

Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas y Plan de Comunicación

Realización de una Evaluación de Impacto Ambiental y Social Complementaria para el Proyecto de Integración Fronteriza - Eje Vial No. 4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa Provincia Zamora Chinchipe (RG-L1132)

Banco Interamericano de Desarrollo

3 de octubre de 2019

Preparada para: Ing. Jean Pol Armijos
Especialista de Transporte
Banco Interamericano de Desarrollo

Preparada por:

Mark Thurber
Gerente General

Eduardo Arias
Sociólogo

WALSH-Ecuador

Numero de Proyecto: EC145-6

TABLA DE CONTENIDOS

1	FICHA TÉCNICA	1
2	INTRODUCCIÓN	2
3	OBJETIVOS	2
3.1	OBJETIVO GENERAL	2
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
4	METODOLOGÍA	3
5	ALCANCES	4
5.1	ACTORES	5
6	PLAN DE CONSULTAS Y ESTRATEGIAS	5
6.1	ACTIVIDADES GENERALES	5
6.1.1	<i>Plan de Relacionamiento con Partes Interesadas</i>	5
6.1.2	<i>Género</i>	5
6.1.3	<i>Niños, niñas, adolescentes y jóvenes</i>	7
6.1.4	<i>Trabajadores y Relacionamiento Comunitario</i>	8
6.1.5	<i>Servicios Básicos, Salud y Coordinación Institucional</i>	9
7	MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS	10
7.1	PLAN DE QUEJAS Y RECLAMOS	12
8	PLAN DE COMUNICACIÓN	13
8.1	GRUPO OBJETIVO	13
8.2	OBJETIVOS	13
8.2.1	<i>Objetivo General</i>	13
8.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	13
8.3	ETAPAS DE CONSTRUCCIÓN	14
8.3.1	<i>Etapa I: Fase Previa al Inicio de las Obras</i>	14
8.3.2	<i>Etapa II: Fase de Inicio de la Construcción</i>	14
8.3.3	<i>Etapa III: Fase de Construcción</i>	14
8.3.4	<i>Etapa IV: Fase Post Construcción y Reposición</i>	15
8.4	PRINCIPALES ACTIVIDADES	15
8.5	PRINCIPALES MECANISMOS (MEDIDAS) PARA SU IMPLEMENTACIÓN	15
8.5.1	<i>Equipo de Gestores Sociales</i>	15
8.5.2	<i>Lineamientos de Comunicación y Discurso</i>	15
8.6	CRONOGRAMA POR ACTIVIDADES.....	16
8.7	PRESUPUESTO	16

Listado de Cuadros

Cuadro 8.7-1	16
--------------------	----

Listado de Gráficos

Gráfico 3-1 Gráfico de Plan de Acción Multidisciplinario.....	4
Gráfico 6-1 Flujoograma del Mecanismo Articulado de Quejas y Reclamos	11



Listado de Anexos

Anexo A Plan de Reasentamiento del MTOP

Listado de Acrónimos

AI	Área de Influencia
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
EIAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
IF	Institución Financiera
LBS	Línea Base Social
MTOP	Ministerio de Transporte y Obras Públicas
TdRs	Términos de Referencia
WALSH	Walsh Environmental Scientists and Engineers (Consultora Ambiental a cargo de este Estudio)

1 FICHA TÉCNICA

Proyecto : Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas y Plan de Comunicación Realización de una Evaluación de Impacto Ambiental y Social Complementaria para el Proyecto de Integración Fronteriza - Eje Vial No. 4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa Provincia Zamora Chinchipe (RG-L1132)
Número de Proyecto: EC145-6
Ubicación: Provincia de Zamora-Chinchipe, Ecuador
Entidad: Banco Interamericano de Desarrollo
Dirección: Av. 12 de Octubre N 24 -528 y Cordero Edf. WTC, Torre B, piso 9 Quito - Ecuador
Número de Teléfono: (593-2) 299-6969
Correo Electrónico: JEANPOLA@iadb.org
Representante de Banco Interamericano de Desarrollo: Sr. Jean Pol Armijos
Consultor Ambiental: Servicios Ambientales Walsh SAWMP S.A.
Calificación: MAE-SUIA-0109-CC

Personal	Profesión
Eduardo Arias	Sociólogo
Ahmad Newton	Sociólogo
Ana Mazonett	Socióloga
Mark Thurber	Especialista Geólogo
Peter Ayarza	Logística
Marta Tur	Planificación
Antonio Semanate	SIG
Alexander Morales	Ambiental

2 Introducción

El presente lineamiento, expuesto para la elaboración de consultas públicas para salvaguardar el relacionamiento con las partes interesadas de la zona de influencia, propone partir desde las probables preocupaciones y/o recomendaciones generadas por las mismas partes interesadas y la posibilidad que éstas tengan de participar en las diferentes etapas a lo largo de la ejecución del proyecto. Estos criterios tienen por objeto prevenir la dependencia, precarización y pasividad de las partes interesadas, y convertirlos en actores activos de los procesos del Proyecto de Integración Fronteriza-Eje Vial No.4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa, Provincia Zamora Chinchipe (RG-L1132). Una versión preliminar de este informe fue publicada en la página web del BID en agosto de 2019. Esta es la versión final de este informe a la cual se han incorporado los comentarios del MTOP, BID y del proceso de socialización con las comunidades en septiembre de 2019.

Las comunidades en el Área de Influencia (AI) del Proyecto son altamente dependientes de la actual vía Tramo 2 (Bellavista-Zumba-La Balsa) respecto a la movilidad y el transporte de bienes. Actualmente la vía se encuentra en mal estado y durante el invierno, suele cerrarse o haber restricción de tráfico durante varios días como resultado de fuertes lluvias, derrumbes o deslaves.

Gran parte del AI, no cuenta con cobertura de telefonía móvil, y los residentes dependen de los anuncios radiales de Zumba o de la información que pueda proporcionarse de manera oral acerca de las condiciones en las que se encuentra la vía. WALSH observó una insatisfacción generalizada respecto a la calidad de la comunicación en torno a la carretera; información básica acerca del mantenimiento de la vía existente y los planes de mejoramiento asociados a este Proyecto.

Este Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas y Plan de Comunicación, provee un lineamiento para el MTOP y sus contratistas de modo que puedan generar y suministrar la información necesaria acerca del Proyecto para los grupos de afección directa y las comunidades en general. Asimismo, lograr que la información pueda darse de manera oportuna y a través de mecanismos por los cuales las partes interesadas puedan requerir información, emitir quejas y reclamos, y recibir respuestas, así como acciones correctivas, de ser necesarias.

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

El objetivo general del Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas y su Plan de Consultas es dar los lineamientos necesarios para la ejecución de una comunicación horizontal entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Prestatario (Ministerio de Transporte y Obras Públicas [MTOP]), Contratistas y las partes interesadas de la comunidad afectada.

3.2 Objetivos Específicos

- Sentar las bases generales de un Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas para el tratamiento y desarrollo de las relaciones comunitarias, según los resultados arrojados en la Línea Base Social generada para este proyecto, respecto a los posibles impactos y los grupos/actores involucrados.
- Guiar el aminoramiento de los efectos de los posibles impactos identificados en los grupos directamente afectados, a través del relacionamiento adecuado con las partes interesadas.
- Generar los lineamientos básicos de un Plan de Comunicación para el Proyecto y la ejecución del Plan de Consultas.

4 Metodología

La metodología para identificar a las partes interesadas se encuentra desarrollada dentro de la Línea de Base Social generada para este proyecto.¹

Las variables *género, educación, transporte y actividad económica*, se utilizaron principalmente dentro del análisis de impactos realizado en la Línea de Base Social, de modo que puedan identificarse con mayor precisión las partes interesadas y los escenarios a prevenir.

Se determinó los mecanismos por los cuales se pueden obtener resultados positivos de participación activa y consulta significativa, los que suponen un conjunto multidisciplinario de acciones para cubrir las posibles necesidades de mediación y consulta.

No existe un esquema preestablecido, particular o aislado para la generación de estrategias del Plan de Relacionamiento con las Partes Interesadas, sino, un plan de acción para un relacionamiento acertado con las partes, que considera las variables utilizadas para identificación de estas partes, el cual se representa en el Gráfico 3-1.

La metodología de aplicación de recursos para la mediación es multidisciplinaria, lo que significa que no se cuenta con un solo método, sino que se utilizan y/o combinan varios medios para mitigar las adversidades del proyecto, por ejemplo, metodologías etnográficas, levantamiento de datos cuantitativos (mecanismos de quejas y reclamos, por ejemplo, etc.). El Prestatario o Contratista no deben limitarse a un solo método en particular para la aplicación de los recursos de mediación.

Uno de los beneficios de este Proyecto es que la comunidad tiene una organización espacial muy alineada con la vía existente. La mayor parte de los poblados están ubicados de manera adyacente a la carretera y su cotidianidad involucra generalmente el uso de la misma. El modo de comunicación actual, es la carretera per se. En este sentido, las veredas, el tráfico peatonal, el transporte público y privado, al igual que los sitios comerciales (tiendas, restaurantes, etc.), son los medios por los cuales las partes interesadas convergen y se informan entre sí. El Plan de Comunicación contempla estos espacios como lugares estratégicos a implementar los mecanismos de comunicación.

¹ Véase Metodología de LBS.

Gráfico 4-1
Gráfico de Plan de Acción Multidisciplinario



5 Alcances

Los alcances que este plan tiene son los habitantes, moradores, mujeres, niños, niñas, jóvenes y adolescentes, obreros y la comunidad en general de los sectores a intervenir en el Proyecto de Integración Fronteriza-Eje Vial No.4, Tramo 2 - Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa, Provincia Zamora Chinchipe.

Sin embargo, a través de los criterios expuestos en la Línea Base Social, se ha concluido que debe darse prioridad al relacionamiento de las partes respecto a los siguientes grupos de impacto e/o influencia:

- Género: En cuanto a su salud, su actividad económica y su edad.
- Estudiantes (niños, niñas, jóvenes y adolescentes): En torno a movilidad, consumo de drogas y alcohol.
- Trabajadores y relacionamiento comunitario: Con relación a códigos de conducta.
- Institucionalidad.

- Servicios básicos y salud: Respecto a planes de contingencia en caso de emergencias médicas, o en caso de efectos negativos en la provisión de servicios básicos.

5.1 Actores

Los actores identificados como prioritarios, a considerar en el plan de relacionamiento de las partes, han sido distinguidos mediante categorías.

Grupos de impacto (grupos afectados por el proyecto: impacto positivo y negativo)

- Género (Mujeres adultas jóvenes y mayores)
- Niños, niñas, adolescentes y jóvenes
- Trabajadores y relacionamiento comunitario

Grupos de influencia (grupos que pueden influir en los resultados del proyecto de manera positiva y negativa)

- Servicios básicos y salud
- Coordinación institucional

6 Plan de Consultas y Estrategias

6.1 Actividades Generales

- Divulgación de la información del Proyecto.
- Trabajo de empoderamiento de representación política y social.
- Consulta general para la acción y decisión partícipe.
- Generar opinión y su validación por parte de las instituciones.
- Igualdad de condiciones para la participación equitativa.
- Diálogo bidireccional (mecanismos de quejas, reclamos y consultas)
- Plan de comunicación y participación. Información clara, ajustada a las necesidades de comprensión.

Nótese que todas las actividades relacionadas a la consulta, talleres, asambleas generales, rondas comunitarias y participación, mencionadas en este documento, deben ser mediadas y coordinadas por el Prestamista, y el Banco, utilizando los recursos humanos e institucionales con los que cuenta, a través de los planes y propuestas de apoyo con los que le proveen las Instituciones Públicas a nivel nacional.

6.1.1 Plan de Relacionamiento con Partes Interesadas

6.1.2 Género

El Prestatario (MTO) debe convocar asambleas generales dirigidas particularmente a mujeres. Las asambleas generales deben llevarse a cabo principalmente en el área de influencia con mayor índice poblacional femenino, y deben citarse a las pobladoras de los asentamientos aledaños más pequeños.

Se sugiere realizar asambleas generales permanentes (a lo largo de toda la ejecución del proyecto para evaluar públicamente los impactos que las mujeres vayan

experimentando), dirigidas a las mujeres de cada centro poblado (Bellavista, El Progreso, Isimanchi, Zumba, El Tablon, El Chorro, Pucapamba y La Balsa). Es muy importante que se realicen asambleas generales antes de la ejecución del proyecto, de manera que pueda socializarse la información pertinente respecto a su ejecución antes de efectuarse.

Se propone fomentar nombramientos de representación femenina a través de las mesas redondas² generadas en las asambleas generales. Esto supone delegar a una mujer (elegida a través del voto mayoritario) por cada asentamiento para su asistencia a cada asamblea general, ya que la presencia de toda la población femenina del área de influencia no suele ser posible. Esto permite tener un flujo comunicacional actualizado y una toma de decisiones democrática.

La participación de las mujeres en asambleas generales y consultas ciudadanas también es de suma importancia en relación a otras condiciones de vulnerabilidad social, principalmente por el alto riesgo de empobrecimiento y violaciones a los derechos de las mujeres durante la implementación del proyecto.

Se requiere coordinación institucional con el Ministerio de Salud con el cual se pueda generar rondas comunitarias en donde se consideren analizar los siguientes temas: a) ingreso de trabajadores no locales de la Concesionaria, b) generación de nuevos comercios, y c) alternativas de movilidad por bloqueos o cierres temporales de vías.

- Salud sexual y reproductiva
- Cuidados preventivos relacionados a la edad de la mujer
- Cuidados de una persona con discapacidad o enfermedad catastrófica

El índice del grupo etario de entre 19 a 65 años, identificado como un promedio de edad en el que existe una mayor productividad económica, es superior al de edades menores³. Esto sugiere que, si bien las edades de crecimiento e instrucción (1 a 18 años) son claves para el desarrollo de la mujer, se indica que puede haber un mayor impacto en cuanto a su actual o potencial actividad económica con la implementación del proyecto.⁴

Se requiere generar consultas de mecanismos de medios de vida alternativos para un desarrollo económico, al igual que consultas respecto a los medios de educación e instrucción⁵, para lo cual se recomienda:

- Grupos focales para tratar el tema de dinamización de la economía y su diversificación.

² Una mesa redonda es generada a partir de asentamientos o delegaciones, para discutir las posibles problemáticas a tratar y que puedan aquejar a las mujeres del AI.

³ LBS Walsh 2019.

⁴ Plan de Restitución de Medios de Vida, Walsh 2019

⁵ Véase Plan de Restitución de Medios de Vida, Walsh 2019

- Socialización de vías alternas para el desplazamiento de las partes interesadas respecto a los traslados por educación o trabajo y alternativas de centros educativos, de ser el caso.

Evaluar, mediante consulta general, la opinión de las mujeres respecto a su participación activa dentro de los cambios que resulten de la implementación del proyecto, tales como la diversificación de su actividad económica -en caso de realizar alguna actividad comercial-, o respecto a los posibles impactos que puedan generarse a su educación o trabajo, y las alternativas que crean pertinentes.

Toda asamblea, consulta o taller, debe ser acompañado por un Gestor Social/Comunitario.

6.1.3 Niños, niñas, adolescentes y jóvenes

Fortalecer y dar continuidad a la educación durante el Proyecto, debería ser el enfoque principal para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Las rutas alternas para el transporte a escuelas y colegios serán difíciles en algunas zonas puesto que la vía existente es a menudo la única ruta carrozable. Deben generarse métodos alternos (busetas, horarios de apertura de vía para escolares, aceras protegidas a lo largo de las obras en construcción, etc.) para el transporte y desplazamiento de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, ya que el acceso a sus escuelas y colegios dependen del traslado por la vía en construcción.

El impacto en la movilidad a escuelas y colegios tendrá un efecto significativo en la educación local, y la economía de las familias. Las familias en esta área valoran altamente la educación y devotan recursos significativos para proveer oportunidades educacionales para sus hijos e hijas, tales como viajes diarios a Palanda o Zumba para que los niños atiendan a los colegios.

Un costo significativo, tanto en tiempo como en recursos económicos, es el transporte de los estudiantes a sus instituciones educativas. Un cierre semipermanente o permanente de las vías que comunican un centro poblacional con otro, puede exacerbar significativamente la presión de tiempo, financiera y emocional de las familias.

Se proponen las siguientes disposiciones para mitigar los impactos hacia los niños, niñas, adolescentes y jóvenes:

- Deben hacerse tramos alternos o ejecutar el proyecto por etapas cuando sea posible; y, de ser necesario, la subvención de transporte por posibles impedimentos de circulación del transporte utilizado comúnmente (eje. busetas). Proveer transporte seguro en las áreas de construcción del Proyecto para llegar a las áreas de sus escuelas, colegios, y demás unidades educativas, va a salvaguardar la integridad de los escolares.
- La iluminación, pasos peatonales y señalización adecuada, permitirá evitar percances y mitigar los riesgos tales como accidentes ocupacionales o de tránsito con escolares en tránsito. Deben existir pasos peatonales claros, veredas alternas y la identificación explícita de zonas escolares.

- Se sugiere crear talleres permanentes -a lo largo de la ejecución del Proyecto- de impactos negativos y riesgos de consumo de drogas y alcohol, dirigidos hacia los niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Hay posibilidad de que, por la presencia de trabajadores no locales pertenecientes a la Concesionaria, se introduzca, incrementemente y/o normalice el consumo de las drogas y el alcohol, así como una proliferación de centros de entrenamiento, particularmente en las áreas pobladas adjuntas a la vía, campamentos, tiendas, hostales, u otros sitios de congregación de trabajadores.

La utilización de los centros educacionales puede ser considerada para socializar toda la información respecto a este eje, distinguiendo espacios, tanto para madres y padres de familia, como para estudiantes. Debe considerarse que no se utiliza el mismo lenguaje para los diferentes grupos de edad, por ende, deben realizarse talleres separados para adultos y para niños y jóvenes.

6.1.4 Trabajadores y Relacionamento Comunitario

Un buen relacionamiento con las partes interesadas y la comunidad en general, en base a los códigos de conducta estipulados por el BID, requiere que estos códigos se socialicen con el Prestatario, la Concesionaria, sus contratistas, los trabajadores, proveedores de servicios, y la comunidad. Los códigos de conducta deben ejercerse para prevenir las siguientes prácticas:⁶

- **De corrupción:** ofrecer, dar, recibir o solicitar, - directa o indirectamente - algo de valor para influenciar en los intereses de terceros en la ejecución del proyecto, impactando adversamente a las partes interesadas, al desarrollo y cumplimiento del proyecto como tal.
- **De colusión:** el arreglo entre dos (2) o más partes para lograr influenciar de manera adversa, los intereses de terceros, impactando directamente a las partes interesadas, al desarrollo y cumplimiento del proyecto como tal.
- **De coerción:** amenazar a manera de imposición, mediante represión física o moral - directa o indirectamente - para lograr los intereses de terceros.
- **De fraude:** omisión o mal - representación que engaña o intenta engañar a una de las partes para obtener beneficios financieros, u otros beneficios, o para evitar alguna obligación o responsabilidad.
- **De obstrucción:** destruir, falsificar, alterar u ocultar deliberadamente material de evidencia para la investigación o los investigadores del BID, o amenazar, e intimidar cualquiera de las partes para evitar el conocimiento de la información para los debidos procesos de investigación; de igual manera, se considera una práctica de obstrucción el impedir materialmente la inspección del Banco y su derecho de auditoría.

Las empresas Contratistas y los trabajadores de la Concesionaria, representantes del sector público, Prestamistas u otros responsables, no podrán, bajo ningún concepto,

⁶ Códigos de conducta del BID; *Prohibited Practices*.

ejercer alguna de estas prácticas, en particular con relación a las partes interesadas y la comunidad en general. Estas prácticas, a más de estar ligadas estrictamente a la ejecución del proyecto, también se aplican para la inserción de los obreros en la comunidad y su cotidianidad.

La capacitación de estos códigos de conducta, al igual que capacitaciones respecto a los espacios diferenciados (baños, vestidores, duchas, espacios de ocio, etc.), es menester antes, y a lo largo de toda la ejecución del proyecto.

Esta información también deberá divulgarse como herramienta principal de las campañas de comunicación, difusión y publicidad del proyecto, dirigida a las partes interesadas.

Los canales de información y comunicación del BID, sus auditores y fiscalizadores también se encargarán de que este punto, al igual que el resto de los puntos encontrados en este documento, se ejerzan de manera cabal.

6.1.5 Servicios Básicos, Salud y Coordinación Institucional

La adecuación e implementación de servicios básicos, y viales, al igual que la coordinación de los recursos públicos son de responsabilidad del Prestamista, por tanto, se propone lo siguiente:

- Las vías alternas para el transporte y desplazamiento de los habitantes de la zona de influencia en cuanto a la atención de su salud, es imperativo. La atención médica para la mayoría de las partes interesadas no se encuentra en el mismo lugar de residencia y dependerá del traslado, rutas y planes de contingencia en caso de emergencia. La asistencia para el transporte a instituciones médicas para residentes con alguna urgencia, especialmente durante el cierre de la vía o la indisponibilidad de medios de transporte, debe correr por cuenta de la Concesionaria y sus contratistas
- Se necesita generar un plan de contingencia para el traslado de posibles emergencias médicas, accidentes viales, y accidentes ocupacionales de personas de la comunidad. Un trazado de rutas, identificación de puntos médicos alternos, y la coordinación interinstitucional para el levantamiento de centros de salud itinerantes. Esta es una intervención positiva por parte de la Concesionaria, la cual ayudará a mantener buenas relaciones con la comunidad que sufre de la ausencia de recursos médicos y largas distancias, incluso sin la ejecución de la construcción de la vía.
- Una coordinación institucional e interinstitucional (público-privada) debe existir para la solución de posibles problemas respecto a los servicios básicos y la mitigación de conflictos en torno a cortes de suministros de agua, luz y alcantarillado debido al proyecto, considerando que varios servicios no se encuentran conectados a redes públicas⁷. Este aspecto debe estar coordinado con

⁷ Por ejemplo agua entubada de fuentes cercanas, eliminación de desechos en pozos ciegos o sépticos, etc.

la práctica permanente de comunicar los posibles agravios con hogares afectados en zonas de construcción, para encontrar soluciones oportunas.

Algunas comunidades (por ejemplo Bellavista y El Progreso) están ubicadas en áreas geológicamente inestables, y han sido afectadas por derrumbes, aluviones, erosión, las cuales han deteriorado sus casas y han puesto su bienestar en riesgo. La Concesionaria debe, primeramente, proteger las casas y otras construcciones (escuelas, colegios, iglesias, tiendas, etc.) que puedan ponerse en riesgo directa o indirectamente por las actividades de construcción del Proyecto. En caso de que una estructura se encuentre vulnerada, y la seguridad no pueda ser garantizada, debe proveerse de reasentamiento temporal, tal como se estipula en el Plan de Reasentamiento, para asegurar el bienestar de los ocupantes de la infraestructura. Debe prestarse particular atención a los riesgos geológicos durante el invierno, puesto que es cuando las fuertes lluvias pueden causar la inestabilidad de los taludes.

Adicionalmente, se sugiere el entrenamiento y presencia de mediadores y gestores sociales y comunitarios, que se encuentren en el área de influencia a lo largo de la ejecución de todo el proyecto. La institución pública y privada, asegura de esta manera, lograr la prevención de posibles conflictos o el surgimiento de problemas relacionados al impacto del proyecto en territorio o a las partes interesadas.

7 Mecanismos de Quejas y Reclamos

La Línea Base Social para el Proyecto de Integración Fronteriza- Eje Vial No.4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa, Provincia Zamora Chinchipe es un medio por el cual las partes interesadas ya pueden consultar y acceder a información que identifique su realidad y situación, en caso de merecer una toma de decisiones respecto a algún tema puntual tratado en dicho documento.

Si bien deben existir mecanismos de participación activa por parte de las partes interesadas, también deben distribuirse los canales de participación indirecta y consulta, queja o reclamo anónimos. Las consultas deben realizarse para analizar posibles riesgos que no pueden medirse sin antes generar una participación activa con las partes interesadas (grupos focales, asambleas generales, etc.), una vez que el proyecto se encuentre aprobado y en vías de socialización.

Los mecanismos, plataformas y entidades competentes para recibir y procesar quejas, reclamos y consultas, deben ofrecer a las comunidades directamente afectadas -y/o los grupos de influencia-, un camino efectivo para expresar preocupaciones y lograr soluciones que promuevan una relación complementaria entre las partes interesadas; los insumos o *inputs* que la ciudadanía pueda proporcionar, -sean estos entendidos bajo la nomenclatura de queja, reclamo o consulta-, servirán a las entidades competentes e instituciones responsables, como aportes para mejorar su capacidad de respuesta, acción y atención como tal.

Las entidades -MTO y la Contratista (constructora)- cuya responsabilidad con la ciudadanía se encuentra estrechamente ligada por los impactos directos generados en la zona de influencia del Proyecto de Integración Fronteriza- Eje Vial No.4, Carretera

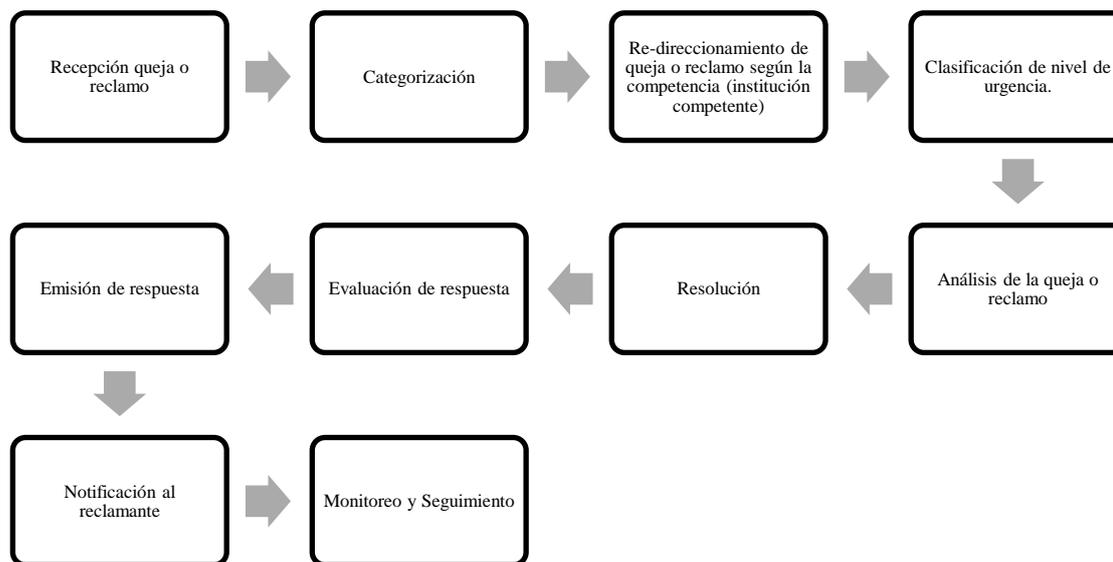
Bellavista-Zumba-La Balsa, provincia Zamora Chinchipe, deben responder a las necesidades de la misma, y sus habitantes, conforme los procesos y las etapas de desarrollo del Proyecto.

En este sentido, se propone crear/disponer de una Directiva receptora y responsable del relacionamiento directo con las comunidades; una identificación clara de las entidades encargadas, responsables de las respuestas efectivas hacia las comunidades. El MTOP debe considerar generar una directiva en conjunto con la coordinación institucional entre el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) y el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

La directiva y sus dependencias deben estar abiertas a descubrir conflictos y circunstancias imprevistas a ser resueltos, de modo que puedan reestructurar su directiva, medios y esquemas, con el fin de ajustarse a las necesidades de las partes interesadas.

Se sugiere que, a más de una participación activa directa, se generen mecanismos para la atención a la queja y reclamo. Se requiere una normalización de los formularios, actas, respuestas y demás documentos que se atengan a los procesos de atención a quejas y reclamos, por parte de las entidades públicas y privadas competentes.

Gráfico 7-1
Flujograma del Mecanismo Articulado de Quejas y Reclamos



El proceso representado en el flujograma refleja que todas las instituciones competentes deben identificar de manera general, categorías y tipificación de quejas y reclamos provenientes de la ciudadanía, lo cual mantiene un proceso de consulta continua. Simultáneamente, el mecanismo articulado de quejas y reclamos nos permite mitigar posibles riesgos a partir de nuevas partes interesadas que puedan surgir a lo largo de la implementación del proyecto, y para quienes se pueden generar respuestas a corto y mediano plazo.

7.1 Plan de Quejas y Reclamos

La recepción y atención a quejas y reclamos, tiene como fin lograr una participación pública adecuada a través de la consulta y la apertura para la resolución de posibles conflictos o problemáticas que se generen en torno a un proyecto de alto impacto social en vías de ejecución, así como una herramienta para monitorear el cumplimiento de los planes y programas sociales y ambientales del Proyecto.

Las medidas de protección social y ambiental del Prestamista respecto a los proyectos que apoya económicamente para su realización son un referente para las medidas a desempeñar y ejecutar por parte de entidades de desarrollo públicas y privadas a las cuales la institución internacional ha decidido colaborar. Los potenciales riesgos, que pueden resultar de una intervención en espacios de asentamiento humano urbano y rural, se analizan en estas medidas.

Las buenas prácticas internacionales de atención a quejas y reclamos sugieren medidas como el involucramiento de las comunidades, la participación, la consulta y la divulgación de la información como mecanismos de socialización y mitigación de los riesgos o impactos a los que pueden someterse la sociedad civil directamente afectada.

El proveer la información oportuna respecto a las obligaciones del Prestatario con la ciudadanía y usuarios, permite tomar las medidas necesarias para la operatividad de los mecanismos de queja y reclamo. Por tanto, es de suma importancia poder empatar los mecanismos de queja y reclamo, su directiva, y su manejo, con un plan de consultas que esté orientado hacia la guía de la ciudadanía y que tenga como finalidad concientizar, incentivar, estimular, capacitar, prever, involucrar, promover, indemnizar, mitigar, y difundir estrategias que permita la disminución de impactos hacia las partes interesadas.

La finalidad de la creación e implementación de un plan de recepción de quejas y reclamos es mitigar posibles agravios generados por la construcción del tramo 2 del Eje Vial No.4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa.

La retroalimentación ciudadana y los mecanismos de compensación y flexibilidad, permiten prevenir posibles problemáticas que se generen en torno a ejes económicos, sociales, estructurales y ambientales del espacio a intervenir.

Se sugieren varios medios de recepción y comunicación:

- Creación de línea de telefonía fija a modo de SOS, en el costado de las vías intervenidas/campamentos de la constructora o asentamientos⁸.
- Recepción de reclamos físicos (en base a un formulario normalizado entre las entidades competentes)

⁸ Si bien se sabe que las comunidades no cuentan con cobertura de telefonía móvil ni internet, es necesario crear líneas de comunicación directa con telefonía fija. Se sabe que son pocos los poblados que cuentan con este servicio. En caso de que un centro poblado cuente con el servicio de telefonía fija, deben identificarse de manera clara, los lugares para realizar consultas vía telefónica.

- Gestor Social (con relacionadores comunitarios que pueden informar de manera eficaz, en tiempo real y oportunamente, las posibles soluciones a darse o existentes)

La normalización de formularios y otros documentos requeridos para este proceso es importante, lo cual agilizará los métodos de recepción y sistematización de la información, por ende, efectivizará la resolución y respuestas a las problemáticas que surjan por la implementación del proyecto.

Las instituciones deben adherirse al plan de consulta y plan de relacionamiento con partes interesadas bajo los códigos de conducta regidos por el BID.

Es sumamente importante no generar brechas sociales en cuanto al accionar institucional, para mejorar los mecanismos de solución de impactos activos y pasivos generados por el proyecto.

Adicionalmente, todo lo aquí expuesto podrá ser posteriormente corroborado por el BID, dentro de sus facultades y su potestad para consultar e informar a las partes interesadas de manera directa e independiente.

8 Plan de Comunicación

8.1 Grupo Objetivo

Habitantes, usuarios, comerciantes, clientes, moradores, transeúntes de los sectores a intervenir o que ya se encuentran intervenidos por el Proyecto de Integración Fronteriza- Eje Vial No.4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa, Provincia Zamora Chinchipe.

8.2 Objetivos

8.2.1 Objetivo General

Comunicar de manera permanente y dinamizada acerca de las actividades, cambios, e intervenciones que se realizarán en el entorno de las infraestructuras del tramo 2 del Eje Vial No.4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa, en el contexto de las etapas de su construcción.

La comunicación propuesta tiene como fin facilitar información que permita a las partes interesadas tomar decisiones respecto a sus actividades cotidianas para evitar y/o mitigar impactos relacionados a género, educación, transporte, actividad económica, códigos de conducta, servicios básicos y representación institucional.

8.2.2 Objetivos Específicos

Los objetivos están sujetos a un plan estratégico de publicidad (ubicación, diseño, distribución y formato) el cual debe desarrollarse por medio del Prestatario, según los lineamientos y los términos de referencia exigidos, adheridos al plan de comunicación.

8.3 Etapas de Construcción

8.3.1 Etapa I: Fase Previa al Inicio de las Obras

- Informar detallada y oportunamente a las partes interesadas acerca de las áreas a intervenir, y qué puede esperarse de la intervención.
- Informar acerca de las precauciones y las prevenciones que deben tomarse para evitar afectaciones (eje. salud, el impacto vial, transporte, movilización alternativas y reubicación de la actividad económica móvil) que puedan provocarse por medio de la ejecución de las obras de construcción del tramo 2 del Eje Vial No.4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa, sus estaciones y etapas.
- Mantener un flujo de comunicación relevante con las unidades económicas para que estas puedan tomar decisiones oportunas e informadas respecto a su establecimiento en los espacios afectados, y cómo su decisión puede afectar positiva o negativamente a su negocio.
- Promover y estimular en la comunidad -directa e indirectamente afectada-, la adopción de medidas y conductas proactivas para evitar los posibles daños y perjuicios.
- Proporcionar a los habitantes un listado de los números telefónicos, medios o plataformas para contactar a representantes del BID, MTOP y la contratista, así como información sobre otras formas de contacto disponibles, tales como páginas web o centros de atención directa, los cuales serán ubicados en Bellavista, El Progreso, Isimanchi, Chorro, Pucapamba y Zumba, dependiendo del avance del frente de obra.

8.3.2 Etapa II: Fase de Inicio de la Construcción

- Informar a las partes interesadas acerca de los programas y planes de apoyo existentes, propuestos por las instituciones pertinentes.
- Identificar las instituciones de apoyo, los contactos y las formas de acercamiento, planificación y ejecución del apoyo para un trabajo de acompañamiento planificado, ordenado y agendado.
- Informar a las partes interesadas acerca de las fases por venir y oportunamente, acerca de los posibles cambios en los procesos, etapas o duración de la construcción –de haberlos.

8.3.3 Etapa III: Fase de Construcción

- Informar de manera continua acerca del cierre, colapso, excavaciones, intervenciones, trabajos etc., en vías, barrios y espacios delimitados para el proyecto, así como la duración de los trabajos, con el fin de estimular el uso de los espacios intervenidos y prevenir los no-lugares, dejando en claro las alternativas de movilización y uso de estos.
- La experiencia que se tenga a partir de las áreas intervenidas servirá para lograr afinar y mejorar la comunicación e información dirigida a las partes interesadas. De igual manera, los espacios ya intervenidos sirven para dar cuenta de los procesos que pueden evitarse o replicarse.

8.3.4 Etapa IV: Fase Post Construcción y Reposición

- Informar a las partes interesadas acerca del retorno a las actividades ‘normales’ de su cotidianidad, su reubicación y los procesos a seguir para retomar sus espacios.
- Informar a las partes interesadas acerca del funcionamiento de las nuevas vías, socialización de señalética y nuevas rutas a tomar

8.4 Principales Actividades

Las actividades deben desarrollarse y distribuirse, según el criterio de alcance, segmentación y medios locales que el o la comunicadora in situ crea pertinentes.

8.5 Principales Mecanismos (Medidas) para su Implementación

8.5.1 Equipo de Gestores Sociales

La implementación del plan de comunicación establece la necesidad de organizar uno o varios equipos permanentes de ‘Gestores Sociales’, quienes estén a cargo de la implementación de las actividades de comunicación, así como del seguimiento del conjunto de planes y medidas generadas para este proyecto.

El perfil de este equipo deberá incluir por lo menos: un comunicador social; un mediador o relacionador comunitario. Es importante que esos especialistas desarrollen una presencia constante en el AI, y sean identificables y accesibles a las partes interesadas del sector.

8.5.2 Lineamientos de Comunicación y Discurso

Promover formas de organización de la comunidad adecuadas a su realidad, para incrementar su capacidad de gestión ante las autoridades para la implementación de acciones de mitigación.

Se sugiere manejar un discurso comunicacional a la ciudadanía que promueve la acción colectiva propositiva con miras hacia un desarrollo y crecimiento de la ciudad, su comunicación interna, su comercio y su desplazamiento.

El discurso que se maneje en vallas, spots televisivos, spots publicitarios radiales, planas de periódicos, debe partir de un boletín de prensa que apele al fortalecimiento de las partes interesadas. La discusión central del discurso debe enfocarse en los resultados positivos que trae la construcción del Tramo 2 y cómo se logra soñar un futuro que todos construimos.

La comunicación impresa, por ejemplo, afiches, debe ser dirigida según el sector en donde se repartirán, relacionado a su estructura social, su comercio, su educación, y las

etapas de construcción. En este sentido, la comunicación impresa variará según la zona del AI a la que va dirigida y sus impactos.

Se debe contar con un mediador comunitario del AI, un comunicador del AI y un sociólogo para poder triangular los insumos de su conocimiento, y lograr generar una comunicación certera y adecuada.

8.6 Cronograma por Actividades

Ajustadas al cronograma y etapas de construcción.

8.7 Presupuesto

El presupuesto para ejecución del presente plan se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 8.8-1 Presupuesto para Implementación del Plan de Comunicación y Gestores Sociales			
Medio	Tipo	Periodicidad	Costo Aproximado (USD)
Gestores Sociales	Uno (1) por cada frente de obra ⁹ .	<ul style="list-style-type: none"> • Pre- construcción • Construcción • Post- construcción 	500.00 USD por mes por persona
Spot Televisivo	Pautaje de 30 segundos (Recomendado) ¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Por una periodicidad de 1 semana distribuida en 1 mes, • Pre- construcción 	Costo 1000-6000 USD (según el horario, canal y duración)
Medios escritos/impresos	Periódico local	<ul style="list-style-type: none"> • Por una periodicidad de 1 semana (7 días) distribuida en 2 meses (60 días). • Pre- construcción • Construcción • Post- construcción 	1000
	Vallas	<ul style="list-style-type: none"> • Por una periodicidad de 2 (60 días) meses consecutivos. • Pre- construcción • Construcción • Post- construcción 	5000
	Afiches	<ul style="list-style-type: none"> • Por una periodicidad de 3 meses consecutivos (90 días). • Pre- construcción • Construcción • Post- construcción 	3000
Radio	60 segundos (se recomienda hasta 20 segundos)	<ul style="list-style-type: none"> • Por una periodicidad de 3 meses consecutivos (90 días). • Pre- construcción 	200

⁹ Un gestor social por cada frente de obra permitirá un contacto rápido y directo con la comunidad para comunicación de cualquier adversidad o impacto, especialmente en aquellas zonas donde no se dispone de comunicación por celular o internet.

¹⁰ La comunicación mediante televisión llegará de forma directa únicamente a las zonas con cobertura; sin embargo, se espera que estas personas se conviertan en multiplicadores de la información y la transmitan de boca en boca a los habitantes de zonas sin cobertura televisiva.

Cuadro 8.8-1			
Presupuesto para Implementación del Plan de Comunicación y Gestores Sociales			
Medio	Tipo	Periodicidad	Costo Aproximado (USD)
		<ul style="list-style-type: none">• Construcción• Post- construcción	