actividades y necesidades.

<b>Grupo interesado</b>	<b>Características principales</b>	<b>Medio de notificación preferido</b>	<b>Necesidades específicas</b>
Otras organizaciones multilaterales: BID, BCIE	Organizaciones que apoyan al país con asistencia financiera y técnica para la respuesta a la emergencia	Comunicaciones oficiales	Coordinación de actividades técnicas a ser financiadas.
<b>Grupos Vulnerables</b>			
Personas mayores	Grupo de edad vulnerable y en mayor peligro	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, acceso a la información.
Personas con discapacidad	Grupo vulnerable	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales. Organizaciones que aglutinan personas con discapacidad	Acceso universal a la información, mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, lenguaje en señas
Personas que viven en condiciones de pobreza;	Grupo vulnerable	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje simple, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, acceso a la información.
Mujeres en vulnerabilidad económica y social;	Personas vulnerables	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje sensibilizado, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, acceso a la información.
Minorías étnicas (pueblos indígenas y afro hondureños)	Grupo vulnerable, históricamente discriminado.	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales, a través de las Organizaciones como ser CONPAH y ODECO entre otras.	Mensaje claro, lenguaje sensibilizado, traducciones a lenguas indígenas correspondientes a la localidad, gráficas de fácil lectura, ilustraciones, acceso a la información.
Personas LGBTI	Personas vulnerables	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales. A través de Organizaciones que aglutina a personas LGBTI.	Mensaje claro, lenguaje sensibilizado, gráficas de fácil lectura, acceso a la información.

<b>Grupo interesado</b>	<b>Características principales</b>	<b>Medio de notificación preferido</b>	<b>Necesidades específicas</b>
Inmigrantes Retornados	Personas Vulnerables	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje sensibilizado, gráficas de fácil lectura, acceso a la información.
Jóvenes	Personas Vulnerables	Medios de comunicación, televisión, radio, redes sociales, ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensaje claro, lenguaje sensibilizado, gráficas de fácil lectura, acceso a la información.

## **V. Resultados de la Consulta significativa durante la fase de preparación del Proyecto**

Para efectos de la realización del Plan de Participación de Partes Interesadas de SEDECOAS-FHIS, realizaron varias consultas, con el propósito de conocer la relación directa o indirecta de los participantes en ejecución del Proyecto. La actividad se focalizó en la consulta con las partes interesadas y afectadas, a nivel de representación de las Direcciones de línea de SEDECOAS-FHIS, secretarías de Estado, Instituciones privadas de actores estratégicos y claves. Para la implementación de la consulta, se tomó en cuenta el contexto y la realidad de los diferentes actores identificados, y el nivel de participación e involucramiento la reconstrucción de las comunidades afectas por los fenómenos naturales ETA e IOTA.

Participaron las diferentes Partes Interesadas identificadas en el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI); a través de un cuestionario con preguntas claves las Direcciones de Línea de SEDECOAS-FHIS, Secretaría de Educación (Dirección de Construcciones Escolares), COPECO, Universidad Nacional de Agricultura (UNAG), Fondo Cafetero, Asociación de Familiares de Discapacitados (FENAPAPEDISH) por parte de los Pueblos Indígenas el Consejo Nacional de Pueblos Autóctonos de Honduras CONPA, por parte de Pueblos Afrohondureños y la Organización de desarrollo étnico comunitario (ODECO) entre otros.

Los comentarios, aportes, recomendaciones recibidas en reuniones virtuales y en el llenado de cuestionario, así como llamadas telefónicas, se sistematizaron y se reflejan en este documento. Este informe describe la metodología utilizada y refleja los resultados y aportes obtenidos de las Partes Interesadas en el proceso de consulta y que aportaron a mejorar tanto el diseño del Proyecto, así como los instrumentos ambientales y sociales, a continuación, se presentan las principales observaciones, las cuales conjuntamente con cualquier otra retroalimentación relevante recibida, fue tomada en cuenta en

mejorar el diseño de los instrumentos sociales y ambientales.

### 5.1 Consulta del proyecto en relación con los impactos del Eta e Iota en comunidades Indígenas y Afro Hondureñas

Para la realización de este Plan de Participación de Partes Interesadas, fue necesario contar con la participación de la Organización de Desarrollo Étnico Comunitario (ODECO) y la Confederación de Pueblos Autóctonos de Honduras. (CONPAH), organizaciones con las que SEDECOAS-FHIS realizó una serie de diálogos en el mes de marzo del 2021, durante la preparación del presente PPPI y en el proceso de ejecución del Proyecto se seguirá coordinando con ODECO y CONPAH. Estos insumos han sido de mucha ayuda para la construcción de este Plan y del MPPIAH donde SEDECOAS-FHIS, promoviendo el respeto a la cultura, ha tomado en cuenta los resultados del estudio de Evaluación Social de Impacto de las Tormentas Tropicales Eta e Iota elaborado por la población afectada. La versión final de ese documento será incluida dentro del paquete de documentos de referencia para la gestión ambiental y social del Proyecto, junto a los demás instrumentos ambientales y sociales. Complementariamente se ha recurrido a otras fuentes de información y así lograr una mejor aproximación a las situaciones que enfrentan estos pueblos por el impacto de Eta e Iota. La información en esta sección está complementada en el Marco de Planificación de Pueblos Indígenas y Afrohondureños de este proyecto.

### 5.2 Mecanismo de Consulta

Se realizó la consulta significativa a las poblaciones indígenas y/o Afrohondureñas presentes en el área de intervención de los subproyectos con el propósito de presentar los alcances de este y discutir sus beneficios y oportunidades, potenciales impactos sociales y ambientales e identificar medidas de mitigación específicas.

Es indispensable realizar las consultas pertinentes, como parte de la participación de los Pueblos Indígenas y Afrohondureños, que serán beneficiados con los subproyectos, a **fin de obtener su consentimiento libre e informado antes de aprobar cualquier proyecto** que afecte a sus tierras o territorios y otros recursos, particularmente en relación con el desarrollo, la utilización o la explotación de recursos minerales, hídricos o de otro tipo.

La Unidad Ejecutora a través de su coordinador velará por el cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial establecidos como parte del convenio de préstamo, asignando los recursos necesarios en cantidad y calidad suficientes (personal, logística, capacitación, asignación de funciones, etc.) para el adecuado monitoreo y ejecución de las actividades relacionadas con la Consulta Significativa.

La unidad ejecutora deberá apoyar a las comunidades con capacitación y asesoramiento para que realicen las actividades requeridas para la realización de los proyectos en sus comunidades. Asumir una política local de mantenimiento a nivel que conlleve a un mejor y más oportuno aprovechamiento de los espacios rehabilitados e intercambiar experiencias sobre los beneficios que consideren se han brindado a su comunidad con la rehabilitación de infraestructura.

Para la realización de este Plan fue necesario contar con la participación de la Organización de Desarrollo Ético Comunitario (ODECO) y la Confederación de Pueblos Autóctonos de Honduras. (CONPAH), organizaciones con las que SEDECOAS-FHIS realizó una serie de diálogos en la preparación del presente Marco y en el proceso de ejecución del Proyecto se seguirá coordinando con ODECO y CONPAH. Estos insumos han sido de mucha ayuda para la construcción del Plan de Participación de Partes Interesadas, así como para el Marco de Pueblos Indígenas y Afrohondureños, donde SEDECOAS-FHIS, promoviendo el respeto a la cultura, ha tomado en cuenta los resultados del estudio de Evaluación Social de Impacto de las Tormentas Tropicales Eta e Iota en los Pueblos Indígenas y Afrohondureños preparado por estas organizaciones. La versión final de ese documento será incluida dentro del paquete de documentos de referencia para la gestión ambiental y social del Proyecto, junto a los demás instrumentos ambientales y sociales. Complementariamente se ha recurrido a otras fuentes de información y así lograr una mejor aproximación a las situaciones que enfrentan estos pueblos por el impacto de Eta e Iota.

**Abordaje y convocatorias:** Se realizaron las consultas por medio virtual, planificadas de forma anticipadas, con el propósito de informar del proyecto y sus principales alcances, en este proceso se consultó cuál medio de comunicación era más apropiado para recibir la información completa. En la mayoría de los casos, las personas utilizan la mensajería instantánea con la aplicación WhatsApp y mediante esta, se consultó si la persona disponía de los medios electrónicos necesarios para enlazarse en reunión virtual con la aplicación Zoom.

Se han tomado en cuenta las limitaciones de la población indígena, pues ellos tienen horarios específicos para sus actividades agrícolas, algunos no utilizan vía de correo electrónico, además de las dificultades de acceso en zonas remotas.

### 5.3 Consulta a las Direcciones de Línea de SEDECOAS-FHIS.

Se envió cuestionario a los siguientes Directores/Coordinadores y Jefes de Unidad.

1. Listado de Direcciones con su respectivo responsable, de SEDECOAS-FHIS, mismos que fueron entrevistados, por su vinculación directa o indirecta en el marco del, **PROYECTO DE RESPUESTA A EMERGENCIAS DE HURACANES ETA E IOTA EN HONDURAS/SEDECOAS-FHIS/BM.**

*Tabla No. 7 Listado de Partes Interesadas*

No.	Dirección/SEDECOAS-FHIS	Respuestas a cuestionario recibidas	
		SI	NO
1	Formulación y Evaluación de Proyectos	X	
2	Control y Seguimiento	X	
3	Contrataciones	X	
4	Finanzas y Administración	X	

5	Legal	X	
6	Unidad de Gestión Ambiental		X
7	Unidad de Planificación, Evaluación y Gestión		ENTREGADA A UEP
8	Promoción y Relaciones Públicas	X	
9	Unidad Técnica de Capacitación	X	

Los Titulares de las Direcciones y Unidades de SEDECOAS-FHIS/FHIS, que se encuentran en la tabla anterior, realizaron el llenado de la encuesta, misma que fue remitida la UEP, en el mes de julio del 2021, para posteriormente ser procesada para efectos de este Marco.

En el caso de la UGA, se realizará en mes de noviembre, con el nombramiento de la Especialista Ambiental.

**En el anexo 11.2 Sección b, se encontrará las respuestas del cuestionario de cada uno de los funcionarios de SEDECOAS-FHIS/FHIS y entes otros entes Gubernamentales.**

*Tabla No. 8. Resumen de cuestionarios por actor Gubernamental*

Grupo/Actor	Comentario/Preocupación	Relevancia para el proyecto	Forma en que el proyecto puede abordar este tema
SEDECOAS-FHIS/FHIS	Los funcionarios de SEDECOAS-FHIS proponen que, para brindar un apoyo adecuado a las comunidades afectadas por ETA e IOTA, es indispensable realizar mejoramiento integral, en lo relativo a de infraestructura social, caminos, que se dé impacto al mejoramiento social. Suplir algunas las necesidades básicas para que las comunidades mejoren la calidad de vida. Brindar apoyo técnico y ejecución de proyectos en zonas afectadas, generación de empleo a través de mano de obra no calificada. Ejecutar proyectos más resistentes al clima y a eventos naturales (Predicción, preparación para emergencias, educación y	El comentario es relevante para el Proyecto ya que, SEDECOAS-FHIS/FHIS es el ejecutor y como parte involucrada, debe buscar la mejora constante de la población afectada.	A través de la Especialista Social de la UEP, es la encargada de dar seguimiento a cada una de las actividades. Así como asegurar una comunicación fluida y la participación activa de la población.

Grupo/Actor	Comentario/Preocupación	Relevancia para el proyecto	Forma en que el proyecto puede abordar este tema
	capacitación). Reconstruir las obras comunitarias con participación de la población.		
<b>COPECO</b>	Según los funcionarios de COPECO, esta es una institución que está a la vanguardia en cuanto a gestión integral del riesgo se refiere; poseedora de equipos de última generación para sus sistemas de alerta temprana, cuya función es la coordinación y Administración de Proyectos basados a la ley de Sistema Nacional de Gestión de Riesgos SINAGER	De alta relevancia ya que COPECO, es la institución que rige la gestión de riesgo en Honduras	Cuentan con un mapeo de las comunidades que han sido afectadas por ETA e IOTA, Así entablar una vía de comunicación con dichas comunidades.
<b>Universidad Nacional de Agricultura (UNAG)</b>	Institución de educación superior con autogobierno dedicada a la formación de profesionales en ciencias agropecuarias y afines. Actualmente la UNA cuenta con cinco carreras universitarias (Ingeniería Agronómica, Tecnología Alimentaria, Recursos Naturales y Ambiente, Medicina Veterinaria y Administración de Empresas Agropecuarias),	Es un ente beneficiario del Proyecto, ya que las instalaciones de la UNAG, fueron afectadas por ETA e Iota.	Comunicación directa con los beneficiarios directos. La participación está asegurada según conversación sostenida con el Rector.
<b>Secretaría en el Despacho de Salud.</b>	Velar por la salud integral de la población a través del ejercicio de la función de Rectoría (Conducción, Regulación, Armonización de la Provisión de servicios, alineamiento del financiamiento en salud, garantía del aseguramiento, Vigilancia de la salud ejercicio de las FESP, del Sistema Nacional de Salud	Su comentario es relevante para el Proyecto, población, ya que ejerce la rectoría del sector; orienta los recursos del sistema nacional de salud; así como promover conducir y regular la construcción de entornos saludables y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población	Establecer el Diagnostico de situación de salud en las regiones afectadas Establecer las prioridades de intervención Establecer los anteproyectos clasificados por rubro a intervenir

## 5.4 Consulta con Actores de Sociedad Civil

### 1. Pueblos Indígenas y Afrohondureños:

Desde la percepción de los Pueblos Indígenas y Afrohondureños: Se realizaron las consultas por medio virtual, planificadas de forma anticipadas, con el propósito de informar del proyecto y sus principales alcances, en este proceso se consultó cuál medio de comunicación era más apropiado para recibir la información completa. En la mayoría de los casos, las personas utilizan la mensajería instantánea con la aplicación WhatsApp y mediante esta, se consultó si la persona a disponía de los medios electrónicos necesarios para enlazarse en reunión virtual con la aplicación Zoom.

Se han tomado en cuenta las limitaciones de la población indígena, pues ellos tienen horarios específicos para sus actividades agrícolas, algunos no utilizan vía de correo electrónico, además de las dificultades de acceso en zonas remotas.

### 2. FENAPAPEDISH:

Es una Federación que aglutina, representa y fortalece a las Asociaciones de padres, madres y familias de personas con discapacidad de Honduras; incidiendo y promoviendo acciones conjuntas, que nos conduzcan a la inclusión integral en la sociedad y al respeto los derechos.

### 3. Fondo Cafetero:

Brinda financiamiento y ejecuta el programa de mejora y mantenimiento de los caminos en las zonas cafetaleras además apoya programas y proyectos especiales de inversión y Desarrollo social.

**La respuesta al análisis de los cuestionarios de las organizaciones encuestadas como parte de la sociedad civil, se encuentra en el anexo 11-2 sección c. mismas que fueron remitidas a la UEP, en el mes de julio del 2021.**

La siguiente tabla nos muestra un resumen de las instituciones de la sociedad civil, vinculadas con el Proyecto.

## 5.5 Resumen de riesgos identificados y estrategias de respuesta

A partir de las consultas con distintos actores, se han identificado una serie de riesgos potenciales con las respectivas medidas correctivas que tendría el proyecto:

*Tabla No 9: Riesgos Potenciales y sus medidas de mitigación*

Posibles riesgos	Acciones de mitigación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los grupos de PIAHs expusieron que persisten los problemas con el acceso a sus comunidades, citando, por ejemplo, el estado de las rutas de acceso a ciertos pueblos.</li> <li>• Señalaron como punto importante que en el marco de la emergencia por COVID.19, se tiene poca información sobre el virus y el impacto en la reconstrucción.</li> <li>• No se cuenta y se necesita información desagregada de la población de PIAHs, para determinar el grado de afectación en las comunidades y las necesidades.</li> <li>• Existe un diálogo limitado con organizaciones sociales y no hay mucha participación de PIAHs para sumar esfuerzos.</li> <li>• Las campañas de comunicación y educación necesitan tener un enfoque inclusivo hacia las poblaciones con grupos vulnerables.</li> <li>• El mecanismo de quejas y reclamos tiene que ser accesible y debe considerar cómo se implementaría en múltiples sitios.</li> <li>• Debe hacerse un análisis sobre el alcance del proyecto (no están llegando a todas las comunidades).</li> <li>• Focalizar la priorización de proyectos para que puedan atender a las poblaciones más necesitadas.</li> <li>• Se debe trabajar para erradicar el centralismo y la apatía hacia el trabajo municipal en coordinaciones con las instituciones como Banco Mundial y otras instancias que cooperan con préstamos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar procesos de consulta con PIAHs claros y sistemáticos, siguiendo este PPPI, para determinar las formas de participación y conocer sobre en lo que se va a invertir.</li> <li>• Constituir un proceso de comunicación periódico sobre el avance del proyecto en las comunidades beneficiadas.</li> <li>• El proyecto trabajará de cerca con las autoridades para recolectar la mayor cantidad de datos recientes.</li> <li>• Trabajar de cerca con las organizaciones de PIAHs durante el proceso y respetar los acuerdos del MPPI de este Proyecto.</li> <li>• Elaborar boletines físicos o digitales con aclaraciones sobre el proyecto, con un enfoque inclusivo.</li> <li>• Brindar charlas y talleres más específicas para aclarar las dudas sobre las obras de reconstrucción y la escala de las intervenciones.</li> <li>• Dar a conocer el número de personas que se estarían beneficiando por proyecto.</li> <li>• Respetar e incorporar cuando sea relevante, mecanismos de participación propios de grupos vulnerables y reflejarlo en el manejo del MQR.</li> <li>• Divulgar información culturalmente accesible para los pueblos indígenas.</li> <li>• Mecanismos de participación permanente del proyecto cada seis meses, con el hecho que se informe sobre las actividades del proyecto (comunicación más cercana), que vaya acompañada de una información específica del proyecto (reuniones cada seis meses o envío de informes de carácter periódico).</li> </ul>

Posibles riesgos	Acciones de mitigación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal de SEDECOAS-FHIS y la unidad ejecutora en temas de inclusión y vulnerabilidad.</li> <li>• Aprovechar las mejoras y la disposición de recursos del préstamo para fortalecer la comunicación institucional y prácticas de consulta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la condición de refugiados no podemos acercarnos a las embajadas y en muchos de nuestros casos no tenemos documentos de residencia aun, lo que nos impide asistir a un centro de salud, pues no en todos los casos podemos ser atendidos</li> <li>• Algunos de nosotros no tenemos acceso a internet o a teléfono nos comunicamos solo de forma institucional por lo que no tenemos a veces toda la información sobre donde asistir en caso de COVID-19 y si nos van a poder atender o no</li> <li>• A veces la atención que nos brindan depende más de la persona que esté en la UCSF, ya que lo primero que nos solicitan son los documentos por lo que estamos en riesgo de exclusión de la atención pública</li> <li>• Hay poco conocimiento sobre estatutos de refugiados en la atención en salud se requiere que MINSAL ¿Cuál es el tratamiento de una persona refugiada o con expectativa de asilo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante conocer información relativa a la vacuna, incluso si se han vacunado ciudadanos de otros países que han solicitado la vacuna en El Salvador</li> <li>• Conocer los mecanismos de cómo podemos acceder a la vacuna dado que los dígitos de algunos que tenemos residencia no lo toma el sitio para poder agendar la vacunación en el caso de los que disponemos de residencia temporal <a href="mailto:vacunacioncovid19@salud.gob.sv">vacunacioncovid19@salud.gob.sv</a></li> <li>• Dar a conocer a la población refugiada que tipo de vacunas existen actualmente y cuáles son las implicaciones de cada una</li> <li>• Consideramos que es importante ampliar los dígitos, pero también cruzar con el Censo de Cancillería, por los que aún tienen en trámite sus documentos</li> <li>• En el caso de las personas refugiadas en los listados y las comunicaciones se debe considerar aspectos de seguridad de manera que no se vulnere su condición</li> </ul>

Posibles riesgos	Acciones de mitigación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proyecto está bastante bonito y tratando de mitigar y abordar los riesgos y a la población</li> <li>• La mayoría de las personas que estamos aquí hemos sido impactadas por la violencia, pero el miedo a la enfermedad, la ansiedad, depresión y la situación económica. Por eso, debe tratarse estos aspectos sobre la salud mental, pues puede llevar al suicidio, en un momento de desesperación</li> <li>• mascarillas y alcohol gel. En el proyecto debe considerarse las mascarillas y alcohol gel. Compran tortillas azúcar, no pueden comprar la mascarilla. No tienen para el pasaje y entre los mismos vecinos</li> <li>• La situación económica de las personas no les das para comprar y las mascarillas son prioridad, y en algunas UCSF no puede ingresar si no se porta mascarillas. Hace falta entregar mascarillas en las aulas de clases</li> <li>• El presidente de El Salvador ha ayudado bastante, pero necesitamos que den mascarillas, alcohol gel.</li> <li>• Pensar en la atención a las personas que nos fuimos de migrantes, que estábamos descuidados en los refugios en México, como llegar a ellos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideramos que el manejo del Plan de vacunas ha sido bien</li> <li>• En el país la vacuna que está disponible, a pesar de la competencia mundial. Algunos países hermanos no han logrado conseguir lotes de vacunas. Por eso se manda a otros países y lo aplaudimos, pero así mismo, podríamos llegar a los cantones con esa misma voluntad</li> <li>• En cuestión de información se debe reforzar la campaña de acercamiento a la comunicación para las comunidades, hay personas que no pueden leer ni escribir, además hay una resistencia a la vacuna</li> <li>• El proyecto ha considerado la logística de movilización de cadena de frío, esto sería excelente que se acercara a los cantones, donde las personas no van a vacunarse porque no tiene recursos</li> <li>• A las personas adultas mayores que no pueden leer ni escribir y no pueden ni moverse necesitamos que llegue la vacuna</li> <li>• En el área urbana, también en los mesones donde vivimos hay necesidades no sólo en los cantones</li> </ul>

### 5.6 Participación de fuerzas de seguridad en el marco del Proyecto

El proyecto no prevé la participación de fuerzas de seguridad durante la implementación. En el caso extraordinario que se tenga que contar con su participación, se diseñarán incluir comunicaciones alrededor del rol de estas fuerzas en actividades de apoyo y su posible interacción con las comunidades donde tengan presencia. Las unidades de las fuerzas de seguridad recibirían orientación previa cualquier intervención en alguna comunidad, y los miembros de la comunidad igualmente recibirán información relevante antes de la llegada de las fuerzas de seguridad (en los casos que sea necesaria su intervención).

SEDECOAS-FHIS, a nivel institucional y particularmente en el caso de este Proyecto, cuenta con Mecanismo de Quejas, Reclamos y Sugerencias (MQRS), que registra y facilita la gestión de usuarios/as. Este mismo mecanismo, que será descrito más adelante en el presente documento, describe los pasos para realizar una queja, reclamos o recomendaciones. Si surgiese algún tema vinculado a fuerzas de

seguridad, se informará a las autoridades correspondientes, para que estos sigan el debido proceso y apliquen los reglamentos, normas o directrices según corresponda de manera que se garantice el derecho a la seguridad y la protección de las personas beneficiadas. Igualmente, el Mecanismo de Quejas y Reclamos del Proyecto y el Mecanismo específico para los trabajadores del Proyecto, permitirán la gestión de quejas específicas sobre la participación de las fuerzas de seguridad, en consonancia con el EAS4. SEDECOAS-FHIS coordinará de cerca con el personal de seguridad para que sus labores estén limitadas a sus funciones asignadas bajo los principios de distanciamiento social y respeto a los ciudadanos.

## **VI. Estrategia propuesta para la divulgación de información y procesos de consulta**

La comunicación es prioridad en este plan, buscando la difusión de la información de respuesta a emergencia de forma oportuna, precisa y completa destinada a la eficaz atención las personas afectadas, e implementar las medidas de seguridad y salud que sean necesarias a lo largo de la implementación del Proyecto. Considerando que el proyecto se enfocará en múltiples actividades de reconstrucción en distintas zonas del país, la divulgación de la información se enfocará en la transparencia del proceso y en la supervisión adecuada del cumplimiento de los estándares sociales y ambientales incluidos en el Marco de Gestión Ambiental y Social del proyecto.

Adicionalmente, el Proyecto incluirá entrenamiento, fortalecimiento de capacidades en la gestión de respuesta a emergencias (dentro del marco del proyecto), y apoyo operativo. En este caso, se enfatizará en promover canales de información efectivos para comunidades vulnerables y diseñar una estrategia culturalmente adaptada para Pueblos Indígenas y Afro Hondureños, quienes se han visto particularmente afectados por los impactos del desastre. Por esto, el PPPI incluirá al personal institucional que pueda verse afectado por el Proyecto y desarrollará una estrategia de consulta específica para atender las necesidades de estos grupos. SEDECOAS-FHIS proporcionará al público información actualizada, coherente y precisa sobre el estado de la respuesta a la emergencia a lo largo del territorio y en las zonas geográficas más afectadas y dónde se enfocarían los trabajos de recuperación. SEDECOAS-FHIS divulgará el conocimiento necesario para la toma de decisión en cuanto a las medidas de gestión del desastre durante las actividades del proyecto, informando a las comunidades permanentemente. Esta comunicación a la población en general se realizará también en forma constante durante la implementación del Proyecto.

La información sobre la implementación de actividades y consensos será de utilidad para crear confianza pública en la capacidad del aparato institucional de respuesta a emergencias y recuperación para gestionar el complejo escenario de la respuesta. Entre las acciones a desarrollar se destacan las siguientes:

- Establecer una estrategia de comunicación constante.
- Evaluar la necesidad de intervenciones en medios locales según necesidades específicas
- Contactar actores estratégicos para asegurar la difusión de información correcta (red de expertos)

- en temas de desastres, líderes comunitarios, otros actores locales)
- Difusión de información periódica (boletines, alertas, recomendaciones)
- Actualización de páginas Web
- Monitoreo de redes sociales
- Material de comunicación para puntos de entrada
- Generar información ad-hoc para el cuidado en un contexto post desastre

Redacción de recomendaciones y difusión de materiales para población general y grupos específicos:

- Recomendaciones para equipos de emergencia
- Información sobre las medidas que se deben tomar por la pandemia COVID-19
- Recomendaciones para aeropuertos, puertos, y pasos fronterizos
- Refuerzo de los planes de respuesta a emergencia en los puntos más vulnerados por el desastre en atención a potenciales desastres o impactos subsiguientes
- Recomendaciones para grupos vulnerables identificados
- Recomendaciones para escuelas
- Recomendaciones para comunidades que quedaron aisladas por la destrucción de infraestructura

Dado el contexto de emergencia, la estrategia de comunicación está enmarcada por dos etapas: la primera, fue la respuesta inicial de crisis, donde los esfuerzos se enfocaron en mitigar el impacto de las tormentas conforme avanzaron sobre territorio nacional. El Gobierno de Honduras implementó algunas medidas, con mensajes de comunicación, descritos en la sección anterior. La segunda etapa corresponde al programa de implementación de los componentes del Proyecto.

*Tabla No. 10: Propuesta de Divulgación*

Lista de información a revelar	Métodos propuestos	Calendario: Lugares / fechas	Destinatarios	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades
<b>PRIMERA ETAPA: RESPUESTA INICIAL</b>					
Difusión de información respecto al estado de alerta	Portales oficiales del GdH, cadenas de televisión y radio, informes de prensa	Durante la crisis	Todo el publico	En aplicación	GdH, COPECO, portavoces oficiales de distintas instituciones
Difusión de información pública de interés nacional sobre la respuesta post desastre	Portales oficiales del GdH, radio, TV, redes sociales.	Durante la crisis	Opinión publica	En aplicación	Portavoces oficiales

Lista de información a revelar	Métodos propuestos	Calendario: Lugares / fechas	Destinatarios	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades
<b>SEGUNDA ETAPA: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DURANTE EL PROYECTO</b>					
Información sobre los riesgos e impactos del desastre y el proceso de recuperación. Preparación y entrega de pautas para los trabajadores enfocados en la respuesta. Producir y difundir material para apoyar a los pobladores en aislamiento, y aquellos en condiciones de vulnerabilidad.	Videos cuñas radiales, redes sociales, infografías, radio, televisión, redes sociales	Después de la primera respuesta a la crisis.	Opinión pública y comunidades específicas según la necesidad del mensaje	Parte de esto ha comenzado con las primeras actividades de respuesta a la crisis, pero debe continuar con las actividades del programa.	SEDECOAS-FHIS
Información sobre las medidas e inversiones que forman parte del proyecto.	Comunicados oficiales, comunicados de prensa	Cuando sea necesario	Secretarías, personal de respuesta a emergencias, personal administrativo, prensa.	Durante la implementación y monitoreo del programa	SEDECOAS-FHIS/FHIS
Licitaciones de emergencia y procedimientos de licitación pública.	Comunicados oficiales, comunicaciones oficiales Documentos de licitación pública	Durante los procesos de licitación y adquisición.	Proveedores, Prensa	Durante los procesos de licitación y adquisición.	SEDECOAS-FHIS/FHIS

### 6.1 Estrategia de Comunicación

La Estrategia de Comunicación del Proyecto es una herramienta, culturalmente adecuada, enfocada a la difusión de mensajes que permitan manejar las expectativas de los beneficiarios afectados por los ciclones tropicales Eta e Iota, además de la promoción de los diferentes procesos y acciones que se desarrollan en el marco de la ejecución de los diferentes componentes que integran el Proyecto.

Esta estrategia de comunicación será el punto de partida para la implementación de diferentes acciones de comunicación para proporcionar información del Proyecto a los beneficiarios. Asimismo, permitirá proveer información sobre el progreso de los resultados esperados del Préstamo, de manera que la información recopilada sea objetiva y oportuna logrando además hacer más fluida la comunicación hacia los diferentes actores del Proyecto.

Por medio de la estrategia de comunicación se desarrollarán los procesos necesarios para generar, ordenar, distribuir, almacenar, recuperar y divulgar información del Proyecto, que permita a todos los involucrados: población beneficiaria (incluyendo los grupos vulnerables), instituciones ejecutoras, instituciones sectoriales relacionadas, municipalidades y audiencia en general puedan manejar las expectativas de plazos de ejecución y que puedan conocer los avances en cada uno de sus componentes del Proyecto.

#### **a. Objetivos de la Estrategia de Comunicación:**

Por medio de la Estrategia de Comunicación del Proyecto se promocionarán las actividades previstas y que se desarrollen en los diferentes componentes. Por una parte, se pretende que la estrategia apoye en el manejo de las expectativas de los beneficiarios y las instituciones relacionadas, y difunda los procesos para gestionar financiamiento de acciones y subproyectos con recursos del Proyecto, y por otra, difunda los resultados obtenidos en la ejecución de éste por medio de diferentes materiales informativos guiados bajo una línea de diseño gráfico gubernamental que considerará la elaboración y difusión de audiovisuales y materiales impresos acordes con el contexto local y las características socio-culturales de los grupos involucrados con del Proyecto.

##### **Objetivo general**

Promocionar y divulgar las diferentes actividades preparatorias, actividades de ejecución y resultados del Proyecto.

##### **Objetivos específicos**

- a. Promover de las actividades y procesos principales de ejecución del Proyecto a través de la utilización de los diferentes medios de comunicación, reuniones comunitarias y otras formas de divulgación, de manera que se conozcan los beneficios de participación en del Préstamo y se permita manejar las expectativas de los beneficiarios respecto a la ejecución del Proyecto.
- b. Dar cumplimiento a la divulgación de las actividades realizadas en cada componente del Proyecto, por medio de las diferentes herramientas comunicacionales disponibles.
- c. Coordinar la divulgación de las actividades del Préstamo, a través del trabajo conjunto de las instituciones y organizaciones que intervienen en la ejecución del Proyecto.

#### **b. Productos esperados en el marco de resultados del Proyecto:**

Se espera que, al finalizar el Proyecto, se haya podido llegar a comunicar en los diferentes aspectos técnicos del proyecto a las 800,000 afectados directamente por los ciclones Eta e Iota, y al más de 2 millones de beneficiarios indirectos, produciendo, al menos 500 productos de información y comunicación relacionados con el programa de recuperación y reconstrucción.

**c. Criterios generales de comunicación:**

El Proyecto seguirá una estrategia de comunicación basada en:

- Información verídica.
- Información clara y fácil de entender.
- La no sustitución ni competencia con las políticas de comunicación de las instituciones involucradas en el Proyecto.
- Generación de confianza entre las instituciones participantes, las alcaldías y las comunidades beneficiarias afectadas por los ciclones tropicales.
- Intercambio de información horizontal entre las instituciones de gobierno central, municipios y otras organizaciones participantes, mediante la coordinación con los diferentes actores del Proyecto.

**d. Audiencia de la estrategia de comunicaciones:**

- Beneficiarios de las comunidades afectadas directa e indirectamente por los ciclones tropicales Eta e Iota.
- Funcionarios y personal de las municipalidades que están vinculados a la identificación, formulación y ejecución de proyectos de inversión local.
- Personal técnico de las instituciones que participarán en los procesos de formulación y ejecución de las actividades.
- Personal técnico de las empresas, ONG's o Instituciones prestadoras de servicios en las actividades a financiar con el Proyecto, además de prestadoras de servicios locales.
- Comunidades locales, beneficiarios y grupos vulnerables, partes afectadas, partes interesadas, ciudadanía y público en general.

**e. Procesos específicos de difusión:**

Los procesos que se realizarán en el marco de la promoción y divulgación de las actividades del Préstamo serán los siguientes:

- Planificación de acciones.
- Identificación de medios de comunicación.
- Recopilación de Información.
- Distribución de la información.
- Comunicación de actividades de preparación del arranque, requisitos mínimos y procesos de elegibilidad, actividades de ejecución y resultados obtenidos.

**f. Planificación de acciones:**

- Formular un cronograma de trabajo y un presupuesto detallado.
- Elaborar guías, instrucciones o lineamientos de trabajo, criterios de evaluación de propuestas relacionados con la implementación de la estrategia de comunicaciones.
- Preparar material informativo sobre procesos de arranque del Proyecto, avances y el cierre de este. Identificación de herramientas comunicacionales para los diferentes públicos meta.

**g. Recopilación de la información:**

En coordinación con el área de Monitoreo y Evaluación de la UEP y con la colaboración de las direcciones de SEDECOAS-FHIS se realizará una recopilación de información técnica que podrá recopilar o ser puesta a disposición de las comunidades beneficiarias, municipalidades, personal de las instituciones vinculadas a la ejecución, cooperantes o toda persona/entidad interesada en las diferentes actividades del Proyecto. Esto incluirá informes de las reuniones realizadas con las comunidades, los avances, mediciones estadísticas, progreso y proyecciones e informes según requerimientos.

**h. Distribución de la información:**

Se colocará la información necesaria a disposición de los comunidades e instituciones involucrados o interesados en el Proyecto cuando esta sea requerida. Esta información será distribuida por medio de las diferentes herramientas comunicacionales las que incluirán información general de los procesos y alcance del Proyecto, quiénes intervienen, de los criterios y procedimientos en la ejecución del mismo.

La UEP será la encargada de la validación de cada uno de los materiales promocionales del Proyecto.

**i. Comunicación de resultados obtenidos:**

Con el objeto de hacer llegar la información de arranque del Proyecto, de avances y productos de resultados del Proyecto a los destinatarios identificados, se realizará un directorio de todos los espacios comunicacionales a diferentes escalas, es decir de medios de comunicación nacional a medios de sistemas comunicacionales comunitarios, además se programarán reuniones con comunidades

afectadas a causa de los ciclones tropicales Eta e Iota que no hayan sido identificadas previamente, o que requieran refuerzo en temas comunicacionales del Proyecto.

Los periódicos de mayor circulación en el país serán los conductos para informar a las 268 municipalidades sobre los avances de las actividades estratégicas del Proyecto, considerando para esta acción la disponibilidad de recursos financieros del Proyecto asignados a comunicaciones.

Deberá considerarse la presencia en mecanismos y medios de comunicación pública virtual y redes sociales. En todos los materiales de promoción se deberá incluir también la página WEB de la institución del Proyecto, donde deberán estar disponibles las guías comunicacionales para acceder a financiamiento, además de la publicación de los subproyectos e inversiones que se han sido o están siendo ejecutadas por el Proyecto. Además, deberá incluir un vínculo a los al mecanismo de quejas y reclamos abiertos a los beneficiarios del Proyecto. (Ver Capítulo VIII: Mecanismo de Quejas y Reclamos).

La UEP será la encargada de la validación de cada uno de los materiales promocionales del Proyecto.

**j. Actividades puntuales:**

A continuación, se detallan algunas propuestas para alcanzar posicionar localmente y mediáticamente las acciones de respuesta en las zonas y poblaciones afectadas por los ciclones Eta e Iota, y otras acciones bajo el financiamiento del Banco Mundial.

- a. Se realizarán, activamente, visitas a las comunidades afectadas por los ciclones tropicales Eta e Iota para difundir el Proyecto, los procesos de acceso principales y generar las expectativas de los beneficiarios.
- b. Elaborar y difundir material de difusión audiovisuales y materiales impresos acordes con el contexto local y las características socioculturales de los grupos involucrados o del Proyecto.
- c. Desarrollar contenido de publicaciones en el sitio Web del Proyecto y en redes sociales. Se utilizarán las redes sociales institucionales, y se desarrollarán canales de comunicación de redes sociales específicas al Proyecto, aunque estas puedan ser parte de las redes institucionales.
- d. Promover comparecencia de prensa con autoridades a cargo.
- e. Prover material periodístico institucional a los medios de difusión externos, (boletín de prensa, video, fotografías, entrevistas u otros).
- f. Realizar transmisiones en vivo por redes sociales o por el canal televisivo oficial del gobierno TNH y solicitud de espacios en medios de comunicación externos (entrevistas o foros) para que autoridades del proyecto a cargo, difundan el mensaje.

- g. Logística y organización de eventos de inauguración, inicios de obra con comunidades y autoridades en los diferentes puntos donde se ejecuten los subproyectos.
- h. Giras de trabajo del equipo de la UEP en coordinación con Dirección de Comunicación, (oficial de prensa, camarógrafo y fotógrafo), para visibilizar los proyectos de infraestructura del antes, durante y después. Las visitas se realizan en las siguientes etapas: inicio de obra, avance de obra de un 50% y culminación de la obra.
- i. Acompañamiento a las autoridades de la institución al momento de realizar tareas de supervisión o visitas a los subproyectos que se encuentran en ejecución.

A continuación, se detallan algunas (para referencia) herramientas comunicacionales, culturalmente adecuadas, para su promoción.

- **Brochure y cartillas populares:** Se desarrollarán *brochure* y cartillas didácticas con explicación de procedimientos simplificados diseñados en versiones gráficas de procesos personificados. Estas se distribuirán en eventos de divulgación del Proyecto, en visitas a las comunidades afectadas y beneficiarias, visitas a instituciones gubernamentales, empresa privada, Cooperantes, ONG's. Contiene información de manera condensada del Proyecto.
- **Diseño y producción de Boletín informativo electrónico mensual:** Será diseñado en la UEP y distribuido a través del correo electrónico a las comunidades a los Gobiernos Municipales, instituciones gubernamentales, empresa privada, Cooperantes, ONG's entre otros. Asimismo, el boletín informativo se incluirá en la Sitio Web del Proyecto.
- Diseño y producción de spot televisivo y cuña radial los cuales incluirán información de las diferentes acciones que se desarrollan en el marco de la ejecución del Proyecto. Estos spots incluirán testimonios de los beneficiarios. Estas acciones son consideradas en el desarrollo de la Estrategia de Comunicaciones; sin embargo, para su aplicación deberá considerarse la disponibilidad de los recursos.
- **Pauta en prensa escrita:** Se contempla una publicación cada trimestre de los diferentes avances del Préstamo en un periódico de mayor circulación, específicamente los días lunes, por ser un día estratégico. Esta acción es considerada en el desarrollo de la Estrategia de Comunicaciones; sin embargo, para su aplicación deberá considerarse la disponibilidad de los recursos.
- **Documentos didácticos para eventos de capacitación:** Entre las diferentes acciones de divulgación del Proyecto se ha contemplado un ciclo de capacitaciones para los diferentes beneficiarios, por lo cual es necesaria la elaboración de un documento guía que de lineamientos para los montajes de tales eventos. Se debe considerar la elaboración de guías populares, con procedimientos y figuras gráficas didácticas para comunicarse con las comunidades.
- **Afiches del Proyecto:** Promocional que será colocado en lugares visibles de cada alcaldía o en instituciones contrapartes el cual incluirá el nombre, información técnica y específica del Proyecto

y logos de las instituciones contrapartes. Incluirá también la dirección WEB donde se puede consultar sobre las inversiones y participar de la plataforma digital de participación ciudadana.

- **Roll Up:** Será utilizado en cada uno de los eventos de divulgación, será ubicado en la entrada de los diferentes salones donde sean realizados los eventos con el fin de posicionar el Proyecto.
- **Realización de eventos para periodistas:** Con el objetivo de posicionar el Proyecto en las agendas de los medios de comunicación, se coordinará entrevistas y conferencias de prensa informativas de los diferentes avances o resultados que se hayan obtenido.

## VII. Recursos y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

### 7.1 Recursos

SEDECOAS-FHIS, a través de sus distintas unidades, supervisará el contenido de las actividades de participación de las partes interesadas, apoyándose en actores relevantes como COPECO y otras instancias gubernamentales que puedan asistir en el proceso de respuesta vinculado al Proyecto. Todas estas actividades irán en consonancia con los lineamientos indicados por el Gobierno de Honduras y las instituciones del estado designadas para asistir en la gestión de esta respuesta a emergencia.

### 7.2 Funciones y responsabilidades de gestión

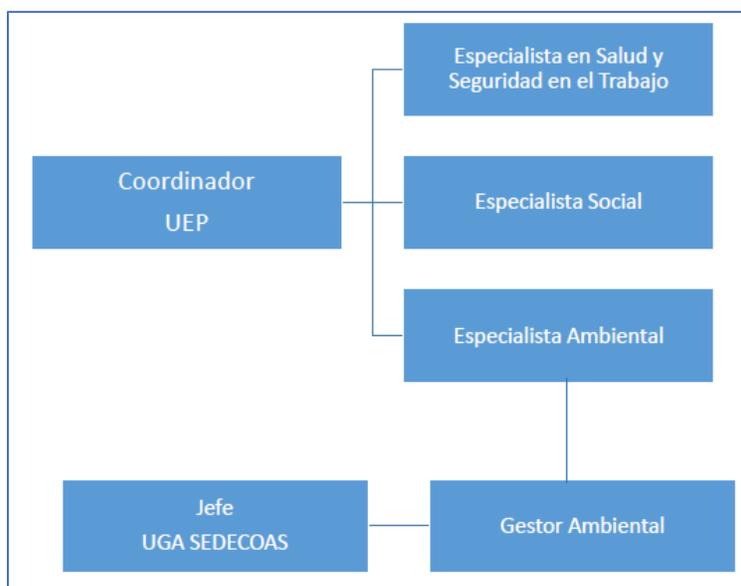
SEDECOAS-FHIS tendrá la responsabilidad general de implementación para el Proyecto, con insumos técnicos de COPECO y otros actores gubernamentales. En los instrumentos de gestión Ambientales y Sociales para este proyecto se establecen claramente las responsabilidades y procesos requeridos para asegurar la implementación a tiempo del proyecto y cumplimiento con los requerimientos de estándares ambientales y sociales del Banco Mundial. Se anticipa que otras agencias multilaterales trabajen en paralelo apoyando al Gobierno en la implementación de otras obras de reconstrucción.

Entre las responsabilidades de SEDECOAS-FHIS como coordinador del Proyecto están: (i) coordinar la implementación de las actividades del Proyecto; (ii) coordinar los procesos de licitación, gestión financiera, desembolsos, y consideraciones ambientales y sociales del Proyecto, de acuerdo a lo indicado en los acuerdos legales del Proyecto; (iii) asegurarse la entrega a tiempo y actualización del manual de operaciones y planes relevantes; (iv) coordinar con actores clave; (v) monitorear el progreso de los indicadores de resultados; y (vi) asistir a reuniones clave sobre la respuesta a la emergencia.

### Responsabilidades técnicas y del cumplimiento de los instrumentos ambientales y sociales.

La planificación técnica, implementación y la supervisión del proyecto serán responsabilidad de SEDECOAS-FHIS. La implementación de actividades, así como la supervisión de los estándares ambientales y sociales, incluyendo la implementación de este PPPI, serán responsabilidad de SEDECOAS-FHIS. Adicionalmente, expertos de otras instancias apoyarían la gestión ambiental y social en caso de que se constituyan arreglos institucionales aceptados por el Banco. El especialista social asignado al Proyecto será el responsable de coordinar e implementar el PPPI, así como de coordinar el desarrollo del Mecanismo de Atención a Quejas. Los recursos para estas actividades se desprenderán del presupuesto incluido en el Componente 3 del proyecto. Los montos exactos para cada actividad serán detallados una vez se constituya la Unidad Implementadora del Proyecto en SEDECOAS-FHIS.

A continuación, se presenta esquema de esta organización propuesta, en donde se representa la relación directa y jerárquica de este equipo con la estructura a cargo de la coordinación de los proyectos y de la UEP:



## VIII. Mecanismo de atención a quejas y reclamos

El procedimiento para la atención de a las quejas, reclamos y sugerencias es aplicable a toda queja, reclamo y/o sugerencia presentada por los beneficiarios de proyectos en sus diferentes modalidades. SEDECOAS-FHIS, como ente ejecutor del Proyecto cuenta con experiencia en la gestión de Proyectos con organizaciones multilaterales. El GdH cuenta con distintos Mecanismos de Atención a Quejas y Reclamos para diferentes Proyectos a escala nacional.

El procedimiento para la atención de a las quejas, reclamos y sugerencias es aplicable a toda queja, reclamo y/o sugerencia presentada por los beneficiarios de proyectos en las comunidades Indígenas y Afrohondureñas en sus diferentes modalidades, mujeres, personas con discapacidades, de la tercera edad, personas LGBTI y de todos los habitantes afectados en las comunidades de los municipios que serán intervenidos con los Subproyectos.

## 8.1 Mecanismo de Reclamos dirigidos a la gerencia a cada Sub Proyecto o a la UEP

Son disposiciones y mecanismos de comunicación bidireccionales con los beneficiarios, las poblaciones en riesgo y las comunidades vulnerables. SEDECOAS-FHIS, como ente ejecutor del proyecto cuenta con experiencia en la gestión de proyectos con organizaciones multilaterales. El GdH cuenta con distintos Mecanismos de Atención a Quejas y Reclamos para diferentes proyectos de escala nacional.

SEDECOAS-FHIS a través de la UEP, es la institución responsable del diseño, gestión y respuesta del Mecanismo de Atención de Quejas, así como el monitoreo de estas.

## 8.2 Principios que guiarán el registro del mecanismo de quejas y reclamos correspondientes a los subproyectos

### a. Captación de Quejas y Reclamos

La forma e instrumentos de captación de quejas, reclamos y denuncias se determinará en la versión final del Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) e incluirá la información exacta de los canales de captación desarrollados por la SEDECOAS-FHIS, incluyendo sitios de internet, correos electrónicos, direcciones de correo, etc. Entre otros medios, la captación se puede llevar a cabo a través de los siguientes medios:

- **Telefónicas:** Es la recepción de la llamada telefónica mediante la cual se captura la queja o denuncia en un formato preestablecido. (que dirá de que se trata la denuncia). Actualmente, se tendrá a disposición la central de atención para consultas de SEDECOAS-FHIS para atender las quejas o requisitos de información de las partes afectadas o interesadas del Proyecto: SEDECOAS-FHIS, pone al servicio de la población el siguiente número telefónico. (504) 2242-8144.
- **Medios electrónicos:** Es la recepción por mensaje de texto, Internet o cualquier otro medio electrónico. SEDECOAS-FHIS pone a disposición de los beneficiarios un correo electrónico para Quejas y Reclamos mismo que se presenta a continuación: [servicioalcliente.pre.sedecoas@gmail.com](mailto:servicioalcliente.pre.sedecoas@gmail.com)

Adicionalmente, se cuenta con el portal en la página web de la institución, donde se pueden enviar consultas directas: <https://fhis.gob.hn/contacto/>

- **Medios escritos:** a través de buzón de Quejas y correspondencia, notas entre otras. Una vez definidos los sitios de los subproyectos, se capacitará al personal local para que haya apoyo de redacción de los reclamos para los buzones en casos de que quien haga la gestión no pueda escribir. Las Quejas y Reclamos en forma escrita, serán enviadas a las oficinas SEDECOAS-FHIS/FHIS, ubicado en el Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle, Torre II, Pisos 10, Tegucigalpa M.D.C. Código postal 111001.
- **Otros Medios:** SEDECOAS-FHIS evaluará otras alternativas para la captación conforme avance el proyecto, como ser el desarrollo de una plataforma digital que facilite la comunicación entre los beneficiarios y la UEP, y permita el registro de los casos de quejas y reclamos, de manera anónima si así lo desea el reclamante, de manera que se pueda realizar un seguimiento adecuado desde la UEP.
- **En la actualidad:** Es de notar que, según consta en la página WEB, que se le ha asignado al proyecto (<https://fhis.gob.hn>), también se incluirán mecanismos propios de la institución para envío de comentarios u observaciones generales. Esta plataforma temporal para recepción de gestiones estará disponible a partir de la entrada en vigencia del Proyecto y mientras se desarrolla el Mecanismo definitivo para el Proyecto. La información actualizada de esta plataforma y el Mecanismo definitivo están descritas en el Marco de Participación de Partes Interesadas del Proyecto.

#### b. Procedimientos para el mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

Cualquiera que sea el medio o instancia de captación, SEDECOAS-FHIS a través de la UEP, estará obligado a analizar los detalles en los cuales se contenga la narración de hechos que supongan una quejas y reclamos y procederá, en su caso a registrarlos y darles el trámite que corresponda, según su naturaleza (ver tabla 11)

*Tabla No.11: Acciones y tiempos de atención establecidos en el mecanismo de quejas y reclamos*

Acción	Detalle	Tiempos máximos
Recepción de la queja o reclamo en oficinas de UEP, SEDECOAS-FHIS y de municipalidad.	Se entregará una copia del formulario con la firma de recibido.	El mismo día de la recepción.
Recepción de la queja o reclamo vía electrónica (correo, mensaje de WhatsApp, Sitio Web del proyecto o de SEDECOAS-FHIS)	Se enviará acuse de recibo por el mismo medio. En el caso de que la denuncia se hiciera en el sitio web del SEDECOAS-FHIS o del proyecto, la UEP notificará por escrito o vía telefónica la recepción de la Q/R	Tres días hábiles después de la recepción.

Integración de la Q/R a la base de datos por parte del especialista social	Se incorpora a la base de datos la Q/R y se inicia el análisis del caso.	Una semana después de la recepción.
Se analiza la Q/R y emite resolución	La UEP informa al reclamante sobre la resolución del caso, los planteamientos, medidas a tomar, responsables y su seguimiento. Solicita al reclamante confirmación de aceptación de las medidas a tomar. Incluye información sobre proceso de apelación.	Quince días después de la recepción.
Certificación de cumplimiento de medidas en respuesta a Q/R y conclusión del proceso	La UEP envía al reclamante un acta del cierre del caso, solicitando su firma que hará constar la conclusión del proceso.	Cuando finalice la ejecución de las medidas acordadas.

### 8.3 El mecanismo de atención de quejas y reclamos deberá ser inclusivo e informativo

Este mecanismo deberá:

- Permitir quejas anónimas donde se garantice el respeto a la privacidad del denunciante y donde se proceda a la respuesta bajo el mismo procedimiento.
- Establecer un tiempo de respuesta a la queja o a la solicitud de la información, SEDECOAS-FHIS establecerá un plan de tiempos de recepción, investigación y respuesta no mayor a 15 días hábiles, y con procedimientos satisfactorios para el cumplimiento.

Las personas afectadas por el Proyecto que consideren insuficiente la respuesta a sus quejas o reclamos tendrán la posibilidad de recurrir a un proceso de apelación, para el cual habrá un tiempo de respuesta y resolución determinado. una apelación en contra de una decisión o solicitar reconsiderar una decisión que haya tomado, deben especificar la naturaleza de la apelación lo más detallada posible ("quién, qué, dónde, cuándo"), para describir el tema con claridad y para proporcionar cualquier evidencia objetiva que respalde cada elemento o aspecto de la apelación, si corresponde. En caso de ser solicitado por el los/las interesados/as, el proyecto proporcionará una guía de petición de proceso de apelación de acuerdo a los procedimientos legales establecidos, pero será responsabilidad del solicitante la preparación y entrega de la documentación y sus respaldos.

Las apelaciones deben presentarse por escrito, a la persona encargada de recibirla, y se aceptará apelaciones para su análisis, previa resolución.

En caso de no ser suficiente, las personas afectadas pueden acudir a instancias legales nacionales, una vez agotadas las propuestas de resolución.

- **Gestión Culturalmente Apropiaada del Mecanismo de Quejas y Reclamos**

Las Partes Interesadas, de manera individual o colectiva por medio de sus organizaciones, afectadas por el proyecto podrán presentar sus preocupaciones, quejas o reclamos en forma presencial o por medios electrónicos. Estas podrán representar a la comunidad por medio de sus directivas o concejos y realizar en forma colectiva la queja o reclamo. Dichas estructuras poseen liderazgo y capacidad de convocatoria, por lo cual se seguirá una estrategia que consiste en establecer una mesa de trabajo con representantes de dichas organizaciones y se tendrán reuniones semestrales a lo largo del ciclo de proyecto. Se garantizará que toda queja o reclamo será atendida con prontitud y se comunicará el seguimiento a los representantes de las comunidades.

- **Quejas y Reclamo de Partes Interesadas Vulnerables**

Los segmentos de la población clasificados como vulnerables serán tratados con equidad en todas las etapas del proyecto y se les asegurará que podrán formular sus quejas sin temor a represalias o discriminación. Se va a divulgar la forma de presentar quejas y reclamos con carácter confidencial y anónimo, para permitir que los segmentos vulnerables tengan confianza en el mecanismo y estén seguro de que se protegerá su confidencialidad. Se incluye en este segmento a mujeres, jóvenes procedentes de área geográfica en conflicto social, personas de la tercera edad, personas con necesidades especiales, población LGBTI, indígenas y Afrohondureñas en condición de pobreza.

La UEP, realizará informes mensuales y reportes internos sobre quejas y reclamos, preguntas e incidentes relevantes, así como el estatus de implementación de las acciones que ha tomado la UEP para responder o prevenir las mismas. El resumen mensual proveerá un mecanismo para evaluar tanto la cantidad y la naturaleza de las quejas, así como las medidas del Proyecto para darles respuesta y seguimiento.

- **Quejas Relacionadas con Violencia de Género**

Los responsables de la ejecución del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos realizarán las coordinaciones necesarias con todas las entidades a cargo de recibir quejas asociadas al proyecto para que las quejas relacionadas con violencia basada en género (VBG) sean derivadas a los proveedores especializados de servicios. Estas quejas incluyen casos de explotación, abuso, agresión, y violación sexual, entre otros. Para facilitar este proceso de derivación de este tipo de quejas, el personal responsable de la gestión de quejas mantendrá una lista actualizada de los proveedores de servicios para los sobrevivientes de VBG, incluyendo su información de contacto, de manera que se pueda facilitar la derivación de dichos casos. Los responsables garantizarán que la confidencialidad sobre casos de VBG se mantenga estrictamente protegida. El MAQR se enfoca en la confidencialidad, el sobreviviente y su seguridad. En comunidades indígenas y Afrohondureñas, se tomarán consideraciones culturalmente apropiadas para gestionar la queja y, si es necesario por la complejidad del caso, consultar el manejo del caso con organizaciones locales.

El especialista social de la UEP, asignado al Proyecto será el responsable de coordinar e implementar el desarrollo del Mecanismo de Atención a Quejas. Los recursos para estas actividades se desprenderán del presupuesto incluido en el Componente 3 del proyecto. Los montos exactos para cada actividad serán detallados una vez se constituya la Unidad Implementadora del Proyecto en SEDECOAS-FHIS.

Para facilitar la comunicación entre los beneficiarios, la UEP y SEDECOAS-FHIS, el Mecanismo de Atención a Quejas, contará con una plataforma digital de uso amigable que permita la comunicación directa entre las partes e incluya una base de datos donde se registrarán los casos relevantes que surgen en el campo y que no son recibidos directamente en la plataforma. En apoyo, el Mecanismo estará complementado con presentaciones tradicionales de quejas o aquellas que sean referidos por los mecanismos que usen los pueblos indígenas y Afrohondureños; por ejemplo, la comunicación directa de sus representantes u otros medios que se determinen cuando se desarrolle un subproyecto. Con base en esta información, la/el especialista social y la Coordinación de la UEP deberán dar un seguimiento adecuado al cumplimiento de plazos de respuesta y medir el progreso en el cumplimiento de metas (meta de resolución de quejas) establecidas en el marco de resultados del Proyecto

La UPE, mantendrá informado al Banco Mundial del proceso de monitoreo del Mecanismo de Quejas y Reclamos de Partes Interesadas y sus resultados y en caso de reclamos relevantes que puedan poner en riesgo los subproyectos se procederá a consultas específicas con el banco para buscar las mejores soluciones dentro de los estándares del MGAS.

#### 8.4 En el reclamo se debe incluir lo siguiente

- a. Nombre de la persona o personas que presentan el reclamo y señalar si se solicita mantener reserva de su identidad. El Mecanismo también permite la presentación de quejas de manera anónima y para ello se han hecho los ajustes en los formularios digitales e impresos desarrollados para el efecto de presentar quejas y reclamos (anexos 11.1 y 11.2). Datos personales serán manejados siempre de manera confidencial y no compartidos con el público, en sitios accesibles a personas ajenas a la atención del sistema de quejas, no en informes y reportes. En caso de que la persona que interponga el reclamo desee mantener el anonimato, su queja o reclamo será recibido e investigado y se dará una respuesta en el tiempo establecido para tal acción.
- b. Identificar el proyecto al que se refiere el reclamo (Nombre del Sub Proyecto, Código y Ubicación).
- c. Describir los daños que los reclamantes consideran que son provocados o podrían ser provocados por el proyecto
- d. Luego de recibir el reclamo, el equipo a cargo del subproyecto y la UEP se SEDECOAS-FHIS, notifica su recepción al reclamante y determinar si el reclamo será tramitado dentro de 10 días hábiles, al mismo tiempo notificar oportunamente, al reclamante el estado en que se encuentra el caso. En todo caso, el reclamante deberá, antes de los 15 días hábiles, recibir una respuesta del curso que se seguirá para su resolución.

- e. La UEP podrá solicitar información adicional si es necesario.
- f. La UEP propondrá a los reclamantes una solución. Si los reclamantes aceptan la solución, el equipo a cargo del subproyecto y la UEP dará el seguimiento oportuno a la solución.
- g. El caso se cierra cuando la solución se ha implementado en su totalidad y es aceptada por los reclamantes.

Con base en las consultas e información recibida, se hace un planteamiento, a manera de propuesta para el procedimiento a la atención de a las quejas, reclamos y sugerencias, aplicable a toda queja, reclamo y/o sugerencia presentada por los beneficiarios de subproyectos en las comunidades de todos los municipios donde intervenga el Proyecto, en sus diferentes modalidades.

- **Formatos aplicables a la atención de quejas y reclamos**

- Sitio web de SEDECOAS-FHIS: [www.fhis.gob.hn](http://www.fhis.gob.hn) en el ancla CONTACTENOS.
- Libro de Quejas
- Buzón de quejas que se establecen en las comunidades beneficiarias y en el sitio de cada subproyecto
- Formatos electrónicos (Aplicación, Facebook, WhatsApp, correo electrónico [servicioalcliente.pre.sedecoas@gmail.com](mailto:servicioalcliente.pre.sedecoas@gmail.com))
- Comité de investigación o seguimiento
- Asambleas Comunitarias cuando lo amerite.
- Las Quejas y Reclamos en forma escrita, pueden ser remitidas a las oficinas SEDECOAS-FHIS, ubicado en el Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle, Torre II, Pisos 10, Tegucigalpa M.D.C. Código postal 111001.

En los anexos de este documento se encuentra el formato electrónico para la presentación de Quejas y Reclamos, mismo que podrá encontrarse disponible en la página WEB de <https://fhis.gob.hn/contacto/>

También en los anexos se encontrará Modelo de Formato impreso para la presentación de Quejas y Reclamos, así como el Modelo de Formato para Respuesta de las Quejas y Reclamos.

## **8.5 Mecanismo de Quejas del Banco Mundial**

Adicional al Mecanismo del Proyecto, el mecanismo de quejas del Banco Mundial (GRS por sus siglas en inglés) es una vía para que las personas y las comunidades presenten quejas directamente al Banco

Mundial si creen que un proyecto del Banco Mundial tiene o es probable que tenga efectos adversos en ellos, su comunidad o su medio ambiente. El GRS mejora la capacidad de respuesta y la responsabilidad del Banco Mundial hacia las comunidades afectadas por el proyecto al garantizar que las quejas se revisen y aborden con prontitud.

Cualquier individuo o comunidad que crea que un proyecto financiado por el Banco Mundial les ha afectado o es probable que les afecte de manera adversa puede presentar una queja. Las quejas deben presentarse por escrito y dirigirse al GRS. Pueden enviarse:

- EN LÍNEA - a través del sitio web de GRS en [www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs)
- POR CORREO ELECTRÓNICO a [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)
- POR CARTA O ENTREGARSE EN MANO a cualquier Oficina de País del Banco Mundial
- POR CARTA a la Sede del Banco Mundial en Washington en el Servicio de reparación de reclamaciones (GRS) MSN MC 10-1018 1818 H St NW Washington DC 20433, EE. UU.

## 8.6 Monitoreo y Seguimiento

El proceso de monitoreo de quejas o reclamos iniciará al momento de ser recibida por el/la Especial Social del Proyecto, la UIP y aquellos con responsabilidades administrativas encargados de darle seguimiento a los reclamos y monitorear el proceso. Se deberá establecer un plan de seguimiento con cronograma que permita lograr el seguimiento del estado de resolución del reclamo, donde se coordinará el monitoreo organizando chequeos programados y reuniendo a las partes afectadas y cualquier otro actor relevante para comunicar el estado del plan hasta llegar a la resolución satisfactoria.

SEDECOAS-FHIS rechazará cualquier forma de represalias en contra de cualquier persona por presentar un reclamo o por colaborar con la investigación de un reclamo. Cualquier colaborador que se demuestre que ha participado o incursionado en una conducta de represalia será objeto de medidas disciplinarias, lo que podría incluir su despido y otras medidas de ley pertinentes. Los miembros del personal que razonablemente creen que han sido víctimas de cualquier tipo de represalias deben informar al Responsable del Mecanismo.

El proceso de recepción de quejas será registrado por SEDECOAS-FHIS y la UEP en una base de datos, la cual integrará las quejas recibidas a través de los distintos canales disponibles para la recepción de las mismas, específicamente diseñada para el efecto, que recopile información básica sobre: fecha y lugar de ingreso, nombre de la persona u organización beneficiaria o no beneficiaria afectada, descripción y detalle de la queja que sustente el daño o afectación, la medida o acciones realizadas para su solución, responsable de la UIP para el seguimiento y estado del avance de la gestión.

En el marco de implementación del Proyecto se deberá comunicar a las partes interesadas sobre la existencia del Mecanismo, socializar información a las partes del proceso y se deberá seguir brindando información de forma regular sobre el mecanismo, esto permitirá aclarar las expectativas sobre lo que puede o no hacer, se debe alentar a los beneficiarios a usarlo, presentar resultados y recabar información para mejorar el sistema de reclamos (buzón de sugerencias).

Se deberá realizar periódicamente una evaluación interna del mecanismo de reclamo, el cual estará a cargo de la UIP, para evaluar y mejorar su efectividad:

Los elementos importantes de esta evaluación son:

- Las actividades de comunicación sobre la existencia del MAR;
- Una conciencia general del mecanismo; si se utiliza o no y por quién;
- El tipo de cuestiones abordadas;
- La capacidad del mecanismo para resolver conflictos temprana y constructivamente;
- Los resultados reales (impactos en las operaciones del proyecto, sistemas de administración y beneficios para las comunidades);
- Su eficiencia y fundamentalmente,
- La capacidad de alcanzar su propósito expreso y sus metas.
- En algunas ocasiones, la UIP deberá también solicitar e incluir las opiniones de los representantes de las partes interesadas, para ver cómo el mecanismo demuestra ser efectivo en la práctica y considerando los métodos o prácticas de resolución de reclamos propios de las comunidades.

## **IX. Seguimiento y presentación de informes**

### **9.1 Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento**

La respuesta a la emergencia producto del impacto de Eta e Iota ha impulsado una respuesta coordinada por parte de distintas instituciones, organismos internacionales y grupos de la sociedad civil. Sin embargo, el proceso de recuperación presenta retos complejos en materia de implementación, coordinación trans institucional y acceso a la población. Se ha establecido una estrategia de comunicación de respuesta por parte de las autoridades, donde se han desarrollado distintas estrategias de prevención y conducta, que deberá ser fortalecida conforme inicien obras de reconstrucción a lo largo del país y conforme más actores se incorporen al escenario de respuesta. Adicional al fortalecimiento de comunicación e información, el Proyecto facilitará canales y plataformas que permitan Monitoreo y Evaluación Comunitarios para los subproyectos, incluyendo auditorías sociales, plataformas de retroalimentación ciudadana, y otros mecanismos participativos.

## 9.2 Presentación de informes a los grupos de partes interesadas

SEDECOAS-FHIS y las instituciones vinculadas en la respuesta realizarán comunicados según lo establezca la estrategia de comunicación en la versión final de este documento, transmitiendo información a la población afectada sobre las acciones de apoyo, reconstrucción y acercamiento con las comunidades que han sido identificadas y priorizadas en este Plan, los avances del Proyecto a nivel global y su desempeño ambiental y social. Todas las actividades y resultados que se produzcan de este proyecto deberán ser documentadas y consolidadas en reportes, que serán divulgados oportunamente a los ciudadanos y autoridades respectivas, de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El PPPI será revisado y actualizado según sea necesario durante la implementación del Proyecto para asegurar que la información presentada sea consistente y la más reciente, y que los métodos identificados para la participación sean apropiados. La información sobre las actividades de participación pública llevadas a cabo para el Proyecto podrá divulgarse a las partes interesadas de la siguiente forma:

- Publicación de reportes anuales sobre la interacción del Proyecto con las partes interesadas.
- Indicadores claves de desempeño (KPIs por sus siglas en inglés) que sirvan para monitorear el Proyecto, incluyendo: número de consultas realizadas, porcentaje de resolución a quejas presentadas, tiempos promedio de respuesta y otros. Estos indicadores serán propuestos por SEDECOAS-FHIS en la versión final de este PPPI.

El proceso de implementación del PPPI será debidamente documentado, sistematizado y reportado. SEDECOAS-FHIS como Ejecutor informará al Banco Mundial (BM) cada medio año sobre la implementación del PPPI, y en forma conjunta con otros informes ya sean estos, semestrales anuales según sea el caso dependiendo del avance del Proyecto. El BM puede realizar visitas de verificación en terreno.

Los informes del Ejecutor deben incluir una sección sobre la implementación del PPPI que abordará mínimamente:

- a) Las actividades de socialización y divulgación realizadas (sobre qué tema, quién participó: desagregado por sexo, grupo etario y grupo étnico). Y reflejar cómo la retroalimentación recibida fue tomada en cuenta.
- b) Participación de grupos vulnerables en actividades del proyecto (tema y propósito de la actividad, quién participó: desagregado por sexo, grupo etario y grupo étnico).
- c) Medidas y acciones afirmativas tomadas, para asegurar la plena participación y acceso a los beneficios por parte de los grupos vulnerables (población indígena, afrodescendiente, mujeres, jóvenes, LGTBI y personas discapacitadas).
- d) Canales y formatos de comunicación y divulgación utilizados para las diferentes categorías de Partes Interesadas; ajustes que se hicieron, si fuera el caso.
- e) Informes sobre monitoreo y resultados del Mecanismo de Quejas y Reclamos.

### **9.3 Presentación de informes a los grupos de Partes Interesadas**

Se informará a las Partes afectadas, así como a las otras Partes Interesadas sobre los resultados del Proyecto, en general, así como de actividades de participación en particular de cada sub proyecto. Esta información se publica en la página web de SEDECOAS-FHIS y puede ser compartida con las Partes Interesadas, además mediante los canales de comunicación presentadas en la sección de Divulgación de la Información. Toda la información que se publique mantendrá la información de identificación personal de los individuos involucrados como confidencial, incluyendo la información contenida en documentos, fotografías, y otros medios, a menos que se cuente con la autorización expresa de los participantes para los propósitos y medios autorizados para la publicación de dicha información.

## **X. Presupuesto y responsabilidades vinculados a la implementación de actividades de participación de las Partes Interesadas**

Para la implementación del proyecto, se cuenta con una UEP misma que es la responsable de poner en marcha el PPPI, en cada uno de los subproyectos. Para lo cual es indispensable el financiamiento para el desarrollo de cada una de las actividades que se llevaran a cabo dentro de la ejecución de este Plan.

Para la implementación del PPPI se ha elaborado un presupuesto y se han asignado los recursos, los cuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla no 12: Presupuesto y Actividades a Desarrollar en el Marco de PPPI

<b>Cuadro:</b>							
<b>Cronograma, presupuesto y responsabilidades para implementar el PPPI</b>							
Actividad	Tiempo ejecución Proyecto					Presupuesto tentativo (en USD)	Responsable
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5		
Socialización de información	X	X	X	X	-	USD 15,000	Dirección proyecto/Especialista Social de la UEP
Elaboración de Material Didáctico	X	X	X	X	-	USD 20,000	Especialista Social de la UEP con otros especialistas y técnicos
Charlas sensibilización y talleres según necesidades del Plan	X	X	X	X	-	USD 10,000	Especialista Social de la UEP/Gestor Social/implementadores
Socialización en área de influencia proyecto con mensajes a favor de la igualdad, inclusión social y contra la violencia en contra de la mujer.	X	X	X	X	-X	USD 20,000	Especialista Social de la UEP/Oficial Social/implementadores
Talleres para Niños y Jóvenes para desarrollar la Identidad y Autoestima	X	X	X	X	X	USD 15,000	Especialista Social de la UEP/Oficial Social/implementadores
Socialización y Capacitaciones, en el funcionamiento de Mecanismo de Quejas y Reclamos	X	X	X	X	X	USD 10,000	Especialista Social de la UEP/Oficial Social/implementadores
Seguimiento a la implementación y Monitoreo MPPIA	X	X	X	X	X	USD 10,000	Especialista Social de la UEP/Equipo M&E UEP
<b>Total</b>						<b>USD 100,000.00</b>	

## XI. Anexos:

### 11.1 Formatos para la Presentación de Quejas y Reclamos:

1. Formato No. 1: de Presentación de Quejas y Reclamos y Sugerencia Digital, mismo que estará disponible en página WEB de SEDECOAS-FHIS. [www.fhis.gob.hn](http://www.fhis.gob.hn) ingrese a contactenos y encontrará el formulario para la presentación de Quejas y Reclamos o Sugerencias.

**Formulario de contacto**

Queja, Sugerencia o Solicitud de Información

Los campos marcados con \* son obligatorios

Puede enviar su comunicación usando el formulario de contacto de abajo.

**DATOS PERSONALES**

Nombre	Apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Identidad	Correo electrónico *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono fijo	Celular
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mensaje	
<input type="text"/>	

## 11.2 Modelo de Formatos impreso para la Presentación de Quejas y Reclamos.

Formato No. 2, para presentación de Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias

FORMATO A. RECEPCIÓN O PRESENTACIÓN DE CONSULTA, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS								
Fecha								
Comunidad								
Departamento								
Comunidad Indígena		Si		No				
Nombre de la persona que presenta la consulta/queja/reclamo/sugerencia								
Dirección:								
Teléfono:								
Correo electrónico								
Documento de identidad:								
Presentación de:		Consulta		Queja		Reclamo		Sugerencia
Descripción de Consulta, Queja, Reclamo, Sugerencia								
Para su llenado puede ser apoyado por encargado de ventana de comunicación o asistente administrativa de oficina								

Formato No.3, de Respuesta a Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias

FORMATO B. RESPUESTA A CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS							
<b>Datos Generales</b>							
Fecha							
Comunidad							
Departamento							
Comunidad Indígena	Si		No				
<b>Datos Usuario</b>							
Nombre de la persona que presenta la consulta/queja/reclamo/sugerencia							
Dirección:							
Teléfono:							
Correo electrónico							
Documento de identidad:							
Presentación de:	Consulta		Queja		Reclamo		Sugerencia
<b>Respuesta:</b>							
<p>En respuesta a la consulta/queja/reclamo/sugerencia presentada en la fecha.....</p> <p>Sobre (describir naturaleza de preocupación/queja/sugerencia)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....Se informa que, luego de haber evaluado la preocupación/queja/sugerencia, se ha decidido</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>En caso de apelación por favor, comunicarse con:</p>							

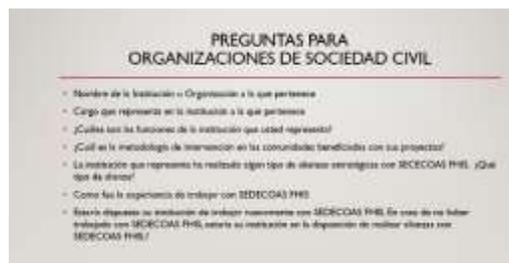
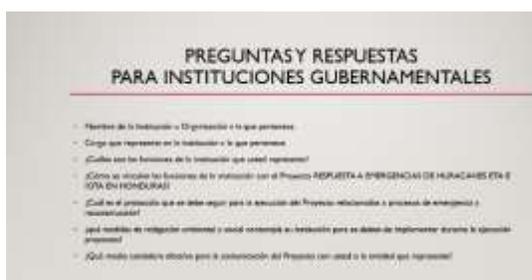
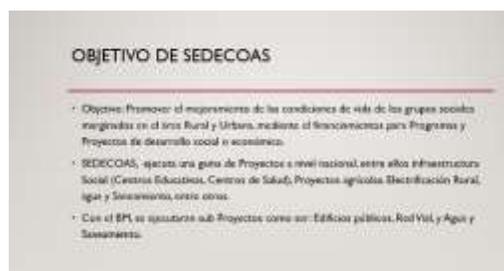
.....					
.....					
Canal de respuesta utilizado					
Escrito	Presencial	Teléfono	Correo	Buzón	Redes Sociales
Otros:					
Nombre de la persona que informa:					
Firma de la persona que informa:					
Lugar y Fecha de Respuesta:					

### 11.3 Proceso de Consulta:

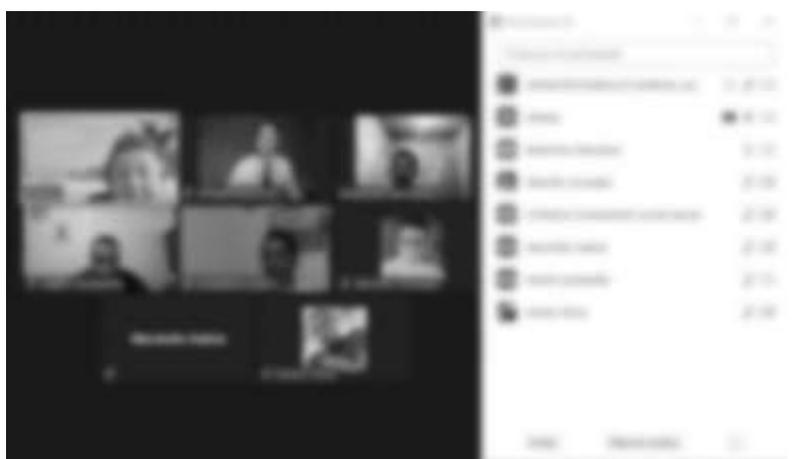
A continuación, se presenta tabla con los entes gubernamentales y de sociedad civil que fueron consultados en el marco de la construcción de este Plan.

No.	Nombre/Organización	Medio de Consulta
<b>SEDECOAS-FHIS</b>		
1	Formulación y Evaluación de Proyectos	cuestionario
2	Control y Seguimiento	cuestionario
3	Contrataciones	cuestionario
4	Finanzas y Administración	cuestionario
5	Legal	cuestionario
6	Unidad de Gestión Ambiental	cuestionario
7	Unidad de Planificación, Evaluación y Gestión	cuestionario
8	Promoción y Relaciones Públicas	cuestionario
9	Unidad Técnica de Capacitación	cuestionario
<b>OTROS ENTES GUBERNAMENTALES</b>		
10	Secretaría de Educación	Llamada Telefónica/cuestionario
11	Secretaría de Salud	Llamada Telefónica/cuestionario
12	COPECO	Cuestionario
13	UNAG (Universidad Nacional de Agricultura)	Llamada Telefónica/Cuestionario
<b>SOCIEDAD CIVIL</b>		
14	ODECO	Llamada Telefónica/Reunión vía Plataforma Zoom
15	CONPA	Llamada Telefónica/Reunión Plataforma Zoom
16	Fondo Cafetero de Honduras	Llamada Telefónica/Cuestionario
17	FENAPAPEDISH	Llamada Telefónica/Cuestionario

Adicional al cuestionario, llamadas telefónicas o reuniones virtuales, a cada uno de los consultados se les envió vía correo electrónico una presentación con información relevante del Proyecto de Respuesta a Emergencia de los Ciclones Tropicales ETA e IOTA en Honduras. A continuación, se presentan algunas de las filminas contenidas en la presentación en Power Point, que forman parte de la consulta.



a) **Consulta Pueblos Indígenas y Afrohondureños.** Captura de pantalla de las reuniones virtuales sostenidas con representantes de organizaciones de PIAHs (se protege la identidad de los asistentes). Se realizaron cuatro jornadas de trabajo con PIAH, con dos sesiones principales con representantes de las organizaciones ODECO (representantes de organizaciones Garífunas, principalmente) y CONPAH (Pueblos Autóctonos del país). Estas sesiones se realizaron en Marzo 18 y 23 respectivamente, adicional a otras llamadas de consultas de apoyo a lo largo del proceso.



b) **Consulta con funcionarios de SEDECOAS-FHIS y otras Secretarías de Estado.**

Se remitió a cada uno de los funcionarios tanto de SEDECOAS-FHIS, como otras secretarías de Estado el cuestionario que a continuación se presenta. Mismo que recopiló información indispensable para completar el apartado de este Plan.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO:  
DE RECUPERACIÓN DE EMERGENCIA A CAUSA DE LOS CICLONES TROPICALES ETA E IOTA EN  
HONDURAS

CUESTIONARIO  
PARA INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

Nota: Su respuesta es de ayuda para la ejecución de acciones dentro del Proyecto de reconstrucción. Conteste lo que aplique a su Dirección, Programa o Unidad. Una vez lleno favor remitirlo al siguiente correo electrónico. [canacaberenice@gmail.com](mailto:canacaberenice@gmail.com)

- Nombre de la Institución u Organización a la que pertenece:  
\_\_\_\_\_
- Cargo que representa en la institución a la que pertenece  
\_\_\_\_\_
- ¿Cuáles son las funciones de la institución que usted representa?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Cómo se vinculan las funciones de la institución con el Proyecto RESPUESTA A EMERGENCIAS DE HURACANES ETA E IOTA EN HONDURAS?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Cuál es el protocolo que se debe seguir para la ejecución del Proyecto relacionados a  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementarlas durante la ejecución proyecto?
- ¿Qué medio considera efectivo para la comunicación del Proyecto con usted o la entidad que representa?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 
- 
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los Proyectos?

- 
- 
- ¿Dificultades para la formulación de los sub Proyectos?

- 
- 
- ¿Dificultades para llegar a las comunidades afectadas por ETA e IOTA?

- 
- 
- ¿Cuál es el apoyo que debe darse a las comunidades afectadas por ETA e IOTA?

- 
- 
- ¿La Institución que usted representa cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos? ¿Cuál sería el mecanismo más efectivo de atención de quejas y reclamos de los sub proyectos?

- 
- 
- ¿Cuál es la responsabilidad de su Dirección o Unidad dentro de los Proyecto de reconstrucción??
- 

**GRACIAS POR SU APOYO**

**A continuación, se presenta el análisis de los cuestionarios enviados tanto a funcionarios de SEDECOAS-FHIS/FHIS, así como de otras instituciones del Gubernamentales de Honduras.**

Dentro de los titulares de las Direcciones de Línea de SEDECOAS, encuestados el 33.3% son hombres y el 66.6% son mujeres las que ocupan la titularidad de las direcciones, coordinación o jefatura. El 77.7% de los encuestados considera que las funciones de la Institución están estrechamente vinculadas con la reconstrucción de las zonas afectadas por los fenómenos, ETA e IOTA, ya que SEDECOAS, cuenta con procesos definidos que se enmarcan en el ciclo de Proyectos mismos que han sido utilizado en todos los proyectos sean de emergencia o no. Sumado a lo anterior SEDECOAS/FHIS, ha participado en otras situaciones de emergencia que ha enfrentado Honduras, por lo que cuenta con experiencia en ese ámbito.

En lo referente a que, si SEDECOAS/FHIS, cuenta con un protocolo que debe seguir para la implementación del Proyecto, los funcionarios contestaron que se cuenta con el Ciclo de Proyecto que alberga todas las fases del sub Proyecto, y que además se cuenta con la normativa dictada por SINAGER en lo referente a la reconstrucción después de un desastre.

Se consultó a los funcionarios de SEDECOAS, si la institución contempla medidas de mitigación para ser implementadas en los Sub Proyectos a lo cual respondieron que la institución cuenta con la Unidad de Gestión Ambiental que sigue los lineamientos y verifica que las acciones a implementar para la ejecución de los proyectos este acorde con las Leyes ambientales vigentes en el país.

A si mismo se consultó que si SEDECOAS cuenta con Mecanismo de Quejas y Reclamos, al momento de el llenado del cuestionario no se contaba con tal mecanismo. Sin embargo, a la fecha ya se abrió un ancla en la página WEB de SEDECOAS para que los usuarios puedan dar sus comentarios, quejas, reclamos y sugerencias. Los funcionarios consideran que el mejor mecanismo de comunicación es a través de medios electrónicos y para las comunidades que carecen de servicios de energía eléctrica e internet el mejor medio es el escrito.

Los funcionarios de SEDECOAS proponen que, para brindar un apoyo adecuado a las comunidades afectadas por ETA e IOTA, es indispensable realizar mejoramiento integral, en lo relativo a de infraestructura social, caminos, que se dé impacto al mejoramiento social. Suplir algunas las necesidades básicas para que las comunidades mejoren la calidad de vida. Brindar apoyo técnico y ejecución de proyectos en zonas afectadas, generación de empleo a través de mano de obra no calificada. Ayudar a las comunidades a tener una resiliencia humana. Ejecutar proyectos más resistentes al clima. Preparación para eventos naturales (Predicción, preparación para emergencias, educación y capacitación). Reconstruir las obras comunitarias con participación de la población.

Según la Dirección de Proyecto la dificultad que tienen al momento de formular los Sub Proyectos son los siguientes:

- Que el terreno no este legalizado a nombre de la secretaria de línea o Alcaldías Municipales,
- que se encuentre en zona de falla o de alto riesgo,
- que no sea aceptado por la comunidad,
- que no tenga personal contratado por las secretarias de línea.

Al consultar cual es la dificultad que se pudiera tener para acceder a las comunidades afectadas, los funcionarios contestaron lo siguiente:

## SEDECOAS-FHIS/FHIS

Dentro de los titulares de las Direcciones de Línea de SEDECOAS-FHIS, encuestados el 33.3% son hombres y el 66.6% son mujeres las que ocupan la titularidad de las direcciones, coordinación o jefatura. El 77.7% de los encuestados considera que las funciones de la Institución están estrechamente vinculadas con la reconstrucción de las zonas afectadas por los fenómenos, ETA e IOTA, ya que SEDECOAS-FHIS, cuenta con procesos definidos que se enmarcan en el ciclo de Proyectos mismos que han sido utilizado en todos los proyectos sean de emergencia o no. Sumado a lo anterior SEDECOAS-FHIS/FHIS, ha participado en otras situaciones de emergencia que ha enfrentado Honduras, por lo que cuenta con experiencia en ese ámbito.

En lo referente a que, si SEDECOAS-FHIS/FHIS, cuenta con un protocolo que debe seguir para la implementación del Proyecto, los funcionarios contestaron que se cuenta con el Ciclo de Proyecto que alberga todas las fases del subproyecto, y que además se cuenta con la normativa dictada por SINAGER en lo referente a la reconstrucción después de un desastre.

Se consultó a los funcionarios de SEDECOAS-FHIS, si la institución contempla medidas de mitigación para ser implementadas en los Subproyectos a lo cual respondieron que la institución cuenta con la Unidad de Gestión Ambiental que sigue los lineamientos y verifica que las acciones a implementar para la ejecución de los proyectos este acorde con las Leyes ambientales vigentes en el país.

A si mismo se consultó que si SEDECOAS-FHIS/FHIS cuenta con Mecanismo de Quejas y Reclamos, al momento de el llenado del cuestionario no se contaba con tal mecanismo. Sin embargo, a la fecha ya se abrió un ancla en la página WEB de SEDECOAS-FHIS/ para que los usuarios puedan dar sus comentarios, quejas, reclamos y sugerencias. Los funcionarios consideran que el mejor mecanismo de comunicación es a través de medios electrónicos y para las comunidades que carecen de servicios de energía eléctrica e internet el mejor medio es el escrito.

Los funcionarios de SEDECOAS-FHIS proponen que, para brindar un apoyo adecuado a las comunidades afectadas por ETA e IOTA, es indispensable realizar mejoramiento integral, en lo relativo a de infraestructura social, caminos, que se dé impacto al mejoramiento social. Suplir algunas las necesidades básicas para que las comunidades mejoren la calidad de vida. Brindar apoyo técnico y ejecución de proyectos en zonas afectadas, generación de empleo a través de mano de obra no calificada. Ayudar a las comunidades a tener una resiliencia humana. Ejecutar proyectos más resistentes al clima. Preparación para eventos naturales (Predicción, preparación para emergencias, educación y capacitación). Reconstruir las obras comunitarias con participación de la población.

Según la Dirección de Proyecto la dificultad que tienen al momento de formular los Sub Proyectos son los siguientes:

- Que el terreno no esté legalizado a nombre de la Secretaría de línea o Alcaldías Municipales,
- Que se encuentre en zona de falla o de alto riesgo,
- Que no sea aceptado por la comunidad,
- Que no tenga personal contratado por las Secretarías de línea.

Al consultar cual es la dificultad que se pudiera tener para el acceso a las comunidades afectadas, los funcionarios contestaron lo siguiente:

- Se encuentren zonas inundadas, deslizamiento en redes viales, caja puentes o puentes en mal estado o destruidos.
- que no se pueda circular para llegar a la comunidad.
- Factores climáticos.
- Disponibilidad financiera y logística para las giras.

**c) Encuestas para otras Instituciones**

**1. Secretaria de Estado en Los Despachos de Gestión de Riesgos y Contingencias Nacionales (COPECO)**

Es una institución hondureña que está a la vanguardia en cuanto a gestión integral del riesgo se refiere; poseedora de equipos de última generación para sus sistemas de alerta temprana, cuya función es la coordinación y Administración de Proyectos basados a la ley de Sistema Nacional de Gestión de Riesgos SINAGER.

COPECO a través de la coordinación del Proyecto de Limpieza del Valle de Sula, ha tenido a bien, contribuir con el Pan de Participación de Partes Interesadas de SEDECOAS-FHIS, llenando el cuestionario de consulta necesario para enriquecer este Plan. Cuyas respuestas son reflejadas a continuación.

**P. ¿Cuál es el protocolo que se debe seguir su institución, para la ejecución del Proyecto relacionados a procesos de emergencia y reconstrucción?**

R. Preliminarmente tener la Declaratoria de Emergencia. -Si son proyectos de Organismos Internacionales se realizarán a través de la Cooperación internacional en coordinación con Preparación y Respuesta autorizados por el ministro de la Secretaría de Estado en Los Despachos de Gestión de Riesgos y Contingencias Nacionales (COPECO)

Si son proyectos Gubernamentales deberán ser coordinados por medio de Preparación y Respuesta previamente autorizados por el ministro de la Secretaría de Estado en Los Despachos de Gestión de Riesgos y Contingencias Nacionales (COPECO).

**P. ¿Qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementarlas durante la ejecución proyecto?**

R. Todas las medidas de mitigación ambientales que se encuentran en el Manual de Buenas Prácticas Socioambientales de Gestión de Riesgos.

**P. ¿Qué medio considera efectivo para la comunicación del Proyecto con usted o la entidad que representa?**

R. Por medio de reuniones semanales de Coordinación, Planificación y Seguimiento de los proyectos en ejecución, así como vías de comunicación digitales (Grupos de WhatsApp, conferencias virtuales vía Zoom, etc.)

**P. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los Proyectos?**

R. Todos los requisitos legales aplicables en los proyectos son cumplidos en su totalidad.

**P. ¿Dificultades para la formulación de los subproyectos?**

R. La Gestión de Fondos Económicos.

**P. ¿Dificultades para llegar a las comunidades afectadas por ETA e IOTA?**

R. Vías de accesos en mal estado dañadas por el paso de las Tormentas Tropicales Eta e Iota. -Zonas incomunicadas. -Escasez de medios de transporte. -Falta de seguridad para el personal de apoyo a la atención de la emergencia, (zonas conflictivas por maras).

**P. ¿Cuál es el apoyo que debe darse a las comunidades afectadas por ETA e IOTA?**

R. Vivienda en condiciones dignas. -Seguridad alimentaria. -Abastecimiento y dotación de agua para el consumo doméstico. -Suministro de vivires y medicamentos. -Limpieza y rehabilitación en viviendas y accesos.

**P. ¿La Institución que usted representa cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos? ¿Cuál sería el mecanismo más efectivo de atención de quejas y reclamos de los subproyectos?**

R. Todas las denuncias y reclamos se reciben en la línea telefónica gratuita 911. El procedimiento a emplear una vez que se ha recibido una denuncia o queja es enviar al personal a verificar la denuncia en el sitio y así efectuar una evaluación dando respuesta a la necesidad presentada.

**P. ¿Cuál es la responsabilidad de su Dirección o Unidad dentro de los Proyecto de reconstrucción?**

R. Gestionar, Coordinar y Administrar los proyectos para la preparación, respuesta y rehabilitación de las zonas afectadas por el paso de las Tormentas Tropicales Eta e Iota.

**2. Universidad Nacional de Agricultura (UNAG)**

Es una institución de educación superior con autogobierno dedicada a la formación de profesionales en ciencias agropecuarias y afines. Actualmente la UNA cuenta con cinco carreras universitarias (Ingeniería Agronómica, Tecnología Alimentaria, Recursos Naturales y Ambiente, Medicina Veterinaria y Administración de Empresas Agropecuarias), se encuentra ubicada a 6 kilómetros de la Ciudad de Catacamas departamento de Olancho y ha tenido a bien identificar la institución que acertadamente dirige, como parte afectada, dentro del Plan de Participación de Partes Interesadas y ha contestado el cuestionario que para tal fin fue creado, mismo que a continuación se presentan los resultados.

**p. ¿Cuáles son las funciones de la institución que usted representa?**

R. La Universidad Nacional de Agricultura (UNAG) es una institución de derecho público con personalidad jurídica, sin fines de lucro, y con patrimonio propio asignado por Estado de Honduras. La UNAG goza de independencia para el desempeño de sus funciones académicas y cuenta con plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones. De igual manera, cuenta con la libertad de organizarse, decidir sobre aspectos que le competen, y de establecer relaciones institucionales de colaboración, nacionales e internacionales, en el ámbito de sus funciones universitarias.

Algunas de nuestras funciones fundamentales son:

1. La gestión del conocimiento en las áreas de competencia de la Universidad
2. La formación universitaria, profesional, científica, tecnológica, humana y social de la población hondureña
3. La investigación y el desarrollo de la innovación educativa y tecnológica
4. La vinculación de su accionar con la sociedad
5. La contribución al desarrollo humano mediante programas de educación abierta y continua

**p. ¿Cómo se vinculan las funciones de su institución con el Proyecto RESPUESTA A EMERGENCIAS DE HURACANES ETA E IOTA EN HONDURAS?**

R. La UNAG es la única universidad pública nacional orientada a la formación especializada en las ciencias agrícolas y ambientales. Por 70 años, la UNAG desarrolla educación bajo la modalidad de internado, todos becados, con énfasis en las poblaciones más pobres de Honduras, de áreas rurales, de grupos minoritarios, aquellos que son los primeros en alcanzar educación universitaria, y que procura la igualdad de género. La infraestructura dañada de la UNAG no solo constituye en sí misma infraestructura pública crítica para asegurar la continuidad de servicios educativos a poblaciones altamente vulnerables e históricamente excluidas; también es esencial para la formación, investigación y extensión en áreas y sectores que son estratégicos para la recuperación y desarrollo sostenible. Por ejemplo, el sector agroalimentario, la gestión sostenible de recursos naturales, y la mitigación y resiliencia contra el cambio climático y la gestión del riesgo.

**P. ¿Cuál es el protocolo que se debe seguir su institución, para la ejecución del Proyecto relacionados a procesos de emergencia y reconstrucción?**

R. Como institución pública, la UNAG se rige por las Leyes los procedimientos establecidos en la Ley de Contratación del Estado, su reglamento, o disposiciones especiales aplicables. La UNAG también cuenta con una Fundación que apoya los procesos de gestión Universitaria.

**P. ¿Qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementarlas durante la ejecución proyecto?**

Los proyectos de infraestructura en la UNAG consideran la construcción de un muro de contención en segmentos estratégicos del Río Talgua. Además, se considera la rehabilitación del sistema de drenaje interno para facilitar la evacuación de agua.

**P. ¿Qué medio considera efectivo para la comunicación del Proyecto con usted o la entidad que representa?**

R. Correo electrónico a [rector-unag@unag.edu.hn](mailto:rector-unag@unag.edu.hn) o al teléfono 9992-1960

**P. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los Proyectos?**

R. Por ser infraestructura propia, la UNAG está en posibilidades de cumplir con todas los requisitos legales que puedan requerirse. Por ejemplo, documentación legal de propiedad, planos, licencias que puedan requerirse etc.

**P. ¿Cuál es el apoyo que debe darse a las comunidades afectadas por ETA e IOTA?**

R. Identificación y cuantificación precisa de áreas e infraestructura dañadas, priorización de intervenciones para la recuperación rápida, robusta y resiliente.

**P. ¿La Institución que usted representa cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos? ¿Cuál sería el mecanismo más efectivo de atención de quejas y reclamos de los sub proyectos?**

R. Quejas, reclamos y peticiones se atienden a través de Oficial de transparencia: [transparenciaunag@gmail.com](mailto:transparenciaunag@gmail.com)

### **3. Secretaria en el Despacho de Salud.**

Por Mandato constitucional su función es velar por la salud integral de la población a través del ejercicio de la función de Rectoría (Conducción, Regulación, Armonización de la Provisión de servicios, alineamiento del financiamiento en salud, garantía del aseguramiento, Vigilancia de la salud ejercicio de las FESP, del Sistema Nacional de Salud. La secretaria de Salud como parte involucrada, ha tenido a bien participar en la consulta, cuya información se describe a continuación.

#### **P. ¿Cómo se vinculan las funciones de su institución con el Proyecto RESPUESTA A EMERGENCIAS DE HURACANES ETA E IOTA EN HONDURAS?**

1. Reconstrucción o reparación de la red de servicios Centros de salud del primer nivel de atención y Hospitales
2. Servicios públicos como agua y Saneamiento
3. Acceso geográfico (Caminos y carreteras, puentes) a las unidades de salud
4. Albergues en condiciones de salubridad y que cumplan las medidas de bioseguridad por la Pandemia por COVID 19
5. Brigadas de atención y vacunación masiva
6. Contratación de recursos humanos para dar respuesta en salud
7. Comunicación de Riesgo en salud

#### **P. ¿Cuál es el protocolo que se debe seguir su institución, para la ejecución del Proyecto relacionados a procesos de emergencia y reconstrucción?**

1. Establecer el Diagnostico de situación de salud en las regiones afectadas
2. Establecer las prioridades de intervención
3. Establecer los anteproyectos clasificados por rubro a intervenir
4. Solicitar aprobación del nivel político de SESAL
5. Presentar anteproyectos a la SCGG

#### **P. ¿Qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementarlas durante la ejecución proyecto?**

R. Estas medidas están incluidas dentro de los planes de Impacto Ambiental y Plan de impacto social de los proyectos con sus diferentes actividades y tareas.

#### **P. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los Proyectos?**

R. Los que se establecen ya en la leyes generales y específicas del país: Ley de la Administración Pública, Ley de Contratación del Estado, DGP, Ley de Transparencia y otras.

#### **P. ¿Dificultades para la formulación de los sub Proyectos?**

Únicamente el no contar con los datos del diagnóstico reales y confiables en tiempo oportuno.

**P. Dificultades para llegar a las comunidades afectadas por ETA e IOTA**

1. Vías de comunicación en mal estado
2. falta de financiamiento para movilización de los técnicos a las áreas afectadas

**P. ¿Cuál es el apoyo que debe darse a las comunidades afectadas por ETA e IOTA?**

R. Apoyo integral y de desarrollo local sostenible en el tiempo. Proyectos operativos y de bajo costo que resuelvan realmente las necesidades de la población

**P. La Institución que usted representa cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos?**

¿Cuál sería el mecanismo más efectivo de atención de quejas y reclamos de los sub proyectos?

R.S i a través de los comités de Control interno y de buzones de quejas en cada unidad de salud.

**d) Cuestionario para Organizaciones de la Sociedad Civil.**

El siguiente cuestionario se remitió a las organizaciones de Sociedad Civil como ser: Fondo Cafetero y FENAPAPEDISH, posterior mente será remitida a organizaciones de Mujeres.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS, EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO:  
DE RECUPERACIÓN DE EMERGENCIA A CAUSA DE LOS CICLONES TROPICALES ETA E IOTA EN  
HONDURAS

**CUESTIONARIO  
PARA INSTITUCIONES DE SOCIEDAD CIVIL**

Nota: Su respuesta es de ayuda para la ejecución de acciones dentro del Proyecto de reconstrucción. Conteste lo que aplique a su Institución. Una vez lleno favor remitirlo al siguiente correo electrónico.

- Nombre de la Institución u Organización a la que pertenece:

\_\_\_\_\_

- Cargo que representa en la institución a la que pertenece

\_\_\_\_\_

- ¿Cuáles son las funciones de la institución que usted representa?

\_\_\_\_\_

- ¿Cuál es la metodología de intervención que realiza su institución en las comunidades beneficiadas con sus proyectos?

\_\_\_\_\_

- ¿Qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementar durante la ejecución de sus proyectos?  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué medio considera efectivo para la comunicación entre el Proyecto en ejecución y usted o la entidad que representa?  
\_\_\_\_\_
- ¿Cómo se vinculan las funciones de la institución con el Proyecto RESPUESTA A EMERGENCIAS DE HURACANES ETA E IOTA EN HONDURAS?  
\_\_\_\_\_
- ¿Cuál es el protocolo que su institución debe seguir para la ejecución del Proyectos relacionados a procesos de emergencia y reconstrucción?  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementarlas durante la ejecución proyecto?  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué medio considera efectivo para la comunicación entre los beneficiarios del Proyecto y su Institución?  
\_\_\_\_\_
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los Proyectos que su Institución ejecuta?  
\_\_\_\_\_
- ¿Dificultades de su institución para la formulación de los sub Proyectos?  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué dificultades han tenido para llegar a las personas que su institución representa, y que han sido afectadas por ETA e IOTA?  
\_\_\_\_\_
- ¿Cuál es el apoyo que debe darse a las personas que su institución representa y que han sido afectadas por ETA e IOTA?  
\_\_\_\_\_
- ¿La Institución que usted representa cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos? ¿Cuál sería el mecanismo más efectivo de atención de quejas y reclamos de los sub proyectos?  
\_\_\_\_\_
- ¿Cuál es la responsabilidad de su Dirección o Unidad dentro de los Proyecto de reconstrucción.  
\_\_\_\_\_
- La institución que representa ha realizado algún tipo de alianzas estratégicas con SECECOAS FHIS. ¿Qué tipo de alianza?  
\_\_\_\_\_

- ¿Como fue la experiencia de trabajar con SEDECOAS-FHIS FHIS?  

---
- Estaría dispuesta su institución de trabajar nuevamente con SEDECOAS-FHIS FHIS. En caso de no haber trabajado con SEDECOAS-FHIS FHIS, estaría su institución en la disposición de realizar alianzas con SEDECOAS-FHIS FHIS.?  

---

GRACIAS POR SU APOYO

**A continuación, se presenta el análisis de los cuestionarios enviados a las instituciones de sociedad civil de Honduras.**

**1. Aportes de las organizaciones Indígenas y Afrohondureñas CONPAH Y ODECO:**

***Principales aportes durante reunión virtual en jornadas durante marzo 2021.*** Los comentarios y preguntas expresadas muestran que los participantes concuerdan con la pertinencia del proyecto. Hicieron referencia a la pérdida de cobertura y seguridad comunitaria debido a los efectos de las tormentas. Se mencionó que las fuentes de agua se están contaminando y los ríos pierden su caudal.

Manifiestan interés en los beneficios o incentivos que el proyecto pueda traer a su comunidad y creen que la participación en los proyectos debe dar más accesibilidad para las comunidades de escasos recursos, que debe ser un proceso incluyente, donde se incorpore a grupos de mujeres y jóvenes, así como a las comunidades indígenas, ya que proyectos anteriores no han puesto énfasis en la inclusión de los grupos vulnerables.

El proyecto, los reciben con optimismo, pero sugieren que la gestión debe ser descentralizado, con oficinas territoriales. En cuanto a la coordinación interinstitucional, recomiendan trabajar de cerca con las organizaciones PIAH reconocidas por las comunidades.

Se necesita un fortalecimiento de las capacidades institucionales para que entiendan las necesidades de los PIAH. El fortalecimiento de las capacidades también requiere que las comunidades conozcan y aclaren qué institución concede los permisos y qué competencias tienen las otras instituciones, para

Indicaron que se necesita que se abran espacios para que las comunidades PIAH formulen sus estrategias de participación cuando sea necesario. En el pasado, otros proyectos han traído estructuras ya establecidas de gobernanza que no tomaron en cuenta las necesidades de los pueblos autóctonos y no ha sido posible llegar a un acuerdo y se ha llegado a confrontación. Se debe permitir que los pueblos PIAH desarrollen su propia gobernanza tomando en cuenta la tradición ancestral.

Uno de los temas que tanto ODECO como CONPAH destacan es la necesidad de reconocer y respetar las formas propias de organización indígena; esto permitiría que en las acciones del Proyecto se hagan en forma participativa.

Adicionalmente, en apoyo a este Marco, ODECO realizó consultas adicionales en comunidades para diseminar el contenido de este Marco y el Proyecto. El pueblo Garífuna históricamente se localiza en la costa del {caribe de Honduras. La consulta para la evaluación social se realizó 45 comunidades de 15 municipios de los departamentos de Cortes, Atlántida, Colon, Gracias a Dios e Islas de la Bahía.

Medidas a considerar en el proyecto:

- **Compartir información completa oportuna.**
- **La difusión de información mediante la radio local y comunitaria además de enviar boletines a representantes de pueblos indígenas y reuniones presenciales periódicas;**
- **Tomar en consideración las Organizaciones e Instituciones conformadas por y para los Pueblos Indígenas y Afrohondureños.**

#### 4. FENAPAPEDISH:

Es una Federación que aglutina, representa y fortalece a las Asociaciones de padres, madres y familias de personas con discapacidad de Honduras; incidiendo y promoviendo acciones conjuntas, que nos conduzcan a la inclusión integral en la sociedad y al respeto de nuestros derechos.

Se sostuvo un acercamiento con la organización vía teléfono, donde se nos explicó que buscan evitar el lenguaje discriminatorio y estigmatizante que pone el énfasis en la discapacidad por delante de la condición de persona” y adjetivos sustantivados como “minusválido”, “incapaz” o “discapacitado” deben evitarse “para superar la concepción de enfermo o paciente”., según lo establece la Declaración de Madrid.

La organización pretende la iintegración plena de todas las personas debemos utilizar un lenguaje integrador y normalizado en el que se subrayen los aspectos positivos.

Medidas a considerar en el proyecto:

- **Cuando se escriba un documento o se mantenga un dialogo, no se utilice la palabra INCAPACITADO sino más bien persona con discapacidad.**
- **No emplear términos menos específicos o directamente difusos como “capacidades diferentes” o “diversidad funcional” que intentando amortiguarla, diluyen el significado de la discapacidad.**

A continuación, se presenta el cuestionario llenado por las autoridades de FENAPAPEDISH.

#### **P. Nombre de la Institución u Organización a la que pertenece:**

R. Federación Nacional de Madres, Padres y Familias de Personas con Discapacidad de Honduras (FENAPAPEDISH).

#### **P. Cargo que representa en la institución a la que pertenece:**

R. Presidente de Junta Directiva Nacional.

#### **P. ¿Cuáles son las funciones de la institución que usted representa?**

R. 1. Representar, empoderar, coordinar, promover y apoyar iniciativas de las Organizaciones afiliadas. 2. Fortalecer las capacidades de las asociaciones afiliadas, impulsando el liderazgo, desarrollo integral y la inclusión con perspectiva de género. 3. Desarrollo de acciones de incidencia política por el cumplimiento de derechos humanos enfocado en las personas con discapacidad y sus familias.

**P. ¿Cuál es la metodología de intervención que realiza su institución en las comunidades beneficiadas con sus proyectos?**

1. Visitas de acompañamiento y monitoreo a las afiliadas 2. Espacios de formación y capacitación. 3. Programa de atención directa a las afiliadas como ser grupos de auto apoyo o compartir, encuentros de madres y padres entre otros. 4. Movilizaciones, celebraciones públicas.

**P. ¿Qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementar durante la ejecución de sus proyectos?**

R. Uso de nuestras herramientas, Manual de Accesibilidad y correcto abordaje a personas con discapacidad, manual de operaciones proyecto gestión de riesgos de desastres COPECO. 6.

**P. Qué medio considera efectivo para la comunicación entre el Proyecto en ejecución y usted o la entidad que representa?**

R. A través de diferentes medios: Correo electrónico: info@fenapapedish.com, teléfono: 98585048/ 9816-3669, plataformas virtuales.

**P. ¿Cómo se vinculan las funciones de la institución con el Proyecto RESPUESTA A EMERGENCIAS DE HURACANES ETA E IOTA EN HONDURAS?**

R. Se vincula a través del seguimiento y monitoreo, a través de la veeduría y procesos de incidencia política. Además de la aplicación del enfoque social inclusivo en todas las áreas de dicho proyecto. 8.

**P. ¿Qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementarlas durante la ejecución proyecto?**

R. Normas para la inclusión, protección y atención de las personas con discapacidad en las emergencias y desastres de Naciones Unidas.

**P. ¿Qué medio considera efectivo para la comunicación entre los beneficiarios del Proyecto y su Institución?**

Visitas, llamadas telefónicas y reuniones presenciales o virtuales con los actores principales y secundarios.

**P. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los Proyectos que su Institución ejecuta?**

R. Somos una organización legalmente constituida con todos los requisitos actualizados PJ1052-2009, Reformada PJ- 170082018-579. Recibimos subsidio de SEDIS desde 2002, y cumplimos con todos los requerimientos del Estado.

**P. ¿Dificultades de su institución para la formulación de los sub Proyectos?**

Ninguna.

**P. ¿Qué dificultades han tenido para llegar a las personas que su institución representa, y que han sido afectadas por ETA e IOTA?**

R. No se cuenta con datos desagregados por, edad, condición, genero, ubicación geográfica de todas las Personas con Discapacidad que fueron afectadas por los Huracanes.

**P. ¿Cuál es el apoyo que debe darse a las personas que su institución representa y que han sido afectadas por ETA e IOTA?**

R. Proyectos de infraestructura que sean accesibles para todos y todas Proyectos de educación inclusiva Proyectos de restitución de sistema de agua potable, y alcantarillado. Proyectos de mejora y reconstrucción de viviendas de personas afectadas.

**P. ¿La Institución que usted representa cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos? ¿Cuál sería el mecanismo más efectivo de atención de quejas y reclamos de los sub proyectos?**

R. Contamos con protocolos de atención de quejas y reclamos captadas a través de nuestras redes sociales y pagina web.

**P.Cuál es la responsabilidad de su Dirección o Unidad dentro de los Proyecto de reconstrucción?**

R. Es una responsabilidad como Veedores sociales.

**P. La institución que representa ha realizado algún tipo de alianzas estratégicas con SEDECOAS FHIS. ¿Qué tipo de alianza?**

R. En años anteriores se ha trabajado en proyectos educativos para garantizar a la educación a las niñas, niños y jóvenes con discapacidad.

P. ¿Como fue la experiencia de trabajar con SEDECOAS-FHIS FHIS?

R. Muy buena.

**P. ¿Estaría dispuesta su institución de trabajar nuevamente con SEDECOAS-FHIS FHIS? ¿En caso de no haber trabajado con SEDECOAS-FHIS FHIS, estaría su institución en la disposición de realizar alianzas con SEDECOAS-FHIS FHIS?**

Como organización de sociedad civil comprometida con los derechos de las personas con discapacidad y siendo nuestro objetivo Institucionalizar y posicionar en todos los sectores de la sociedad, el enfoque de discapacidad; potenciando el liderazgo de las asociaciones de Madres, Padres y Familias de base, en la toma de decisiones, acceso, control y beneficios de los recursos; aumentando significativamente sus capacidades mediante la perspectiva de género, y enfoque de derechos humanos y libertades fundamentales.

**5. Fondo Cafetero.** se sostuvo un dialogo telefónico con representantes del fondo cafetero, que es una de las Partes Interesadas, se les hizo llegar vía correo electrónico, el cuestionario para la consulta obteniendo los resultados siguientes.

- **Nombre de la Institución u Organización a la que pertenece:**  
Fondo Cafetero Nacional

- **Cargo que representa en la institución a la que pertenece**  
Administrador General
- **¿Cuáles son las funciones de la institución que usted representa?**
  - Brindar financiamiento y ejecutar el programa de mejora y mantenimiento de los caminos en las zonas cafetaleras
  - Apoyar programas y proyectos especiales de inversión y Desarrollo social.
- **¿Cuál es la metodología de intervención que realiza su institución en las comunidades beneficiadas con sus proyectos?**
  - priorización de proyectos de forma descentralizada a través de las estructuras de base en cada zona cafetalera de las organizaciones de productores de café legalmente reconocidas en el FCN
  - Ejecución de proyectos de infraestructura vial con maquinaria propia o subcontratación
- **¿Qué medidas de mitigación ambiental y social contempla su institución para implementar durante la ejecución de sus proyectos?**
  - Mitigación Ambiental:
    - Eliminación de materiales de desperdicio en la construcción y mantenimiento de carreteras.
    - Manejos apropiados de bancos de material en relación con el drenaje natural y evitar acumulación de agua.
    - Manejo de desechos y desperdicios en relación con mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria
    - Manejo adecuado de residuos sólidos, para su posterior disposición en lugares establecidos por las UMA
  - Social
    - Socialización con las Organizaciones Gremiales de productores de café acreditadas ante el FCN sobre los proyectos a realizar.
    - Rotulación de proyectos y precaución en los procesos constructivos.
    - Cumplimiento de medidas de seguridad industrial en procesos de construcción para los colaboradores.
- **¿Qué medio considera efectivo para la comunicación entre el Proyecto en ejecución y usted o la entidad que representa?**  
Correo electrónico, llamadas telefónicas o mensajería instantánea.
- **¿Cómo se vinculan las funciones de la institución con el Proyecto RESPUESTA A EMERGENCIAS DE HURACANES ETA E IOTA EN HONDURAS?**

El FCN dio respuesta a las emergencias presentadas con Fondos propios y fondos nacionales en la infraestructura vial de las zonas cafetaleras con su maquinaria en cumplimiento de los objetivos institucionales en coordinación con la unidad de ingeniería, su equipo técnico de experiencia y la dirigencia gremial legalmente acreditada

- **¿Cuál es el protocolo que su institución debe seguir para la ejecución del Proyectos relacionados a procesos de emergencia y reconstrucción?**  
Se creo el comité de infraestructura vial, siguiendo lineamientos para atender contingencias de emergencia en la red vial cafetalera
- **¿Qué medio considera efectivo para la comunicación entre los beneficiarios del Proyecto y su Institución?**  
Llamadas telefónicas, mensajería instantánea y presencial
- **¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los Proyectos que su Institución ejecuta?**  
Se Deberá complementar y fortalecer el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales exigidos en el proyecto
- **Dificultades de su institución para la formulación de los sub-Proyectos**  
Actualmente contamos con una unidad de ingeniería que es la encargada de formular proyectos de construcción y mantenimiento de la infraestructura vial del país; en caso de establecer una alianza y se hayan definido los parámetros de diseño, se tendrá que capacitar y fortalecer el equipo para la formulación cumpla con los requisitos definidos y aprobados.
- **¿Qué dificultades han tenido para llegar a las personas que su institución representa, y que han sido afectadas por ETA e IOTA?**  
Durante las emergencias, problemas por comunicación por interrupción de las carreteras, interrupción del fluido eléctrico y señal de telefonía celular.
- **¿Cuál es el apoyo que debe darse a las personas que su institución representa y que han sido afectadas por ETA e IOTA?**  
Reconstrucción de la red vial en las zonas cafetaleras construcción de obras de mitigación
- **¿La Institución que usted representa cuenta con un mecanismo de atención de quejas y reclamos? ¿Cuál sería el mecanismo más efectivo de atención de quejas y reclamos de los subproyectos?**  
El mecanismo de reclamos se realiza a través de la estructura gremial y de forma directa a través de redes sociales y pagina web.
- **¿Cuál es la responsabilidad de su Dirección o Unidad dentro de los Proyecto de reconstrucción?**  
Ejecutamos los proyectos de construcción, mantenimiento rutinario y periódico de la red vial terciaria que no está incluida en la red vial oficial en zonas cafetaleras en todo el país.

- **La institución que representa ha realizado algún tipo de alianzas estratégicas con SEDECOAS FHIS. ¿Qué tipo de alianza?**  
Se suscribió convenio de cooperación
- **¿Como fue la experiencia de trabajar con SEDECOAS-FHIS FHIS?**  
Facilito dar mayor respuesta de manera más inmediata, distribuyéndose las responsabilidades y evitando la duplicidad de esfuerzos y recursos.
- **¿Estaría dispuesta su institución de trabajar nuevamente con SEDECOAS-FHIS FHIS? En caso de no haber trabajado con SEDECOAS-FHIS FHIS, ¿estaría su institución en la disposición de realizar alianzas con SEDECOAS-FHIS FHIS.?**  
Si estamos dispuestos a trabajar en alianza para la reconstrucción de la infraestructura vial en las zonas cafetaleras del país.