

Programa de Acceso Universal a la Energía en El Salvador

**Plan de Participación de Partes Interesadas y
Mecanismo de Quejas y Reclamos**

030-PLN-SGAS-CELDEC





EMISIÓN Y REGISTRO DE REVISIÓN

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	REDACCIÓN	REVISIÓN	APROBADO
30/06/23	1	Borrador 1	JPV	JPV	JPV
25/07/23	2	Versión publicable No. 1	RM, JPV	JPV	JPV

INFORMACIÓN LEGAL

La información contenida en este documento fue elaborada por la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL) y la Distribuidora Eléctrica Cuscatlán (DEC), con el apoyo en la edición de la empresa consultora, INAF GROUP, sobre la base de los documentos normativos internos de la CEL y DEC. La información aquí vertida sólo puede ser utilizada por la persona, entidad o institución a la cual está dirigida y podrá ser publicada únicamente cuando se cuente con la autorización previa por escrito de la CEL. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia total o parcial de este documento es prohibida y será sancionado de acuerdo con la ley. Derechos reservados ©



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
1.1.	Objetivos	6
2.	REQUISITOS LEGALES Y OTROS	8
3.	RESPONSABILIDADES	9
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	10
5.	ACTIVIDADES PREVIAS A LA PREPARACIÓN DEL PROGRAMA.....	14
6.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	16
7.	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	23
7.1.	Fase de pre-construcción.....	25
7.2.	Fase de construcción.....	26
7.3.	Fase de operación.....	27
7.4.	Herramientas de participación	30
7.5.	Participación equitativa e inclusiva de las partes interesadas	33
8.	MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	34
8.1.	Propósito	34
8.2.	Valores del MQR.....	34
8.3.	Alcance	35
8.4.	Procedimiento	35
8.5.	Estrategias para la implementación del MQR.....	38
8.6.	Casos de violencia de genero	39
9.	SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.....	40
9.1.	Manejo de la información	40
9.2.	Informes	40
10.	ANEXOS	42
	Anexo 1. Formulario de quejas y reclamos.....	43
	Anexo 2. Formato de registro digital de quejas y reclamos.....	45
	Anexo 3. Consulta 1	47



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Subproyectos de la muestra del PAUE.....	13
Tabla 2. Subproyectos de la muestra del PAUE.....	14
Tabla 3. Lista de categorías de partes interesadas	17
Tabla 4. Programa de PPPI para las fases de pre-construcción, construcción, operación y mantenimiento.....	28
Tabla 5. Herramientas de participación	31
Tabla 6. Probabilidad de que ocurra un impacto o riesgo	35
Tabla 7. Formulario de denuncia ciudadana	44
Tabla 8. Control y registro digital de quejas y/o reclamos.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso para la participación de partes interesadas.....	6
Figura 2. Componentes del Programa de Acceso Universal a la Energía en El Salvador	10
Figura 3. Clasificación de desarrollo de los proyectos de extensión de red de distribución	11
Figura 4. Flujograma del proceso de desarrollo de proyectos de electrificación	12
Figura 5. Ubicación de subproyectos potenciales para el Programa	12
Figura 6. Tipos de partes interesadas identificadas.....	16
Figura 7. Mapeo de grupos de interés de los subproyectos	22
Figura 8. Proceso de participación de partes interesadas	23
Figura 9. Objetivos y actividades de participación de las partes interesadas para cada fase	24
Figura 10. Temas prioritarios en las consultas	25
Figura 11. Herramientas de participación	30
Figura 12. Ejes transversales del MQR.....	35
Figura 13. Procedimiento de Mecanismos de quejas y reclamos	38
Figura 14. Estrategias de implementación de MQR	39
Figura 15. Registros y documentación del PPPI.....	40
Figura 16. Informes de PPPI	41



GUÍA DE ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

AAS	Análisis Ambiental y Social
ADESCO	Asociación de Desarrollo Comunal
AES	<i>Grupo Applied Energy Services</i>
ASC	Análisis Socio Cultural
BCR	Banco Central de Reserva de El Salvador
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CCNIS	Consejo Coordinador Nacional Indígena Salvadoreño
CEL	Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa
CLPI	Consentimiento Libre, Previo e Informado
CNE	Consejo Nacional de Energía
CT	Cooperación Técnica
DACGER	Cambio Climático y Gestión Estratégica del Riesgo
DEC	Distribuidora Eléctrica Cuscatlán
DGEHM	Dirección General de Energía, Hidrocarburos y Minas
DOM	Dirección Nacional de Obras Municipales
ER	Energías Renovables
FNCR	Fuentes No Convencionales de Energía Renovable
GdES	Gobierno de El Salvador
GEI	Gases de efecto invernadero
IDH	Índice de Desarrollo Humano
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
KPI	Indicadores Clave de Desempeño
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MDC	mecanismos de denuncia ciudadana
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MICULTURA	Ministerio de Cultura
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transporte
MPAS	Marco de Política Socio Ambiental
MPPI	Marco de Planificación de Pueblos Indígenas
MQR	Mecanismo de quejas y reclamos
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social
O&M	Operación y Mantenimiento
PAUE	Programa de Acceso Universal a la Energía en El Salvador
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PGAUE	Plan Georreferenciado de Acceso Universal de Energía
PPI	Plan de Pueblos Indígenas
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
REM	Modelo de Electrificación de Referencia
SGAS	Sistema de Gestión Ambiental y Social
SIGET	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

1. INTRODUCCIÓN

El plan de participación de las partes interesadas (PPPI) forma parte integral del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del Programa de Acceso Universal a la Energía (PAUE) en El Salvador, el “Programa”. El PPPI será ejecutado la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL) y Distribuidora Eléctrica de Cuscatlán (DEC) en cumplimiento de los requerimientos de las Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) del Marco de Política Ambiental y Social del BID (MPAS), aplicable a esta operación.

Este plan establece los principios generales para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con la NDAS 10: **“Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”** junto con la NDAS 1 **“Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales”** y con la NDAS 9 **“Igualdad de género”**.

La participación de las partes interesadas es un proceso incluyente, continuo e iterativo que se lleva a cabo a lo largo del ciclo de vida del Programa (preparación, implementación y cierre). El proceso se debe diseñar y llevar a cabo adecuadamente, sostenerse en el establecimiento de relaciones sólidas, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión satisfactoria de los riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.

La participación de las partes interesadas debe iniciarse a principios del proceso de elaboración del Programa y formará parte integral de las decisiones tempranas sobre evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos ambientales y sociales.

La proporcionalidad, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas es acorde con la naturaleza y escala del PAUE, su cronograma de elaboración y ejecución y sus posibles riesgos e impacto. En este sentido tanto CEL como DEC serán los responsables de ir definiendo y evaluando las instancias de participación y divulgación necesarias para cada etapa del Programa y sus respectivos subproyectos.

La participación de las partes interesadas entraña los pasos descritos en la siguiente figura:

Figura 1. Proceso para la participación de partes interesadas



Fuente: elaboración autor

El Plan de participación de las partes interesadas deberá ser tratado como un documento vivo, flexible y dinámico que será actualizado a medida que se disponga de más información y se divulgará a las partes interesadas cada vez que se introduzcan cambios que resulten relevantes.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivos generales

- Establecer un enfoque sistemático de participación de las partes interesadas que ayude a los organismos ejecutores (CEL y DEC) a identificar dichas partes, especialmente las personas afectadas por los subproyectos del PAUE, y establecer y mantener una relación constructiva con ellas.



- Garantizar una comunicación adecuada con todas las partes interesadas que puedan verse afectadas, tengan un interés especial o puedan influir en el desarrollo de los subproyectos de PAUE.

1.1.2. Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de interés de las partes interesadas en los subproyectos y su apoyo y permitir que sus puntos de vista se consideren en el diseño y el desempeño ambiental y social de la operación.
- Promover y facilitar los medios para una interacción efectiva e incluyente con las personas afectadas por los subproyectos del PAUE, a lo largo de su ciclo de vida, sobre temas que podrían afectarlas o beneficiarlas.
- Asegurarse de que a las partes interesadas se les suministre información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto, de manera y forma oportuna, comprensible, accesible y adecuada.
- Proporcionar a las partes interesadas medios accesibles e incluyentes para formular preguntas, propuestas, preocupaciones y reclamaciones y permitir a los prestatarios darles respuesta y gestionarlas de manera adecuada.
- Proponer un plan de participación de los grupos de interés, indicando el método de participación, fuente de evidencia documentaria y frecuencia de implementación.
- Retroalimentar el análisis de impactos y las medidas de mitigación a través de las opiniones y sugerencias recibidas por los grupos de interés.



2. REQUISITOS LEGALES Y OTROS

La legislación específica y otros requisitos aplicables a este documento se detallan a continuación:

- Requisitos para prestamistas principales
- Normas de Desempeño Ambiental y Social (NDAS) del Marco de Política Socio Ambiental (MPAS) del BID
 - NDAS 7
 - NDAS 9
 - NDAS 10
- Legislación y otros requisitos detallados en el documento 007-REG-SGAS-CELDEC
- Licencias y permisos
 - Medidas de mitigación de construcción detalladas en los documentos ambientales presentados ante el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN)
 - Compromisos requeridos en los permisos ambientales otorgados por el MARN para los diferentes subproyectos del PAUE.

Son anexos al presente Plan los siguientes documentos:

- Formulario de queja y reclamo
- Formato de registro digital quejas y reclamos
- Proceso de consulta 1



3. RESPONSABILIDADES

La CEL y DEC en su carácter de ejecutores del PAUE son los responsables de liderar e implementar el PPPI. Durante la etapa de preparación la CEL y DEC recibirán apoyo de la consultora INAF GROUP con el objetivo de preparar los estudios y programas que forman parte del SGAS, el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) y el Análisis Ambiental y Social (AAS) y Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS) de acuerdo con el MPAS del BID.

CEL y DEC definirán funciones, responsabilidades y facultades claras y designará los recursos humanos y financieros específicos asignados a la aplicación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas, a fin de alcanzar los objetivos estipulados en la NDAS 10.

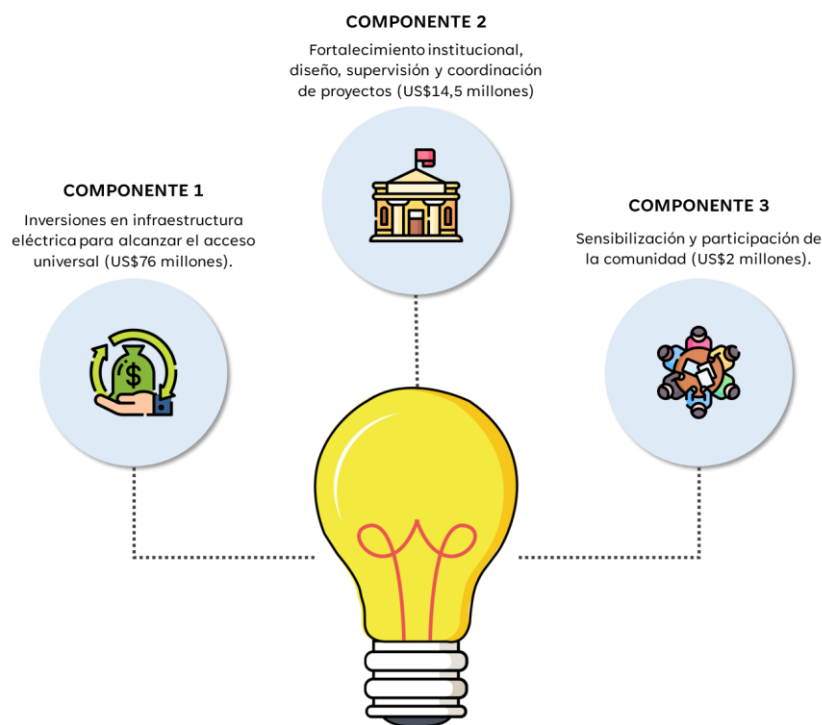
El equipo de trabajo asignado será responsable de la planificación, gestión y seguimiento de las actividades de participación. En este sentido la CEL y DEC se comprometen a lograr que los resultados de las actividades de participación se puedan traducir en cambios en el diseño de mitigación y en los planes de gestión de los subproyectos y asegurar la gestión de los asuntos pendientes que surjan durante la ejecución del PAUE.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Con el fin de apoyar los esfuerzos del Gobierno de El Salvador (GdES) para cerrar la brecha de acceso a la energía, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través de la cooperación técnica (CT) "Fortalecimiento del Sector Eléctrico de El Salvador" (ATN/OC-17159), financió la formulación de la Estrategia de Acceso Universal a la Energía Eléctrica en El Salvador. Como parte de este apoyo técnico, se formuló un Plan Georreferenciado de Acceso Universal de Energía (PGAUE), basado en un modelo de planificación geoespacial, el Modelo de Electrificación de Referencia (REM), el cual identifica las viviendas y otros usos comunitarios o productivos sin servicio de electricidad en zonas escogidas y se analizan tres posibles alternativas de electrificación, incluyendo la extensión de la red y la instalación de sistemas aislados como mini-redes o sistemas individuales.

El objetivo general del Programa de Acceso Universal a la Energía en El Salvador (PAEU) (El "Programa") es apoyar al GdES en sus esfuerzos por lograr alcanzar el 100% de la cobertura del servicio de energía eléctrica en El Salvador, mediante la implementación del PGAUE que garantice un suministro eléctrico sostenible y maximice el uso de recursos renovables disponibles en el país. Los objetivos específicos son: (I) ampliar el acceso a la electricidad de aproximadamente 19,749 usuarios (incluyendo hogares, escuelas y frutales), a través de tres modos de electrificación; (II) fortalecer la capacidad institucional de planificación y gestión de la nueva entidad responsable de la supervisión, operación y mantenimiento de los nuevos proyectos de electrificación rural; y (III) fortalecer el compromiso de las comunidades beneficiarias de los proyectos de electrificación rural, y a nivel general de la población, en el aprovechamiento del recurso renovable disponible para producción de electricidad, pero también de uso eficiente de la misma.

Figura 2. Componentes del Programa de Acceso Universal a la Energía en El Salvador



Fuente: elaboración autor

- **Componente 1. Inversiones en infraestructura eléctrica para alcanzar el acceso universal (US\$76 millones).** Este componente financiará programas de acceso de electricidad de: (I) extensión de red de distribución; (II) instalación de mini-redes con energía renovable, sistemas de almacenamiento de energía y de respaldo; y (III) sistemas individuales aislados empleando sistemas solares fotovoltaicos con almacenamiento de energía. La estimación y priorización de los beneficiarios es el resultado del PGAU, formulado a través de la cooperación técnica Fortalecimiento del Sector Eléctrico de El Salvador.

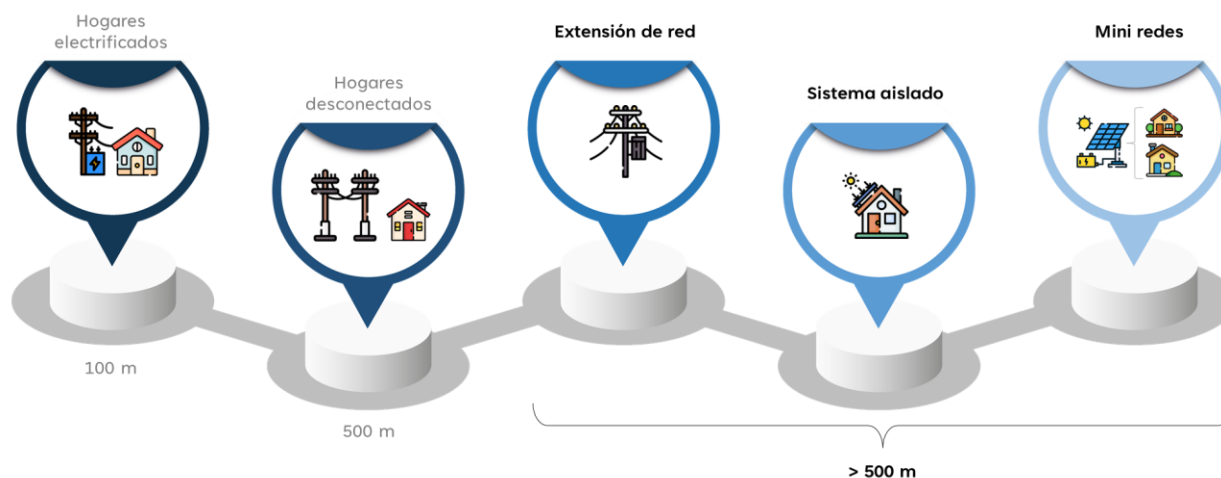
- **Componente 2. Fortalecimiento institucional, diseño, supervisión y coordinación de proyectos (US\$14,5 millones).** Este componente financiará las siguientes actividades: (I) apoyo técnico especializado para el diseño, coordinación y supervisión de las obras que llevará a cabo la nueva empresa de distribución; (II) formación del personal en gestión de proyectos, sistemas de información geográfica, Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER) y sistemas de medición; y (III) apoyo a la gestión operativa y financiera de la distribuidora mediante la adopción de tecnologías digitales, y sistemas que faciliten el manejo de sistemas aislados.
- **Componente 3. Sensibilización y participación de la comunidad (US\$2 millones).** Este componente financiará: (I) programas de capacitación técnica y empoderamiento para mujeres, (II) se promoverá su inclusión en la instalación de los sistemas aislados talleres de intercambio de experiencias, diseño e implementación de estrategias de comunicación; (III) capacitaciones a los beneficiarios de los proyectos de energía para el desarrollo de actividades productivas en la zona de influencia de los proyectos; y (IV) talleres de sensibilización sobre la importancia del pago del servicio prestado, para garantizar la sostenibilidad de los proyectos.

El Programa dentro su componente dos contempla inversiones en infraestructura eléctrica para alcanzar el acceso universal. Se financiarán programas de acceso de electricidad con los siguientes sistemas:

- Extensión de red de distribución;
- Instalación de mini-redes con energía renovable, sistemas de almacenamiento de energía y generación térmica de respaldo; y,
- Sistemas individuales aislados empleando sistemas solares fotovoltaicos con almacenamiento de energía.

La selección del sistema a implementar estará basada en las diferentes variables técnicas y la clasificación establecida por CEL. En la Figura 3 se detalla la clasificación desarrollada. El proceso de ejecución de los proyectos del programa será llevado a cabo según las fases detalladas en el flujograma descrito en la Figura 4.

Figura 3. Clasificación de desarrollo de los proyectos de extensión de red de distribución



Fuente: CEL, elaboración autor



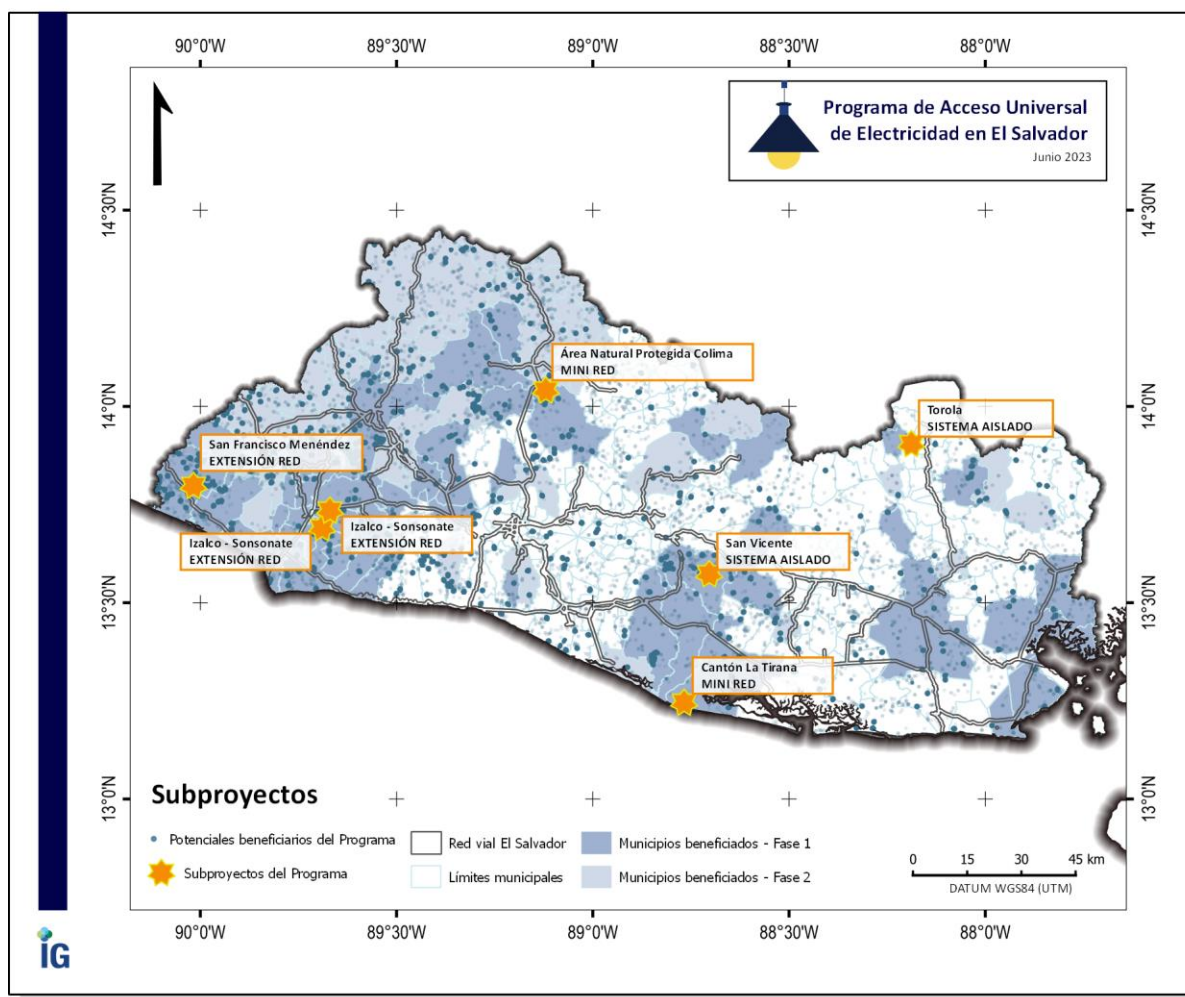
Figura 4. Flujograma del proceso de desarrollo de proyectos de electrificación



Fuente: CEL, elaboración autor

El Programa contempla el desarrollo 5 subproyectos, los cuales conforman la muestra representativa. En la siguiente figura se presentan los 7 subproyectos totales considerados inicialmente.

Figura 5. Ubicación de subproyectos potenciales para el Programa



Fuente: CEL, Elaboración IG.



Para el Programa se han definido 5 subproyectos como muestra. En la siguiente tabla se presentan los 5 subproyectos seleccionados.

Tabla 1. Subproyectos de la muestra del PAUE

NO.	SUBPROYECTO	TIPOLOGÍA
1	Tirana	Mini-red
2	San Francisco Menéndez	Extensión de red
3	Colima	Mini-red
4	San Vicente	Sistema aislado
5	Izalco Sonsonate 1	Extensión de red

Fuente: elaboración autor

5. ACTIVIDADES PREVIAS A LA PREPARACIÓN DEL PROGRAMA

La CEL y DEC, en la fase temprana de preparación del PAUE realizó los primeros acercamientos con las comunidades de los proyectos de electrificación rural. Se han realizado acercamientos por la unidad de gestión de responsabilidad social de DEC y con el acompañamiento de la consultora ambiental y social INAF GROUP.

Adicionalmente, en mayo 25 del 2023, se llevó a cabo una reunión entre la Misión del BID, funcionarios de CEL y funcionarios del MARN cuyo objetivo fue socializar los posibles subproyectos en cercanos o en áreas naturales protegidas y discutir los riesgos al cambio climático. En la siguiente tabla se presenta en forma resumen las actividades previas realizadas en la preparación del PAUE.

Tabla 2. Subproyectos de la muestra del PAUE

FECHA	ACTIVIDAD	FOTOGRAFÍA
19 de abril 2023	Primer acercamiento a la comunidad del subproyecto San Vicente	
19 de abril 2023	Primer acercamiento a la comunidad del subproyecto La Tirana	
20 de abril 2023	Primer acercamiento a la comunidad del subproyecto San Francisco Menéndez	
25 de mayo del 2023	Reunión técnica entre CEL, MARN y BID	
13 de junio del 2023	Primer acercamiento a la comunidad del subproyecto Colima	



FECHA	ACTIVIDAD	FOTOGRAFÍA
15 de junio del 2023	Primer acercamiento a la comunidad del subproyecto Izalco 1	

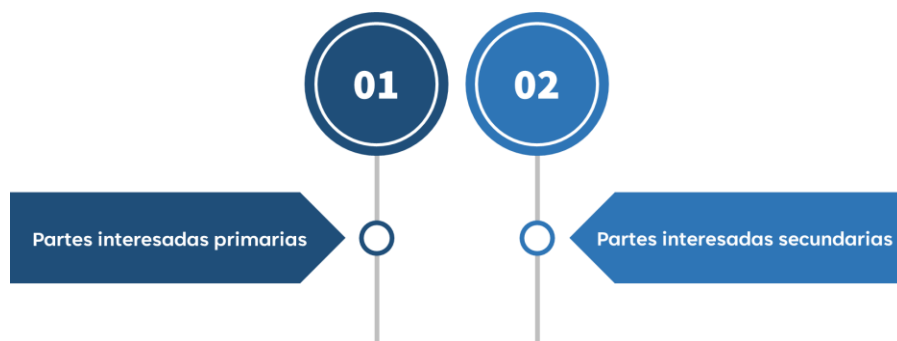
Fuente: elaboración autor

6. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas son organizaciones e individuos que pueden verse afectados directa o indirectamente (positiva o negativamente) por cada uno de los subproyectos o que pueden tener un efecto sobre la manera de implementación de estos. Las partes interesadas se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Partes interesadas primarias.** Las personas directamente afectadas por los subproyectos, como las personas con derechos de propiedad o uso de la tierra requeridas por los subproyectos y los vecinos cercanos a la parcela de tierra, incluidos los miembros del público y diversas instituciones (por ejemplo, escuelas, centros de salud, iglesias, etc.).
- **Partes interesadas secundarias.** Las personas afectadas indirectamente por los subproyectos, pero que influirán en la implementación de estos. Estos incluyen las agencias responsables, los ministerios del gobierno, las autoridades municipales y comunales y los líderes tradicionales (ADESCOS y Asociaciones de Pueblos Indígenas).

Figura 6. Tipos de partes interesadas identificadas.



Fuente: elaboración autor

La identificación de las partes interesadas comenzó en el inicio y la planificación de los subproyectos, y ha continuado a través de las diversas etapas del desarrollo del PAUE. Las partes interesadas identificadas hasta la fecha se enumeran en la siguiente tabla, incluida una descripción de su conexión con los subproyectos. Esta información se proporciona para considerar las formas apropiadas de proporcionar información y consultar con los diversos grupos. La identificación de las partes interesadas es una actividad continua que deberá continuar a medida que avance cada subproyecto.

Se destaca que identificar las partes interesadas es el primer paso hacia el establecimiento de una participación integral de estas. La participación es un proceso inclusivo que se lleva a cabo durante todo el ciclo de vida de los subproyectos. Cuando se implementa de una manera adecuada, promueve el desarrollo de relaciones sólidas, ópticas, constructivas y receptivas para la gestión ambiental y social de los subproyectos. La participación de las partes interesadas deberá continuar siendo una parte integral de las decisiones que se toman durante el desarrollo de estos.



Tabla 3. Lista de categorías de partes interesadas

CATEGORÍA	GRUPO	GRUPOS DE INTERÉS
Gobierno nacional El gobierno nacional es responsable de establecer políticas, otorgar permisos u otras aprobaciones para los subproyectos, así como supervisar y velar por el cumplimiento de la Ley de Salvadoreña en todas las fases del ciclo de vida de los subproyectos.	• Ministerios clave • Organismos reguladores nacionales • Organismo ejecutor	Organismo ejecutor • Comisión Hidroeléctrica Ejecutiva del Rio Lempa (CEL) • Distribuidora Eléctrica Cuscatlán (DEC) Organismos reguladores nacionales • Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN) • Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) • Consejo Nacional de Energía (CNE) Ministerios u otros organismos clave • Ministerio de educación, ciencia y tecnología • Ministerio de salud • Ministro de cultura • Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) • Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT) y su dirección de Adaptación al Cambio Climático y Gestión Estratégica del Riesgo (DACGER) • Consejo Coordinador Nacional Indígena Salvadoreño (CCNIS)
Gobierno regional y local El gobierno municipal es responsable de la implementación de la legislación y los planes y políticas de desarrollo a nivel municipal y distrital. Además, las comunidades a lo largo de la línea de distribución o sistemas de mini-redes se verán afectados por los subproyectos, por lo que deberán mantenerse informados sobre el progreso y los planes en su área.	• Autoridad distrital • Autoridad municipal	Autoridad distrital • Distrito Izalco • Distrito de San Francisco Menéndez • Distrito de Colima • Distrito de San Vicente • Distrito de Jiquilisco
Autoridades a nivel tradicional y comunitario Hace referencia a los líderes de las comunidades locales que actúan como representantes de su comunidad. Estas son las figuras clave de liderazgo a nivel local. Son nombrados localmente entre los miembros de las comunidades. Las reuniones con las autoridades tradicionales seguirán las prácticas locales y deberían celebrarse antes de cualquier	Autoridades tradicional a nivel comunitario (ADESCOS)	Autoridades comunitarias comunitario • ADESCOS



CATEGORÍA	GRUPO	GRUPOS DE INTERÉS
comunicación más amplia en las comunidades locales para respetar las estructuras políticas y sociales.		Asociaciones de Pueblos Indígenas presentes en el área de influencia de los subproyectos.¹
Comunidades o asentamientos Hogares y comunidades que pueden verse directa o indirectamente afectadas por los subproyectos de electrificación propuestos y sus actividades. Esto incluye a las personas que viven en tierras afectadas por los subproyectos, a través de la toma directa de tierras o por impactos sociales y ambientales, y otras personas que visitan o usan tierras o recursos que pueden verse afectados. Las partes interesadas principales incluyen propietarios y usuarios de la tierra. Estas comunidades deben involucrarse en torno a los impactos de los subproyectos (construcción y operaciones y mantenimiento). Los hogares afectados por tala o corte de árboles o cesión o alquiler de tierras para arrendar para sistemas de mini-redes deberán ser informados, para participar en la finalización de los acuerdos en torno a la compensación y la restauración de los medios de vida y tomar posesión activa de la implementación resultante de estas medidas.	Los proyectos afectarán a las comunidades a lo largo del búfer de 500 metros que incluye: - Propietarios y usuarios; - Miembros de las comunidades que utilizan caminos de acceso para acceder a recursos naturales cercanos. - Infraestructura y servicios sociales / públicos.	Comunidades (incluidas en el área de estudio (500 metros de amortiguación) - Miembros de las comunidades afectados directa e indirectamente. - Hogares afectados por la tala de árboles o cesión de terrenos: - Hogares que pierden acceso a la tierra. - Hogares que pierden acceso a recursos de medios de vida.
	Comunidades con población indígena, dentro del búfer de 500 metros, que puedan presentar desventaja ante las comunidades ladinas.	Comunidades de población indígena en el área de influencia de los subproyectos. Miembros de las comunidades indígenas que presenten desventajas sociales por desigualdad o discriminación por parte de otras etnias.
Comunidades no beneficiarias Estas comunidades deben involucrarse previniendo cualquier evento de conflictividad entre comunidades beneficiarias y las no beneficiarias. Estas deberán ser informadas sobre los subproyectos y los motivos por los cuales no fueron incluidas dentro del diseño y ejecución de los subproyectos.	Las comunidades no beneficiarias son aquellas fuera del buffer (500 metros) del área de influencia de los proyectos. Las comunidades se encuentran conformadas por:	Comunidades de los municipios o municipio vecino no incluidas en el diseño de planificación de los subproyectos.

¹ Dentro el Análisis Sociocultural del PAUE, no se encontraron comunidades indígenas en el área de influencia de los subproyectos. De igual forma, se han identificado las principales asociaciones de los distritos de los subproyectos.



CATEGORÍA	GRUPO	GRUPOS DE INTERÉS
Deberán ser atendidas en conformidad con lo establecido en el programa de manejo de conflictos entre comunidades beneficiarias y no beneficiarias del MGAS.	Pobladores que no serán directamente beneficiados por la introducción de energía eléctrica.	
Grupo o personas vulnerables Los grupos vulnerables pueden verse afectados por los subproyectos en virtud de su discapacidad física, posición social o económica, educación limitada, falta de empleo o acceso a la tierra. Se adoptarán prácticas y herramientas de participación adecuadas para garantizar un acceso adecuado a la información y la participación.	Grupos vulnerables en el área de los subproyectos.	Personas vulnerables dentro de las comunidades de los subproyectos, específicamente: - Hogares muy pobres que dependen principalmente de la agricultura o pesca para la alimentación; - Hogares encabezados por mujeres, incluidas madres solteras y viudas: estos hogares generalmente dependen de la agricultura o pesca; - Jóvenes desempleados: alta tasa de desempleo en las áreas de estudio; - Ancianos y huérfanos; y - Personas con discapacidad.
Organizaciones no gubernamentales (ONG) ONG con intereses directos en los subproyectos, y sus aspectos sociales y ambientales y que pueden influir en estos directamente o por medio de la opinión pública. Las ONG también pueden tener datos útiles o ideas sobre los problemas locales y nacionales planteados por los subproyectos. Las ONG incluyen aquellas internacionales, nacionales y/o locales.	- Internacional - Nacional - Local	Distrito Izalco - Asociación Una Mano Amiga al Servicio del Adulto Mayor. "ASDUL" - Asociación de Desarrollo Comunal Las Higueras Distrito de San Francisco Menéndez - Asociación para el desarrollo integral de las comunidades de la zona occidental de El Salvador. - Asociación Intercomunitaria para el Desarrollo y la Gestión Sustentable de la Microcuenca El Aguacate Distrito de Colima - ALFALIT Distrito de San Vicente - CMPV-EAL San Vicente / Comité Municipal de Prevención de la Violencia / Espacio de apoyo "A tu lado" - FUNDACION SAN VICENTE PRODUCTIVO - CRIPDES CDR Distrito de Jiquilisco – La Tirana - PROCOMES



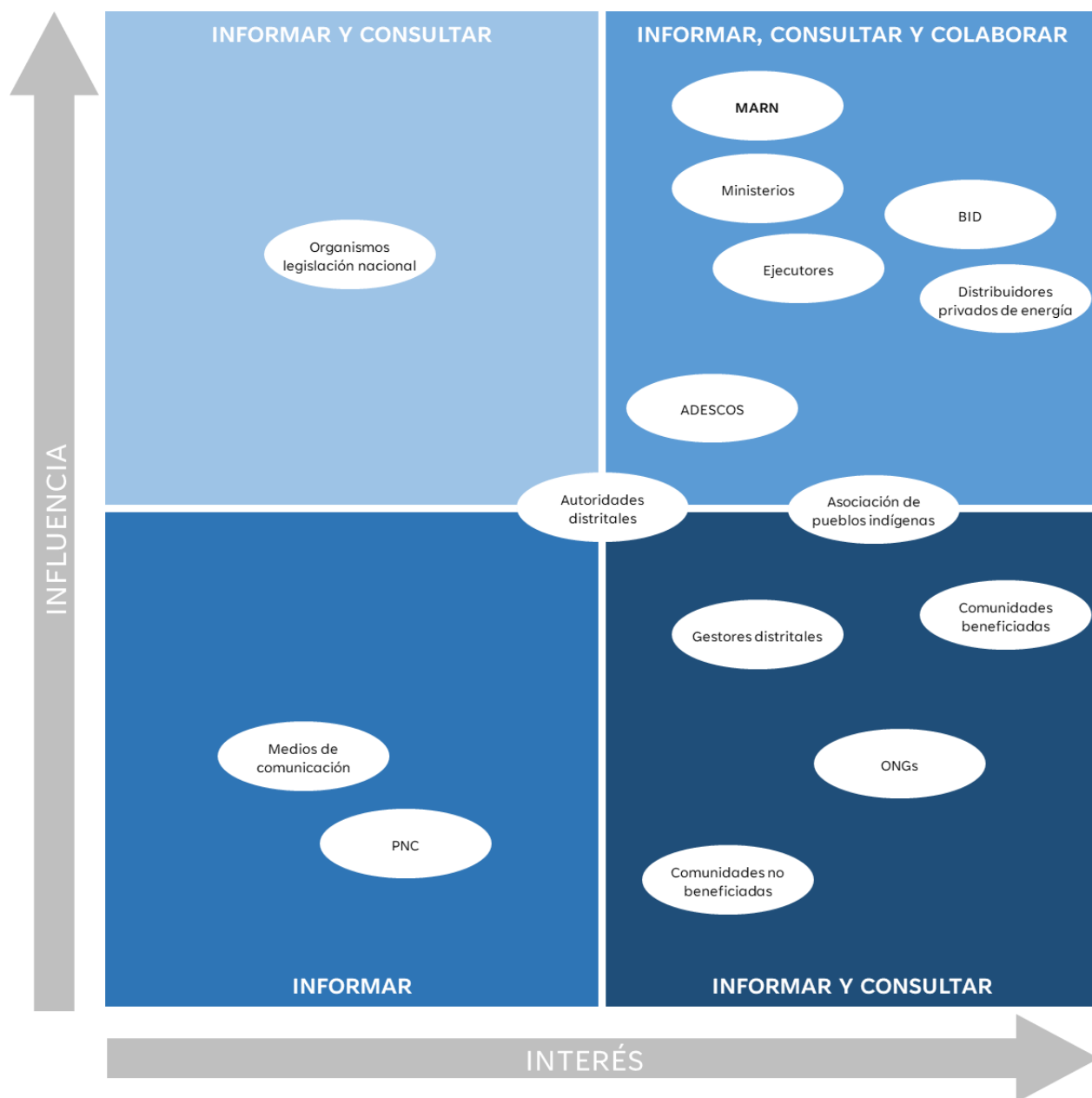
CATEGORÍA	GRUPO	GRUPOS DE INTERÉS
		- FUNSALPRODESE - Asociación Usulután Sur - Cuenca Región Bahía de Jiquilisco (ASUSCUBAJI)
Otros grupos de interés Los medios de comunicación locales y distritales suelen tener un mayor nivel de influencia sobre los subproyectos y pueden aprovecharse para influir en las percepciones de los interesados locales sobre estos.	- Radios locales - Policía Nacional Civil	Distrito Izalco - Sky 95.3 - Radio Vision 90.50 - Sensunat 92.10 - YSVK Radio impacto 106.1 Distrito de San Francisco Menéndez - Radio vida 106.1 - Super FM 95.3 - Stereo Sur 92.10 - Vida FM 106.10 Distrito de Colima - BC estereo 100.1 - Scan 96.1 - La chévere 100.9 - Vox 94.5 Distrito de San Vicente - Mi radio 98.1 - Jiboa 90.50 - Sol 105.30 Distrito de Jiquilisco – La Tirana - Mangle 106.10 - La sabrosa 98.10 Policía Nacional Civil - Policía Nacional Civil del área de Izalco - Policía Nacional Civil del área de San Francisco Menéndez - Policía Nacional Civil del área de Colima - Policía Nacional Civil del área de San Vicente - Policía Nacional Civil del área de Jiquilisco



CATEGORÍA	GRUPO	GRUPOS DE INTERÉS
Distribuidoras de energía privada Empresas encargadas de distribuir y hacer las conexiones de energía domiciliar a las viviendas en las comunidades. Será importante estar en coordinación para evitar la duplicidad de desarrollo de un proyecto de electrificación rural.	Distribuidoras de energía eléctrica privada	• CLESA • CAESS • DELSUR • DEUSEM • EEO Adicionalmente, se considerara a la Dirección Nacional de Obras Municipales (DOM) para poder verificar que no existan proyectos de electrificación rurales duplicados.
Prestamistas Bancos interesados en financiar el desarrollo de los Proyectos. A través del financiamiento de este puede requerir el cumplimiento de diferentes lineamientos ambientales y sociales.	Prestamistas	• Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Fuente: elaboración autor

Figura 7. Mapeo de grupos de interés de los subproyectos



Fuente: elaboración autor

7. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

El programa de participación de las partes interesadas está diseñado para cubrir todas las fases de los subproyectos del PAUE. Las actividades específicas de planificación y participación serán necesarias en cada fase de los subproyectos, sin embargo, algunas actividades continuarán durante todo el ciclo de vida de estos y, por lo tanto, serán comunes a las diferentes fases. Las actividades comunes incluyen lo siguiente:

- Actualización periódica del documento de información de antecedentes de los Proyectos a medida que estos avanzan, así como sus actividades, cronogramas e hitos evolucionen.
- Actualización y revisión periódicas del registro de partes interesadas, incluido el análisis y la reevaluación de las partes interesadas según sea necesario a lo largo de las diferentes fases de los Proyectos.
- Abordar comentarios, inquietudes y quejas regularmente y a través de los canales apropiados, y emitir información a las partes interesadas. Esto incluye actualizaciones periódicas para las partes interesadas sobre el mecanismo de quejas y los procesos relacionados.
- Informar periódicamente a los diferentes interesados, según corresponda.
- Informes periódicos de seguimiento del Proyecto.

Figura 8. Proceso de participación de partes interesadas



Fuente: elaboración autor

Las siguientes secciones detallan los compromisos planificados en cada fase de los Proyectos.



Figura 9. Objetivos y actividades de participación de las partes interesadas para cada fase

	FASE DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO	FASE DE CONSTRUCCIÓN	FASE OPERATIVA Y MANTENIMIENTO	FASE DE DESMONTAJE
OBJETIVOS	- Identificar partes interesadas relevantes. - Familiarizar a los interesados con el subproyecto. - Obtener licencias y permisos. - Obtener licencia social para operar. - Registrar y abordar las preocupaciones, problemas y sugerencias de los interesados. 	- Actualizar a los interesados sobre el progreso. - Renovar licencias y permisos. - Mantener la licencia social. - Abordar cualquier queja. - Mantener relaciones de trabajo pacíficas con las partes interesadas. 	- Actualizar a los interesados sobre el progreso. - Renovar licencias y permisos. - Mantener la licencia social. - Abordar cualquier queja. - Mantener relaciones de trabajo pacíficas con las partes interesadas. 	- Actualizar a los interesados sobre el progreso. - Comprender los requisitos de las autoridades. - Abordar cualquier queja. 
ACTIVIDADES	- Nombramiento de enlaces comunitarios. - Compromiso a través del proceso de socialización. - Divulgación e implementación del mecanismo de quejas y reclamos. - Otras actividades de compromiso. 	- Estar presente en el sitio y participar regularmente con las partes interesadas. - Mantener el mecanismo de quejas y reclamos. - Mantener el plan de participación de las partes interesadas. 	- Comprometer el compromiso relacionado con las operaciones y mantenimiento. - Compromiso regular continuo. - Divulgación del mecanismo de quejas y reclamos durante la fase de operación. - Mantener el Plan de Participación de las Partes Interesadas. 	- Informar a las partes interesadas sobre los trabajos de desmantelamiento (naturaleza, calendario, reducción de personal y eliminación de materiales). - Definición de actividades de compromiso relacionadas con el desmantelamiento. 
ACTIVIDADES DEL PROYECTO	- Diseño del subproyecto. - Actividades de adquisición, envío y transporte. - Establecimiento y actividades de limpieza del sitio. - Compensación y proceso de reasentamiento. 	- Excavación y obras civiles. - Transporte de materiales y equipo. - Montaje de estructuras (postes, paneles solares, sistemas de respaldo térmico, etc.). - Tendido, empale y regulación. 	- Operación de los sistemas de electrificación rural. - Actividades de mantenimiento y control. 	Rehabilitación del área del subproyecto. 
	RESPONSABLES: CEL Y DEC	RESPONSABLES: CEL Y DEC	RESPONSABLES: CEL Y DEC	RESPONSABLES: CEL Y DEC

Fuente: elaboración autor



7.1. Fase de pre-construcción

Enlace comunitario

A través de las unidades de responsabilidad social de CEL y DEC se buscará nombrar un enlace comunitario, que actuará como enlace para supervisar las actividades de participación de la comunidad y las partes interesadas. Las personas serán individuos neutrales, reclutados de la comunidad que hablan la lengua local, y no tienen un interés personal en un resultado particular. Los enlaces comunitarios serán responsables de la interacción entre las partes interesadas y cada subproyecto.

Los enlaces comunitarios deben estar familiarizados con las partes interesadas y el proceso de las partes interesadas como se describe en el presente plan, incluida una comprensión clara del cronograma de los subproyectos y los hitos de participación para informar adecuadamente a las partes interesadas sobre el desarrollo de estos.

Socialización de los subproyectos

El proceso de divulgación de los subproyectos y sus diferentes documentos ambientales y sociales requiere la realización de una socialización con las comunidades afectadas y las partes interesadas para garantizar que sus puntos de vista y preocupaciones se tengan en cuenta en el desarrollo del documento final. También es un requisito asegurarse de que estén informados de manera oportuna de las actividades y el cronograma de los subproyectos.

La CEL y DEC divulgarán de una manera que se adapte cultural y técnicamente a cada grupo de partes interesadas. Presentará particularmente las actividades de los subproyectos y los impactos asociados en un lenguaje no técnico a las comunidades locales para garantizar que se entiendan completamente. Los comentarios de las partes interesadas se incorporarán en el AAS y PGAS, MGAS y SGAS.

- **Protocolo.** El protocolo de la socialización será ajustado acorde a la organización comunitaria que se posee en los municipios. La socialización será dirigida hacia las Asociaciones de Desarrollo Comunal (ADESCO) y Asociaciones de Pueblos Indígenas en el área de influencia, para que estos puedan hacer llegar la información a los demás miembros del hogar.
- **Identificación de los temas prioritarios.** A través del presente PPPI se han sido identificado los temas prioritarios a discutir durante los procesos de socialización.
 - Comunicar a la población el objetivo y origen de los subproyectos del PAUE. Aclarar que los subproyectos no se encuentran ligados a ninguna central hidroeléctrica de parte de CEL u otro proyecto de ese carácter.
 - Sociabilizar con la población los gastos que deberán absorber, independientemente de las tarifas, para poder introducir la electricidad a sus hogares.
 - Tarifas de consumo energético a manejar en el área de influencia de los subproyectos.
 - Informar sobre los posibles impactos y riesgos ambientales y sus respectivas medidas de mitigación.
 - Es necesario informarle a la población que la CEL y DEC se encuentran dispuestos a recibir cualquier queja y/o reclamo referente a estos. Esto, con el fin de poder brindar una adecuada solución que no afecte a ningún agente de las partes interesadas.

Figura 10. Temas prioritarios en las consultas

- 01**  **Comunicar** el objetivo y origen de los subproyectos del PAUE
- 02**  **Socializar** los **gastos** que deberán absorber
- 03**  **Socializar** **tarifas** de consumo energético
- 04**  **Informar** sobre posibles riesgos **e impactos**
- 05**  **Socializar** el **proceso** de recepción y resolución de **quejas**

Fuente: elaboración autor



- **Partes interesadas críticas.** Será necesario identificar las partes interesadas críticas e importantes de los subproyectos para tomarlos dentro el proceso de socialización reducido. En la sección previa se ha realizado un análisis de las partes interesadas.
- **Información previa.** Entregar información previa importante de los subproyectos de electrificación. La información deberá ser en términos simplificados o resumidos. Esta deberá ser comunicada en castellano y en los idiomas hablados por las distintas comunidades lingüísticas presentes en el área de influencia de los subproyectos.
- **Documentación.** DEC y CEL mantendrán y divulgarán un registro documentado de la participación de las partes interesadas, que incluirá una descripción de las partes interesadas consultadas, un resumen de las opiniones recibidas y una breve explicación de cómo se tuvieron en cuenta las opiniones, o las razones por las que esto no sucedió.
- La documentación de la participación de las partes interesadas se publicará de manera oportuna en los idiomas locales pertinentes a través de canales que sean accesibles a dichas partes. Esta documentación debe incluir, según corresponda, lo siguiente:
 - Fecha y lugar de cada reunión, y una copia de la notificación cursada a las partes interesadas.
 - Fotografías de manera virtual, grabaciones de imagen o sonido, cuando sea adecuado, después de haber realizado una explicación clara del objetivo de la grabación y haber obtenido el acuerdo de los participantes.
 - Objetivo de la reunión. Por ejemplo, informar a las partes interesadas acerca de los subproyectos y el alcance de estos, informar sobre algún cambio previsto durante el desarrollo de los subproyectos o bien, atender a sus opiniones sobre los posibles impactos ambientales y sociales.
 - Modalidad de la participación y socialización (por ejemplo, reuniones presenciales, como reuniones en sedes municipales o talleres; grupos focales, socializaciones escritas o virtuales).
 - Número y categorías de participantes.
 - Lista de la documentación pertinente divulgada a los participantes.
 - Resumen de los principales temas e inquietudes planteados por las partes interesadas.
 - Resumen de la respuesta dada a las inquietudes de las partes interesadas y la manera en que se tuvieron en cuenta esas inquietudes.
 - Cuestiones y actividades que requieran medidas complementarias, incluidas aclaraciones respecto de la manera en que se informan las decisiones a las partes interesadas.
- **Socialización con población indígena.** En caso algún subproyecto se desarrolló en área de influencia de población indígena se seguirán los procesos de consulta descritos en el documento de *Análisis Sociocultural en la sección 7*.
 - Considerando que durante el desarrollo de los subproyectos no se tendrán circunstancias de mayor riesgo, tales como reubicación y adquisición de terrenos, uso consuetudinario de recursos naturales, obstrucción de propiedad cultural y/u ocupación de tierras, no será necesario aplicar el principio consultas libre, previo e informadas (CLPI).
 - **Medidas de preservación del patrimonio histórico y cultural.** Durante el proceso de socialización, se deberá dar prioridad a indagar con los actores locales la existencia de sitios o rituales que sean considerados sagrados o de importancia espiritual para las comunidades indígenas y no indígenas. Asimismo, indagar sobre prácticas o sitios espirituales no abiertos al público.

7.2. Fase de construcción

Actualización del PPPI

El PPPI es un documento vivo, que estará en constante actualización. Se actualizará periódicamente con los resultados de las actividades de participación de las partes interesadas llevadas a cabo por el equipo de los subproyectos. En general, el PPPI se actualizará a medida que los subproyectos pasen a la construcción y nuevamente a medida que pasen a la operación y mantenimiento.

Presencia en el sitio y compromiso regular con las partes interesadas

Previo al inicio de actividades de los subproyectos, se establecerá un enlace comunitario, con el fin de garantizar una adecuada comunicación y gestión con la comunidad. La participación de las partes interesadas se llevará a cabo regularmente para informar a las partes interesadas sobre el avance de las actividades durante el desarrollo de los subproyectos. Las actividades de información específica se llevarán a cabo antes de cualquier trabajo que tenga lugar en un lugar determinado.



Las partes interesadas serán informadas de la naturaleza del trabajo, el número de trabajadores en el sitio y la duración de los trabajos. Se proporcionarán actualizaciones periódicas a las partes interesadas para informarles sobre la evolución del trabajo de cada proyecto y sobre cualquier cambio significativo en la planificación de los subproyectos.

Durante las actividades de desarrollo de los subproyectos, el enlace comunitario velará por mantener un canal activo de comunicación con las partes interesadas para permitirles compartir cualquier comentario relevante sobre los trabajos en curso y plantear cualquier inquietud.

Mecanismo de quejas y reclamos de la comunidad

El mecanismo de quejas y reclamos se implementará durante la fase de construcción y operación y mantenimiento, en conformidad con lo establecido en la siguiente sección. Se revisará periódicamente para garantizar que captura y cierra adecuadamente las quejas y reclamos de la comunidad y que es adecuado para su propósito. El mecanismo de quejas y reclamos será implementado y administrado por DEC a través de su unidad socioambiental, con el apoyo de la CEL, y enlaces comunitarios desplegados en cada área.

7.3. Fase de operación

Al final de la fase de construcción, cuando se complete la puesta en marcha de los subproyectos, la responsabilidad de operar y mantener los proyectos de electrificación será de DEC.

Antes de emprender las actividades periódicas de limpieza, mantenimiento de líneas, mantenimiento de los sistemas solares y térmicos, CEL y DEC se comprometerán con las partes interesadas potencialmente afectadas por las obras para informarles sobre la naturaleza de las actividades, el cronograma y su duración.

CEL y DEC serán responsables de gestionar las relaciones y el compromiso de las partes interesadas. CEL y DEC redefinirán el PPPI al menos dos meses antes de la puesta en marcha de los proyectos de electrificación. Las actividades de participación de las partes interesadas durante la fase de operación y mantenimiento incluirán:

- Actualización periódica a ministerios clave, autoridades departamentales y municipales sobre el desempeño de los proyectos de electrificación y los requisitos de mantenimiento.
- Notificación a las comunidades locales dos semanas antes de que se realicen trabajos de limpieza o mantenimiento en su vecindad, a menos que se requieran trabajos de emergencia, en cuyo caso la notificación se realizará lo antes posible.
- Mantener el enlace comunitario para garantizar la adecuada comunicación con los pobladores y responder a cualquier conflicto en dado existiese alguno.

Implementar y divulgar el mecanismo de quejas

Durante la fase de operación y mantenimiento, la responsabilidad de gestionar las quejas y reclamos recaerá en DEC principalmente.



Tabla 4. Programa de PPPI para las fases de pre-construcción, construcción, operación y mantenimiento

ACTIVIDAD/TEMA	GRUPO DE INTERÉS	PROPÓSITO	PERIODO O FRECUENCIA	RESPONSABLE
 Pre-construcción				
 Socialización del AAS y PGAS a autoridades nacionales y locales	Ministerios clave, organismos reguladores nacionales, agencias e institutos gubernamentales, autoridades provinciales, municipales y comunales.	• Presentar los resultados de AAS y PGAS • Consultar a las partes interesadas sobre sus puntos de vista sobre los principales impactos y medidas de mitigación.	6 meses previo a iniciar construcción	CEL y DEC
 Socialización del AAS y PGAS a comunidades locales	Líderes comunitarios y comunidades del área de cada uno de los subproyectos.	• Proporcionar información sobre los proyectos de interés a todas las comunidades. • Consultar a las partes interesadas sobre sus puntos de vista sobre los principales impactos y medidas de mitigación. • Socializar el mecanismo de quejas de la comunidad	3 meses previo a iniciar construcción	CEL y DEC
 Socialización del AAS y PGAS a pueblos indígenas	Representantes de pueblos indígenas y líderes de comunidades indígenas	• Promover la inclusión durante el proceso de consulta de la población indígenas. • Garantizar un manejo adecuado, integral e incluyente durante el proceso de consulta del subproyecto. • Asegurar una adecuada relación con las comunidades indígenas previo al inicio de obras de construcción. • Asegurar la participación de la población indígenas, tanto en la consulta como en conocimiento mecanismo de quejas y reclamos.	3 meses previo a iniciar construcción	CEL y DEC
 Establecimiento y gestión del mecanismo de quejas y reclamos	Líderes comunitarios y comunidades del área de influencia de los subproyectos.	• Registrar y gestionar quejas y reclamos durante la fase pre-construcción.	3 meses previo a iniciar construcción	CEL y DEC
 Construcción				
 Establecimiento del sitio de trabajo	Líderes comunitarios y gestores/promotores sociales, comunidad en general.	Informar a las comunidades afectadas de la presencia futura de los sitios de trabajo, el cronograma de los trabajos planificados, los riesgos de salud y seguridad	2 semanas previo al inicio	CEL, DEC y enlaces comunitarios



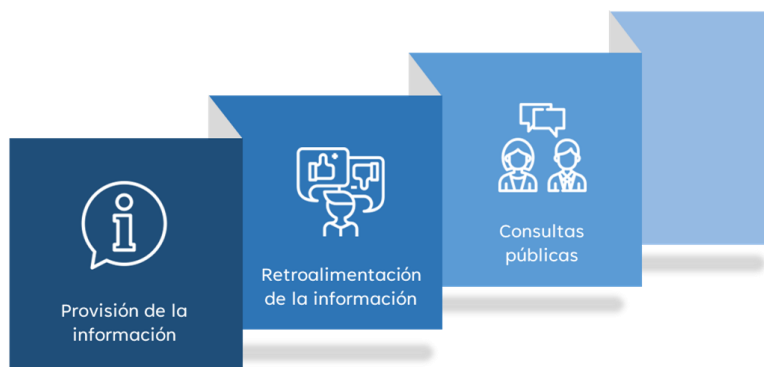
ACTIVIDAD/TEMA	GRUPO DE INTERÉS	PROPÓSITO	PERIODO O FRECUENCIA	RESPONSABLE
		asociados con esos trabajos y las medidas de mitigación planificadas para controlar esos riesgos.		
 Información continua sobre el progreso de la construcción.	Líderes comunitarios y gestores/promotores sociales, comunidad en general.	• Informar a las partes interesadas sobre el progreso y el cronograma de los trabajos de construcción. • Dar retroalimentación sobre las quejas recibidas y la resolución asociada.	Semestral	CEL, DEC y enlaces comunitarios
 Manejo de quejas y reclamos	Líderes comunitarios y gestores/promotores sociales, comunidad en general.	• Registro y administración quejas durante la fase de construcción.	Permanente	CEL, DEC y enlaces comunitarios
 Desmantelamiento de sitio de trabajo	Líderes comunitarios y gestores/promotores sociales, comunidad en general.	• Informar a las comunidades locales sobre el final de las obras.	2 semanas previo al inicio	CEL, DEC y enlaces comunitarios
 Operación y mantenimiento				
 Seguimiento de los procesos de sociabilización durante la fase de operación y mantenimiento	• Población reside en el área de la electrificación • Población vulnerable	Se deberán dar charlas a las comunidades rurales sobre el uso seguro de la energía eléctrica y cómo hacer un consumo eficiente de la electricidad Satisfacción con las actividades de participación y el mecanismo de quejas y reclamos Proceso de reclamo de daños y compensaciones <u>Métodos de comunicación</u> • Página Web de DEC • Mecanismo de quejas • Boletín de noticias de DEC	• Acercamientos conforme se necesite. • Boletín de noticias mensual	DEC
 Informar sobre el estado de avance del PAUE	Otras partes interesadas • Prensa y medios • ONGs • Organizaciones de trabajadores • Publico general turistas	• Divulgar el mecanismo de quejas • Informar sobre el estado de electrificación del PAEU	Según sea necesario	DEC

Fuente: elaboración autor

7.4. Herramientas de participación

Para lograr una implementación consistente y efectiva del PPPI, las herramientas descritas en la siguiente tabla serán clave en todas las fases de los subproyectos del PAUE. Los contenidos y mensajes serán revisados y aprobados por el CEL y DEC antes de su difusión.

Figura 11. Herramientas de participación



Fuente: elaboración autor



Tabla 5. Herramientas de participación

HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE DIVULGACIÓN	GRUPO OBJETIVO
 Provisión de información			
Tableros de anuncios	El tablero de anuncios servirá como una herramienta de difusión de información. Por ejemplo, los subproyectos podrán mostrar detalles de contacto, actualizaciones de construcción, información de movimiento de tráfico pesado y actualizaciones de reclutamiento. La información de los subproyectos deberá estar disponible en castellano y en todos los idiomas hablados por la población indígena en el área de influencia de estos. Siempre que sea posible, se utilizarán mapas o ayudas visuales para aumentar la accesibilidad de los avisos.	Se colocará tableros de anuncios a la entrada de los sitios de trabajo de los subproyectos y en otros lugares acordados en cada comunidad, y se actualizarán periódicamente.	Residentes del área de influencia del subproyecto
Anuncios radiales	Se explorará el uso de la radio local para la comunicación con las partes interesadas. Las transmisiones de radio locales podrían usarse para proporcionar actualizaciones e información relacionadas con cada uno de los subproyectos.	Colaboración con productoras de medios que operan en la región y pueden llegar a audiencias locales del área de influencia de los subproyectos.	Residentes del área de influencia del subproyecto
Reportes	CEL y DEC proporcionarán actualizaciones de los subproyectos a diferentes grupos de partes interesadas en los plazos acordados.	Página web de CEL y DEC	Público en general
Volantes informativos (bochures, volantes, etc.)	CEL y DEC utilizarán volantes informativos para informar sobre los beneficios y usos de la electricidad en las comunidades.	Distribución como parte de reuniones de consulta, audiencias públicas, y reuniones con las partes interesadas, así como visitas domiciliarias en zonas remotas. Colocación en las oficinas de las municipalidades locales y ONG, y otros espacios públicos.	Viviendas en el Área de Influencia de los subproyectos. Población general del área de influencia de las comunidades de los subproyectos
 Retroalimentación de la información			
Registros escritos de quejas y reclamos	Las unidades responsables de temas socioambientales de DEC y CEL mantendrán un registro de las quejas y reclamos de los interesados, así como el estado de la resolución. El registro de quejas se mantendrá y se comunicará trimestralmente como parte de los esfuerzos continuos para compartir información con las partes interesadas locales durante la fase previa a la construcción y la construcción y también para promover la transparencia.	• Teléfono y WhatsApp dedicado para recepción de quejas y reclamos. • Buzones ubicados en las áreas de influencia de los subproyectos. • Habilitación en página web para recepción de quejas y reclamos.	Comunidades directamente afectadas en el área de los subproyectos.



HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE DIVULGACIÓN	GRUPO OBJETIVO
 Consultas públicas			
Consultas públicas	Información detallada sobre la actividad y/o instalación del proyecto de electrificación, incluida una presentación y una sesión interactiva de preguntas y respuestas con la audiencia. En la consulta se presentará los contenidos mínimos sugeridos en la Figura 10.	Anuncio amplio y previo de la audiencia pública y los detalles pertinentes, incluyendo notificaciones en medios de comunicación locales, regionales y nacionales. Se envían invitaciones específicas a las partes interesadas.	Los representantes del proyecto, el público afectado, las autoridades, los organismos reguladores y otras partes interesadas para una discusión detallada sobre una actividad o instalación específica que está planificada por el subproyecto y que está sujeta a la revisión legal de expertos.
Vistas a hogares beneficiados	Se podrán programar visitas a nivel de hogar para complementar el proceso reglamentario de las audiencias públicas, particularmente para solicitar comentarios de los miembros de la comunidad y las personas vulnerables que no puedan asistir a los eventos de audiencias formales.	Las visitas deben ser realizadas por el personal designado del Proyecto con una periodicidad específica. Limitación: desafíos logísticos para llegar a los hogares en lugares remotos.	Comunidades directamente afectadas en el área de los subproyectos.

Fuente: elaboración autor



7.5. Participación equitativa e inclusiva de las partes interesadas

El marco de participación de las partes interesadas promueve que las personas de todos los géneros y grupos en riesgo de marginación (etnia, edad, estatus migratorio, personas con discapacidad, entre otras) tengan una interacción y participación efectiva, mediante las siguientes acciones, (previstas en la NDAS 9):

- Asegurarse que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, estatus migratorios, grupos etarios, estatus socioeconómicos, etc.
- Asegurarse que no haya ningún tipo de discriminación que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones en el proceso de consulta.
- Identificar y abordar los obstáculos que impiden a grupos especialmente vulnerables (por ejemplo, menor educación, limitaciones de tiempo y movilidad, menor acceso a información, barreras idiomáticas, menos poder decisorio y experiencia de participación, etc.). Las mujeres, las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, puesteros/as y crianceros/as pueden ser menos capaces de hablar en ambientes públicos o bien sufrir limitaciones de movilidad (como las que se deben al hecho de tener tareas de cuidado, dificultades para trasladarse al lugar) que les impidan asistir a reuniones de consulta celebradas en lugares un poco alejados de sus hogares.
- Facilitar la participación inclusiva involucrando a todas las partes interesadas, incluidas las personas o grupos con discapacidades, marginados o vulnerables propiciando un proceso de empoderamiento que propicie el involucramiento de todas las personas en el proceso de participación.



8. MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS

La CEL ha llevado a cabo diversos proyectos hidroeléctricos, en los cuales ha implementado mecanismos de denuncia ciudadana (MDC) para establecer y mantener una relación sólida con las comunidades de las áreas de influencia directa. Estos mecanismos se basan en ofrecer una estructura confiable y una serie de enfoques que permiten a la población local expresar los problemas causados por la ejecución del proyecto, con el objetivo de encontrar soluciones efectivas en colaboración con CEL.

Estos mecanismos de atención ciudadana constituyen un sistema local formalizado, diseñado específicamente para aceptar, evaluar y resolver reclamaciones de la comunidad en relación con el desempeño o conducta de CEL en el área de influencia directa. La experiencia adquirida por CEL en la implementación de estos mecanismos ha sido fundamental para desarrollar el presente mecanismo de quejas y reclamos (MQR) que se aplicará en los subproyectos a desarrollarse a través del PAUE.

El enfoque de CEL en la atención ciudadana se basa en establecer una comunicación abierta y transparente con la comunidad, brindando un espacio seguro y confiable para que los residentes locales expresen sus inquietudes y problemas relacionados con el proyecto. Al facilitar este diálogo, CEL busca promover la confianza mutua y trabajar en conjunto con la comunidad para encontrar soluciones que sean satisfactorias para ambas partes.

El mecanismo de quejas y reclamos desarrollado para el PAUE, es con base a la experiencia de CEL se centra en la pronta recepción y evaluación de las reclamaciones, así como en la implementación de acciones correctivas necesarias. Este sistema garantiza una respuesta oportuna y efectiva a las inquietudes de la comunidad, lo que contribuye a mantener una relación positiva y constructiva entre CEL y las comunidades locales.

En resumen, CEL ha adquirido experiencia significativa en la implementación de mecanismos de atención ciudadana en proyectos hidroeléctricos anteriores. Esta experiencia ha sido fundamental para diseñar un mecanismo de quejas y reclamos efectivo, el cual será aplicado en los subproyectos del PAUE. A través de una comunicación abierta y una búsqueda conjunta de soluciones, CEL busca establecer y mantener una relación sólida con las comunidades locales, asegurando un desarrollo exitoso y sostenible de los proyectos de electrificación rural. CEL hará los esfuerzos necesarios para transmitir esta experiencia y conocimiento a DEC para el manejo en conjunto del presente MQR.

8.1. Propósito

El mecanismo de quejas y reclamos de la comunidad permite a cualquier parte interesada presentar una queja o una sugerencia sobre la forma en que se implementarán cada uno de los subproyectos del PAUE. Las quejas y reclamos pueden tomar la forma de quejas específicas por daños / lesiones, inquietudes sobre las actividades rutinarias de los proyectos, incidentes o impactos percibidos. El mecanismo de atención de quejas y reclamos será proporcional a los riesgos e impactos potenciales de los subproyectos y será accesible e inclusivo.

El propósito del procedimiento del mecanismo de quejas y reclamos de la comunidad es implementar un proceso formalizado (identificación, seguimiento y reparación) para gestionar los reclamos y otras partes interesadas locales de una manera sistemática y transparente que podría surgir del desarrollo de los subproyectos del PAUE. Se pretende que el mecanismo de atención de quejas y reclamos permita abordar las inquietudes con rapidez y eficacia, de una manera transparente, que sea culturalmente adecuada y esté al alcance de todas las partes afectadas por los subproyectos, sin costo ni retribución.

8.2. Valores del MQR

Para la aplicación del MQR se requiere de valores esenciales, los cuales buscan mejorar las relaciones de los diferentes subproyectos con la comunidad en general y la resolución de las denuncias en particular, para lo cual se adoptará los siguientes valores o actitudes:

- Compromiso de justicia, en el proceso y en los resultados.
- Garantía de no de represalia para todas las partes involucradas de las comunidades de los subproyectos de PAUE.
- Esfuerzo en la creación de un amplio apoyo interno para el MQR, en todos los lineamientos del PAUE.

- Designación de la responsabilidad para atender reclamos y quejas a través de los subproyectos, en lugar de aislarlos en un solo departamento o dependencia.
- Ejes Transversales: Equidad de género, Pueblos originarios, Jóvenes, Personas con discapacidades, Personas de la Tercera Edad.

Figura 12. Ejes transversales del MQR



Fuente: CEL, elaboración autor

8.3. Alcance

La CEL y DEC implementarán el mecanismo de quejas y reclamos que tiene como alcance las fases de pre-construcción, construcción, y operación y mantenimiento. Durante la fase de operación la responsabilidad de administración de MQR recaerá únicamente sobre DEC.

El mecanismo de quejas incluirá los siguientes aspectos:

- Diferentes maneras en que los pobladores pueden enviar sus reclamos, en persona, por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico.
- Registro de las bases de datos de los reclamos y reclamos.
- Procedimientos dados a conocer públicamente, en los que se determine el tiempo que los usuarios deberán esperar para que se acuse recibo de sus reclamos, se responda a ellos y se les brinde solución.
- Transparencia respecto del procedimiento de atención de quejas y reclamos, la estructura de gestión y los encargados de tomar decisiones.

8.4. Procedimiento

Los pasos de los mecanismos de quejas se detallan en la siguiente figura y tabla a continuación se ha desarrollado para garantizar una respuesta efectiva y oportuna a las quejas de la comunidad y mantener buenas relaciones con las partes interesadas.

Tabla 6. Probabilidad de que ocurra un impacto o riesgo

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepción y registro de la queja o reclamo	Responsabilidad Social CEL/DEC	La persona o comunidad que se considere afectado de alguna manera por determinada actividad de los subproyectos deberá presentarse a la oficina de Atención de denuncias designada para el subproyecto, para interponer la denuncia. Para el registro de la denuncia deberá llenarse un formulario donde se refleje sus datos personales, fecha de la afectación e índole de la reclamación. Se ofrecerá a las partes interesadas diferentes formas de presentar una queja, incluida la presentación de una queja a través un líder comunitario, en persona al personal de los Proyectos interés, por teléfono, por correo postal, WhatsApp o en un buzón dedicado en



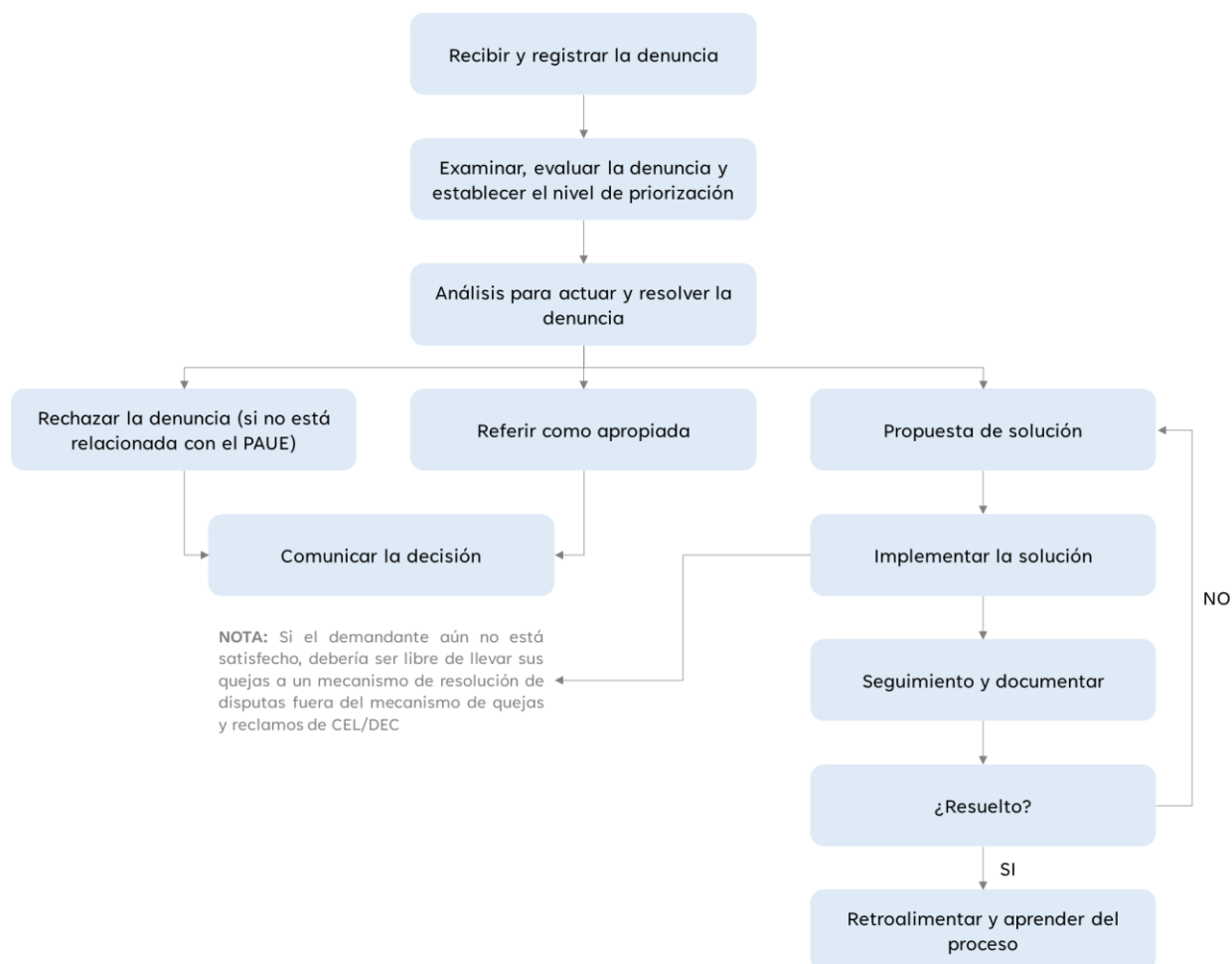
ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
			los sitios de trabajo de cada uno de los Proyectos. Estas quejas pueden ser en forma escrita o quejas verbales y serán tratadas con igual respeto. <u>La queja también se podrá de hacer de forma anónima en los otros medios que posea CEL y DEC.</u>
2	Examinar y evaluar la queja y reclamo	Responsabilidad Social CEL/DEC	Se deberá analizar los hechos reportados para validar la queja/reclamo. Niveles de priorización. Todas las quejas/reclamos deberán someterse a algún grado de análisis y priorización. Los encargados de las unidades de responsabilidad social serán responsable de administrar el proceso de resolución de reclamos/quejas. Ellos determinarán la naturaleza de la investigación considerando el tipo de queja y el riesgo social potencial que conlleva. Esto puede requerir que los responsables sociales revisen los registros de incidentes o incidentes similares anteriores, cualquier evidencia disponible, documentos de respaldo o declaraciones.
3	Análisis para actuar y resolver la denuncia	Responsabilidad Social CEL/DEC y dependencia que aplique	Las unidades de responsabilidad social coordinarán junto con la dependencia relacionada con la denuncia y cualquier otro interesado, una visita de campo, debiendo estar presentes los afectados o sus representantes. En dicha visita se levantará la información necesaria, registro fotográfico, testimonios si es necesario, entre otros.
4	Rechazar la denuncia (si no está relacionado con el subproyecto)	Responsabilidad Social CEL/DEC y dependencia que aplique	Se procederá a elaborar un reporte de la queja/reclamo, si son producto de una misma actividad. Se detallará el nombre o nombres de las personas u organizaciones que la presentan, fechas de la afectación, índole del reclamo, fotografías de la inspección, documentación complementaria. Se guardará una copia digital y se entregarán informes físicos a las dependencias que puedan darle solución a la denuncia.
	Referir como apropiada	Responsabilidad Social CEL/DEC	Si la denuncia no tiene fundamento, el proceso termina en este paso, pudiendo requerirse que el interesado se avoque a otras instancias; si se comprueba la responsabilidad de CEL o DEC en la denuncia se sigue con el paso 6. <u>En caso de que la queja/reclamo se haya realizado de forma anónima la solución se deberá publicar en algunos de los medios cercanos a la comunidad (tablero informativo, consulta, etc.)</u>
5	Comunicar la decisión	Responsabilidad Social CEL/DEC	Al contar con la evaluación de la queja/reclamo, se informa al afectado sobre la resolución planteada y en qué consiste, si procede o no su denuncia.
6	Propuestas de solución	Responsabilidad Social CEL/DEC y dependencia que aplique	Se inicia el proceso interno para dar respuesta a la queja/reclamo. Se proponen alternativas para dar respuesta a la queja/reclamo, dicho proceso se realiza en conjunto con los afectados, requiriendo posiblemente otra visita de campo. La propuesta de solución a plantear debe ser de mutuo acuerdo con el afectado.
	Solución no aceptada por el denunciante	Responsabilidad Social CEL/DEC y dependencia que aplique	<u>Si el demandante aún no está satisfecho, debería ser libre de llevar sus quejas a un mecanismo de resolución de disputas fuera del mecanismo de quejas y reclamos de CEL/DEC. Las acciones de resolución propuestas pueden ser de los siguientes tipos:</u>



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
			• Unilateral: CEL/DEC abordan la fuente del problema directamente (Ej. reducción de ruido o polvo). • Bilateral: CEL/DEC convocan una reunión con el demandante y niveles de gestión apropiados (de acuerdo con la categoría de queja/reclamo) para llegar a una resolución mediante discusión o negociación. Al igual que durante el proceso de evaluación, CEL/DEC se comprometen a considerar todas las pruebas y reunirse con todas las partes relevantes, en un esfuerzo por brindar a los demandantes todas las oportunidades para presentar sus puntos de vista. • Tercero: informalmente o por mediación. Al cotejar y comunicar la respuesta al demandante, CEL/DEC deberán: • Tomar fotos o recopilar otras pruebas documentales para formar un registro completo de la queja y cómo se resolvió; • Crear un registro de resolución internamente, con la fecha y hora en que se llevó a cabo, y hacer que el personal responsable firme; • Tener una reunión con los demandantes para obtener un acuerdo colectivo para cerrar el reclamo; y • Si el problema se resolvió a satisfacción de los reclamantes, obtenga una confirmación y archívela junto con la documentación del caso.
7	Implementar la solución	Responsabilidad Social CEL/DEC y dependencia que aplique	Conforme a los acuerdos tomados con el afectado se procede a la ejecución de las acciones para dar solución a la queja/reclamo. Una vez finalizadas las acciones comprometidas con el denunciante, se realiza una visita conjunta para verificar el cumplimiento de las mismas, para resarcir lo denunciado y dar por cerrado el caso.
8	Seguimiento y documentar	Responsabilidad Social CEL/DEC y dependencia que aplique	Elaborar un informe final de cumplimiento de ejecución de acciones para resolución de la queja/reclamo por impactos socioambientales. Además, se deberá elaborar un Acta de Conformidad, la cual deberá ser firmada por el denunciante, para dar por sentado que se encuentra satisfechos con las acciones realizadas. El informe realizado con lo observado en la visita de campo se distribuye al interno de CEL/DEC a todas las dependencias involucradas en el proceso de dar respuesta a la queja/reclamo.
9	Retroalimentar y aprender del proceso	Responsabilidad Social CEL/DEC y dependencia que aplique	Identificar las lecciones aprendidas para considerarlos en futuros casos.

Fuente: CEL, Modificación autor.

Figura 13. Procedimiento de Mecanismos de quejas y reclamos



Fuente: CEL, elaboración y modificaciones autor

Todas las quejas recibidas, incluso las que se resuelven rápidamente, se registrarán en una base de datos centralizada de CEL/DEC. El registro incluirá detalles de la queja/reclamos (a menos que sea anónima). CEL/DEC acusará recibo de la queja dentro de un período de tiempo estandarizado (idealmente en la recepción) o dentro de las 12 horas y explicará al demandante el proceso, incluidos los plazos de los pasos restantes del procedimiento. Para el registro se utilizará el formato en el Anexo 2.

8.5. Estrategias para la implementación del MQR

El MQR establecerá estrategias que permitan el acercamiento con la comunidad, dando cumplimiento a la normativa nacional aplicable, y las NDAS aplicables; de tal manera que las comunidades se enmarquen en una línea de relaciones armoniosas con los subproyectos del PAUE. Las estrategias son las siguientes:

- **Implementar una Oficina de Atención Ciudadana:** La oficina de atención de denuncia ciudadana estará ubicada en una municipalidad cercana a la comunidad del subproyecto. Esta oficina también puede ser las oficinas de cobro que tiene proyectado implementar DEC. Se contará con un buzón de sugerencias que mejoren los procesos de respuestas a las denuncias ciudadanas.
- **Registrar la información de forma sistemática:** Como parte de la implementación del MQR se llevará un registro digital de las quejas y reclamos realizadas por la población, para su seguimiento y evaluación de los resultados de implementación del mecanismo, para verificar el cumplimiento de compromisos adquiridos parte del proceso de respuesta a la queja/reclamo. En el Anexo 2 se presenta el formato de registros.

- **Implementar canales de Comunicación:** Establecer canales de comunicación y diálogos con las comunidades durante la ejecución de los subproyectos del PAUE.
- **Fortalecer las capacidades:** La relación entre las comunidades y CEL/DEC deben visualizarse a largo plazo, esto permite tomar decisiones diferentes, se invertirá en contratar y capacitar a personal que sirva de nexo con la comunidad, en diferentes temas, que no entre en contradicción con el contexto cultural del territorio.
- **Cumplir compromisos:** Reconocer los compromisos con los actores sociales, la relación se puede describir como ganar-ganar, en el que CEL/DEC se benefician y las comunidades también. Esto permite consolidar relaciones más armoniosas con las comunidades, a través de la transparencia y dialogo directo y planificado.
- **Aplicar el marco legal y NDAS en materia social y ambiental:** Cumplimiento de la normativa aplicable a nivel nacional e internacional en materia socioambiental relacionada al PAUE y de la política de gestión integrada de CEL, al igual con los contratistas y subcontratistas.

Figura 14. Estrategias de implementación de MQR



Fuente: CEL, elaboración y modificaciones autor

8.6. Casos de violencia de genero

Las quejas relacionadas a Violencia Basada en Género (VBG) que se deriven de los subproyectos del PAUE serán registradas y atendidas según los procedimientos, recursos, canales, responsabilidades del presente Plan. Cabe indicar que se cumplirá con todas las medidas cautelares y recomendaciones, antes de promover denuncias sobre casos de VBG.

En caso de indicadores que reporten quejas y reclamos se evaluará la necesidad de vincular proveedores de servicios especializados en casos de VBG, para garantizar que pueden dar una respuesta confidencial, adecuada, de calidad y teniendo en cuenta el enfoque basado en la persona sobreviviente. La UGAS y sus colaboradores harán el seguimiento y brindarán las orientaciones adicionales (psicológica, legal, entre otros). Todo lo anterior alineado con las estrategias establecidas en el Plan de Acción de Género [033-PLN-SGAS-CELDEC] en el SGAS.

9. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

Para registrar actividades y evaluar la efectividad de este PPPI y las actividades de diálogo comunitario asociadas, CEL y DEC implementarán un proceso de gestión y monitoreo de datos como se describe a continuación.

Además, esta sección incluye mecanismos para informar a las partes interesadas externas como un paso integral para construir relaciones con las partes interesadas y promover el entendimiento entre DEC, CEL y sus públicos.

9.1. Manejo de la información

Las actividades de participación de las partes interesadas se documentarán y retendrán para rastrear y referirse a los registros cuando sea necesario y garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos con las partes interesadas. La CEL y DEC utilizarán y mantendrán los siguientes registros y documentación del diálogo comunitario de las partes interesadas durante la fase previa a la construcción y durante la construcción:

- **Lista de partes interesadas:** actualizaciones continuas de la lista, incluidos contactos clave y detalles de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.) a medida que se identifiquen partes interesadas adicionales.
- **Registro de participación de las partes interesadas:** se utiliza para almacenar, analizar e informar sobre las actividades de diálogo de las partes interesadas. Se completará con detalles sobre la información presentada, las preguntas de la audiencia, las respuestas y acciones de DEC y CEL, y los resultados de la evaluación de la reunión, cuando sea apropiado.
- **Registro de compromisos:** se utiliza para realizar un seguimiento de los compromisos asumidos con las diversas partes interesadas.
- **Minuta de acta de reunión:** se utiliza para recopilar actas de reunión que se archivarán en la base de datos de partes interesadas.
- **Registro de quejas y reclamos:** se utiliza para registrar todas las quejas y reclamos recibidos, las acciones de gestión y si se ha cerrado satisfactoriamente.
- **Monitoreo de los medios de comunicación:** de las historias de prensa y radio relevantes para los subproyectos y temas y actividades relacionados no convencionales.

Figura 15. Registros y documentación del PPPI



Fuente: elaboración autor

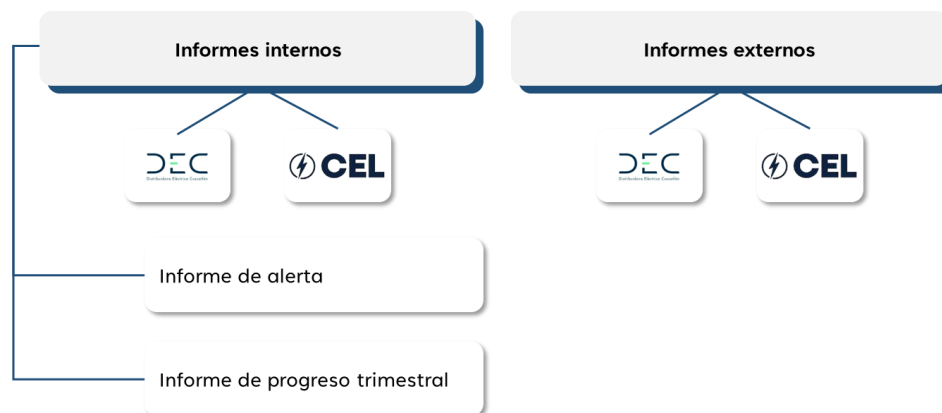
Los registros se revisarán trimestralmente para garantizar que la información se registre con precisión y se mantenga la información. Los compromisos y las acciones registradas durante las actividades de interacción con la comunidad también se revisarán periódicamente para garantizar que se lleven adelante.

9.2. Informes

En el marco del proyecto de electrificación rural PAUE, es fundamental establecer un sistema eficiente de gestión de la participación de las partes interesadas. Para lograrlo, se han diseñado informes internos y externos que desempeñarán

un papel clave en la comunicación abierta, la atención oportuna de inquietudes y la implementación de acciones adecuadas para satisfacer las necesidades de la comunidad y promover un desarrollo equitativo y sostenible.

Figura 16. Informes de PPPI



Fuente: elaboración autor

9.2.1. Informe interno

Dentro del marco del PPPI para el PAUE, se establecerán dos tipos de informes internos: (I) Informes de Alerta e (II) Informes de Progreso Trimestrales. Estos informes desempeñarán un papel crucial en el monitoreo y la gestión de las actividades relacionadas con la participación de las partes interesadas, tanto en CEL como en DEC:

- **Informes de alerta:** informes semanales o diarios de artículos urgentes (por ejemplo, quejas de alto potencial) o incidentes de naturaleza significativa. Estos informes de bandera roja serán preparados por los encargados de las unidades sociales de DEC y CEL que tomaran medidas si es necesario escalarlo.
- **Informes de progreso trimestrales:** Los encargados de la unidad sociales de DEC y CEL prepararán informes de progreso trimestrales internos en colaboración con los contratistas. Estos informes resumirán:
 - Actividades de participación emprendidas hasta el momento: partes interesadas reunidas, temas clave discutidos, principales preocupaciones y expectativas, posicionamiento hacia las actividades de los subproyectos;
 - Mecanismo de quejas y reclamos: participación, principales reclamos y quejas recibidos, resumen del progreso (acciones a tomar y estado); y
 - Prioridades para el próximo trimestre.

9.2.2. Informes externos

Además de los informes internos mencionados anteriormente, CEL y DEC también se comprometen a informar sobre los aspectos principales del PPPI durante la fase pre-construcción y la construcción del PAUE. Esta información será incluida en el informe semestral socioambiental que CEL y DEC deberán presentar al Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Estos informes externos servirán como una vía de comunicación transparente y confiable con el BID, proporcionando detalles esenciales sobre las acciones implementadas en materia de participación de partes interesadas, así como los avances y resultados obtenidos hasta el momento. Al compartir los puntos clave del PPPI, CEL y DEC demostrarán su compromiso con la sostenibilidad, aplicación de los lineamientos de la NDAS 7, 9 y 10 y la inclusión social en el desarrollo de los subproyectos del PAUE, cumpliendo con los estándares establecidos por el BID y fortaleciendo la confianza de todas las partes involucradas.

A N E X O S

A N E X O 1

Formulario de quejas y reclamos

FORMULARIO DE DENUNCIA CIUDADANA			
			Fecha:
Nombre del denunciante:			Núm. de DUI:
Nombre de la persona que registra:			
Involucrado:			
Descripción:			
Clasificación / tipo de denuncia ² :			
FIRMA O HUELLA DEL DENUNCIANTE		FIRMA Y SELLO DE QUIEN REGISTRA	

Fuente: elaboración autor

Plan de Participación de Partes Interesadas y Mecanismo de Quejas y Reclamos [030-PRO-SGAS-CELDEC]

A N E X O 2

Formato de registro digital de quejas y
reclamos



A continuación, se presenta el formato para llevar el control y registro digital de las quejas y/o reclamos recibidos.

Tabla 8. Control y registro digital de quejas y/o reclamos

NÚM.	DENUNCIANTE	DUI	FECHA	TIPO DE DENUNCIA	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	MUNICIPIO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DE ASIGNACIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ESTADO	FECHA DE CIERRE
Tipo de denuncia												
	AMB – Ambiental: Ruido, contaminación con desechos sólidos comunes, aguas residuales, tala de árboles, generación de polvo, etc.											
	IMB – Inmuebles: Derechos de servidumbre, permisos de paso, pagos pendientes, gestiones de compra de terrenos, etc.											
	ACCTTRAN – Accidentes de tránsito: Daños materiales (inmuebles, animales, bienes), daños a la salud humana.											
	COND – Conducta: Denuncias por conductas inapropiadas del personal del Proyecto con las personas de las comunidades del AID, faltas a la moral, faltas de respeto hacia las personas, etc.											
	OPL – Oportunidades laborales: Falta de generación de oportunidades laborales para las comunidades aledañas.											
	IL – Incumplimientos legales											
	IAEC – Incumplimientos de acuerdos establecidos con la comunidad: Plazo de entrega de obras, obras finalizadas, calidad o tipo de obras, acciones acordadas con la comunidad.											

Fuente: elaboración autor

A N E X O 3

Consulta 1



Por completar al hacer el proceso de consulta