



Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC). Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Programa de Saneamiento de la Cuenca del Lago Ypacaraí (PR-L1193)

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

PPPI, Mayo de 2024

Rev.	Descripción	Preparado por	Controlado por	Aprobado por	Fecha
0	Plan de Participación de Partes Interesadas del Programa (PPPI) PR-L1193.	Juan C. Vasquez Antonella C. Javier A.			31/05/2024

ÍNDICE

	Pag
ÍNDICE	1
LISTA DE TABLAS	2
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS	3
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 OBJETIVOS Y COMPONENTES DE LA OPERACIÓN	4
1.2 OBJETIVOS DEL PPPI	6
1.3 ARREGLOS INSTITUCIONALES	6
1.4 CONSIDERACIONES GENERALES DEL PPPI	7
2 PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	8
2.1 LINEAMIENTOS GENERALES	8
2.2 INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SEGÚN ETAPA DEL PROGRAMA	9
2.2.1 Preparación del Programa	9
2.2.2 Ejecución del Programa	9
3 PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS SIGNIFICATIVAS	10
3.1 OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA	10
3.2 ETAPAS DE LA CONSULTA PÚBLICA	11
3.3 PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA	11
3.3.1 Mapeo de Actores / Identificación de las partes interesadas	11
3.3.2 Documentos a Socializar y Disponibilidad de la Información	14
3.3.3 Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas	16
3.3.4 Diseño de los Eventos de Consulta Pública	16
3.4 CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA	16
3.4.1 Convocatoria	16
3.4.2 Modalidad y Alcance de la consulta pública	17
3.5 MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MGQR) PARA EL PROGRAMA	17
3.5.1 Mecanismo de gestión de quejas y reclamos (MGQR) del Programa	17
3.5.2 Gestión de quejas de los trabajadores del Proyecto	25
3.5.3 Mecanismos de reclamación del programa por parte del BID	28

LISTA DE TABLAS

Tabla 3.1:	Mapeo de las partes interesadas del Programa de Saneamiento de la Cuenca del Lago Ypacaraí (PR-L1193)	11
Tabla 3.2:	Documentos a socializar durante el proceso participativo de los Proyectos	15

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

AES	Abuso y Explotación Sexual
ANDE	Administración Nacional de Electricidad
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CONALAYPA	Comisión Nacional de Gestión y Manejo del Lago Ypacaraí y su Cuenca
DAPSAN	Dirección de Agua Potable y Saneamiento
DGSA	Dirección de Gestión Social y Ambiental
DGPCRH	Dirección General de Protección y Conservación de los Recursos Hídrico
IAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
ERSSAN	Ente Regulador de Servicios Sanitarios
MADES	Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible
MPAS	Marco de Política Ambiental y Social del BID
MOPC	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
MSPBS	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social
MTEySS	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
NDAS	Normas de Desempeño Ambiental y Social
OE	Organismo Ejecutor
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
PTAR	Planta de Tratamiento de Aguas Residuales
SEDAMUR	Servicio de Atención a la Mujer
SENASA	Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental
SNC	Secretaría Nacional de Cultura
VG	Violencia de Género

1 INTRODUCCIÓN

El gobierno de Paraguay solicitó al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) preparar un programa de inversión denominado "Programa de Saneamiento de la Cuenca del Lago Ypacaraí" (PR-L1193). Esta operación se estructurará como un préstamo de inversión bajo la modalidad de operación de inversión específica por un monto total de hasta US\$154 millones, los cuales serán financiados por un préstamo con cargo al Capital Ordinario (CO) del Banco.

El gobierno de Paraguay solicitó al BID este financiamiento para abordar los problemas de contaminación que afectan al Lago Ypacaraí, un recurso hídrico crucial para el país tanto por su valor ecológico como por su importancia turística.

La ejecución del programa estará a cargo del **Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)**, a través de la **Dirección de Agua Potable y Saneamiento (DAPSAN)**.

1.1 OBJETIVOS Y COMPONENTES DE LA OPERACIÓN

El objetivo general del Programa es contribuir a mejorar las condiciones ambientales y de salubridad de la población que habita en las ciudades de la cuenca del Lago Ypacaraí, impulsando un desarrollo resiliente al clima y bajo en carbono, y acelerando el acceso a mercados de deuda temática y verde para el sector de Agua y Saneamiento.

Sus objetivos específicos son: (i) incrementar la cobertura de alcantarillado sanitario y de tratamiento de aguas residuales en áreas priorizadas de la cuenca contribuyendo al cumplimiento de metas climáticas del país; (ii) fortalecer las capacidades institucionales del MOPC para mejorar la gestión de la cuenca del Lago Ypacaraí, el diseño de inversiones a favor del clima o la naturaleza, e implementar un sistema de monitoreo, reporte y verificación climático y biodiversidad dentro del sector de agua y saneamiento; y (iii) mejorar la gestión de los servicios de agua y saneamiento en las áreas priorizadas de la cuenca.

El programa consta de los siguientes componentes:

- **Componente 1.** Inversiones. Incluye el financiamiento de redes de alcantarillado sanitario, estaciones de bombeo, planes de conectividad intradomiciliarias para población vulnerable, plantas de tratamiento de aguas residuales, soluciones basadas en la naturaleza, recuperación de los humedales, la regulación hidráulica y el aprovechamiento recreativo del lago (espacios públicos, senderos peatonales, ampliación y mejoramiento de playas públicas, entre otros), medidas no estructurales orientadas al saneamiento del lago (reconversión de industrias, regulación y control de fuente de contaminación difusa, gestión de los residuos sólidos y educación ambiental), actividades de desarrollo local productivo, la fiscalización de las obras y estudios de preinversión requeridos para esta operación.
- **Componente 2.** Mejora de la gestión de los servicios. Financiará acciones para apoyar la definición de modelos innovadores de administración, gestión, operación y mantenimiento de los sistemas de saneamiento intermunicipales de la Cuenca del Lago, así como para apoyar a los operadores de los servicios de agua y saneamiento. Se financiarán estudios tarifarios y programas de gestión, incluyendo la asistencia técnica y la adquisición de equipos para la modernización del catastro técnico y comercial, la digitalización de los sistemas financieros y contables, así como el desarrollo de campañas de cambio de comportamiento en relación con el pago de tarifas, para promover un consumo sostenible e incrementar la conectividad al alcantarillado.
- **Componente 3.** Financiará acciones para apoyar el fortalecimiento institucional del MOPC, de la DAPSAN, de la Dirección de Gestión Social y Ambiental (DGSA), del MADES, y otras instituciones vinculadas al cumplimiento de los objetivos específicos asociados al Programa Piloto BID CLIMA, y al cumplimiento de los temas de cambio climático y la gestión de la cuenca del Lago Ypacaraí y ecosistemas asociados relevantes para cumplir los objetivos del programa, incluyendo la mejora de los sistemas que permitan reportar sobre impacto y cumplimiento de acciones climáticas y ambientales.

El prestatario será la República del Paraguay, y el organismo ejecutor (OE) será el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) a través de la DAPSAN, que cuenta con amplia experiencia en la ejecución de programas financiados por el Banco.

Se estima que con la implementación del proyecto se beneficiará de manera directa a 150,000 habitantes al proporcionarles acceso a saneamiento gestionado de manera segura. Indirectamente, mejorará la calidad de vida

de los 815,000 habitantes de la cuenca. Adicionalmente, el proyecto fortalecerá a los operadores de los servicios de agua y saneamiento y a las entidades sectoriales a nivel nacional, permitiendo un mejor manejo de la cuenca y promoviendo el desarrollo sostenible y la resiliencia al cambio climático.

Dentro de las obras de infraestructura previstas en el Programa se encuentran:

- ✓ Construcción de un dique en la zona de descarga del río Yukyry para regular la entrada de agua al lago.
- ✓ Estructura de control de descarga del Lago Ypacaraí al Río Salado, en reemplazo de las geobolsas (medida contingencial realizada en el año 2020 ante la bajante de los niveles del Lago), pero con infraestructura diseñada para largo plazo.
- ✓ Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR). Se consideran dos posibles alternativas de tratamiento y dos posibles alternativas para el vertido de las aguas residuales de la PTAR. En la siguiente sección se detalla cada una de estas.
- ✓ Emisario de descarga. Se considera la descarga al río salado y al humedal Yukyry. La alternativa recomendada es la descarga al humedal Yukyry.
- ✓ Líneas de impulsión y estaciones de bombeo – colectores de aguas residuales. Las líneas de impulsión de aguas residuales están previstas para las Ciudades de Capiatá, Areguá e Itauguá. Las líneas parten desde las estaciones de bombeo previstas para las 3 ciudades y se unifican, para el caso de las 3, en la conjunción de la calle Francisco Solano López con Wenceslao Martínez (D076).
- ✓ Construcción de redes de alcantarillado sanitario y estaciones de bombeo en la ciudad de CAPIATÁ, AREGUÁ e ITAUGUÁ, con emisario que conecte a la PTAR.
- ✓ Reemplazo línea de impulsión y refacción Estación de Bombeo N°4 - San Bernardino
- ✓

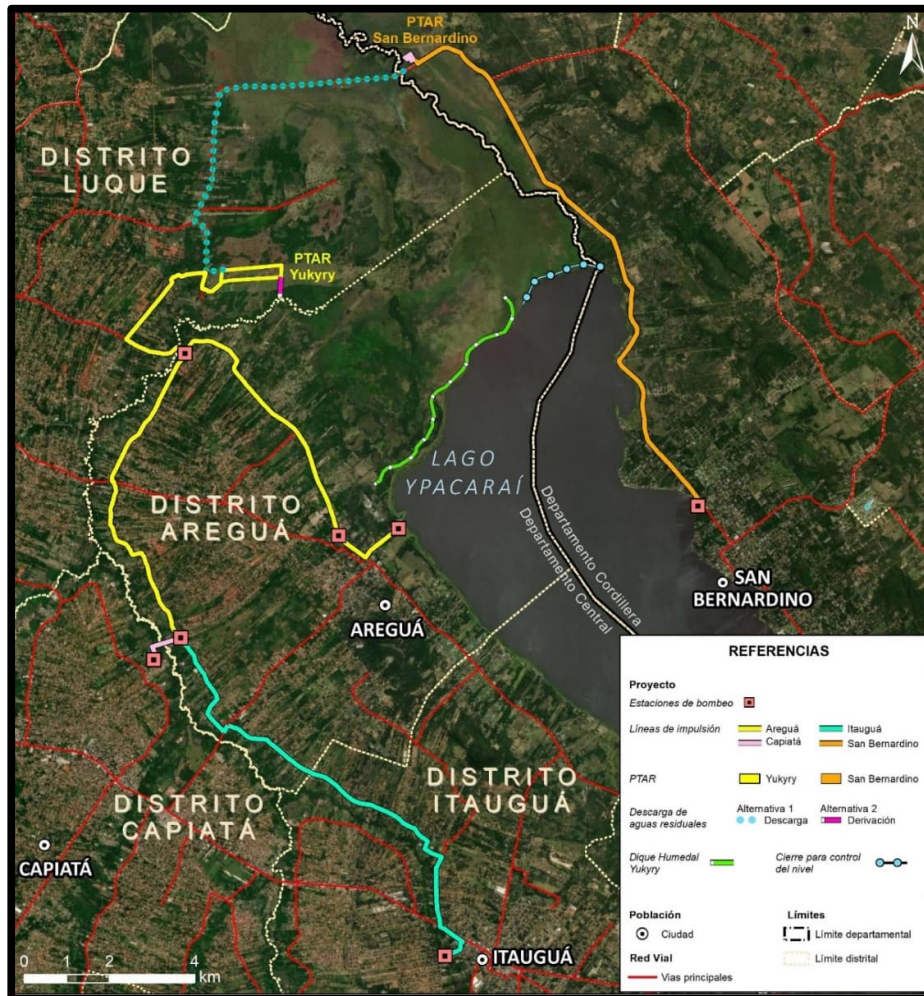


Figura 1.1: Ubicación de las intervenciones.

Fuente: Elaboración propia en base a información provista por estudio técnico, abril 2024.

1.2 OBJETIVOS DEL PPPI

El objetivo general del Plan de Participación de Partes Interesadas es promover la participación de las partes afectadas y otras partes interesadas desde etapas iniciales del ciclo de Proyecto, y durante todo el ciclo de vida de éste, que posibiliten el acceso a información comprensible para el público en general y sectores específicos que podrían estar afectados por la ejecución de las actividades del proyecto, la aclaración de dudas e inquietudes que pudieran surgir, y la resolución de quejas, reclamos y conflictos.

1.3 ARREGLOS INSTITUCIONALES

El Organismo Ejecutor (OE) será la República del Paraguay a través del **Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC)**. El MOPC ejecutará el proyecto a través de la **Dirección de Agua Potable y Saneamiento (DAPSAN)** que será responsable por el cumplimiento de los objetivos de la operación y coordinará la ejecución del Programa, incluyendo los aspectos fiduciarios, la supervisión de obras y los temas sociales y ambientales, que serán ejecutados por las unidades de línea del MOPC.

1.4 CONSIDERACIONES GENERALES DEL PPPI

El Plan de Participación de las Partes Interesadas forma parte integral del **Programa de Saneamiento de la Cuenca del Lago Ypacaraí**, que será ejecutado por el **MOPC** a través de la **DAPSAN**, en cumplimiento con 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.

El PPPI incluye los procedimientos específicos para la gestión del proceso participativo durante la etapa preparatoria de los Proyectos a financiarse bajo el Programa,

El PPPI es un documento vivo que será actualizado conforme se disponga de más información y se divulgará a las partes interesadas cada vez que se introduzcan cambios relevantes en el mismo.

Antes de la aprobación de la operación y previo al proceso de consulta, esta versión del PPPI será actualizado para reflejar las actualizaciones que se definan con relación al proceso de consulta del Programa, incluido los mecanismos de reclamación de quejas y reclamos.

2 PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

2.1 LINEAMIENTOS GENERALES

La participación de las partes interesadas incluye los siguientes pasos:

- ✓ Identificación y análisis de las partes interesadas,
- ✓ Planificación de la manera en que se llevará a cabo la interacción con ellas,
- ✓ Divulgación de información,
- ✓ Consulta con dichas partes,
- ✓ Atención y respuesta a quejas y reclamos presentados a través del Mecanismos de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos.
- ✓ Presentación de información a las partes interesadas.

Todo el proceso de participación tiene que estar debidamente documentado como parte del proceso del Estudio de Impacto Ambiental y Social. La DAPSAN, como organismo ejecutor del Programa, debe adoptar medidas para proteger los datos personales a lo largo del proceso.

Considerando que, al momento de elaboración de este PPPI no se cuenta con el diseño final del Proyecto, la DAPSAN llevará adelante un proceso de consulta pública significativa en la etapa de preparación del Programa, debiendo realizar otra consulta pública significativa cuando se cuente con el diseño final del Proyecto y la correspondiente actualización del EIAS.

La documentación del proceso debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- ✓ La fecha y localización de cada actividad de participación (por ejemplo, reuniones públicas, encuestas, distribución de folletos), incluyendo una copia y enlaces de cualquier notificación/invitación a las partes interesadas, o registros de las invitaciones realizadas oralmente;
- ✓ El objetivo de la actividad de participación tales como: informar a las partes interesadas de los proyectos previstos; consultarlas sobre el cambio de los patrones de circulación del tráfico por las obras previstas; proporcionar información sobre cómo acceder al Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos, etc.;
- ✓ La forma de participación ya sea reuniones públicas, talleres presenciales, grupos focales, consultas por escrito, consultas virtuales, divulgación de información antes de un proceso formal de consultas, entrega de documentación en formato papel, encuestas puerta a puerta, etc.
- ✓ El número de personas participantes y su afiliación (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, vecinos/as del área de influencia directa, etc.). Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes, así como otros datos personales sensibles, sin su autorización explícita.
- ✓ Una lista de los materiales divulgados o distribuidos a las personas participantes, con los correspondientes enlaces a los sitios donde fueron difundidos, incluida cualquier instrucción de que los materiales deben ser revisados antes de una consulta.
- ✓ Copias de cualquier fotografía o videos grabados con debida autorización de las personas involucradas.
- ✓ Un resumen de los principales puntos tratados, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.
- ✓ Un resumen de cómo se respondió a las ideas, problemas o preocupaciones de las partes interesadas y cómo se tomaron en cuenta en el diseño del proyecto o de mitigación, o en la gestión de las actividades.
- ✓ Cualquier problema o actividad que requiera seguimiento y el procedimiento de cómo se abordará.
- ✓ Las vías de comunicación con el proyecto para solicitar información adicional o conocer avances de la implementación de este.

2.2 INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SEGÚN ETAPA DEL PROGRAMA

A continuación, se describen las instancias de participación mínimas necesarias de acuerdo con la etapa del Programa.

2.2.1 Preparación del Programa

En la etapa de preparación, la participación debe incluir como mínimo:

- ✓ Consultas con las partes interesadas para fundamentar el proceso de identificación y análisis de las partes interesadas;
- ✓ Divulgación de información relevante del Programa, incluido el diseño del programa y sus proyectos y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el programa, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos del Programa y sus proyectos;
- ✓ Respuestas a cualquier reclamo o preocupación planteada;
- ✓ Información a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por el Programa, sobre cómo se incorporaron sus opiniones en el Programa, en el diseño y las actividades de mitigación, y en los planes de acción ambiental y social, para mejorar la calidad, sostenibilidad y aceptabilidad de cada uno de los proyectos.
- ✓ Instancias de consultas públicas con las partes interesadas y afectadas identificadas.
- ✓ Instancias de consultas específicas con las partes interesadas y afectadas identificadas (en este caso para el reasentamiento y desplazamiento económico).

Tal como se indicó precedentemente, considerando que, al momento de elaboración de este PPPI no se cuenta con el diseño final del Proyecto, la DAPSAN llevará adelante un proceso de consulta pública significativa en la etapa de preparación del Programa, debiendo realizar otra consulta pública significativa cuando se cuente con el diseño final del Proyecto y la correspondiente actualización del EIAS.

2.2.2 Ejecución del Programa

En la etapa de ejecución del Programa, la participación debe incluir como mínimo:

- ✓ Esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre lo que sucede en la implementación del Programa y sus proyectos;
- ✓ Consultas con las partes interesadas sobre cualquier cambio en el diseño del Programa y sus proyectos o en los riesgos de impactos ambientales y sociales: en la implementación continua de medidas de mitigación ambiental y social; y en cualquier nuevo aspecto que surja en relación con la implementación del Programa o durante la misma;
- ✓ Respuestas oportunas y consistentes en relación con los reclamos y consultas recibidas a través del Mecanismo de Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos;
- ✓ Revisión del plan de participación de las partes interesadas, incluida la idoneidad de la identificación de éstas, a la luz de cualquier problema que haya surgido durante la implementación del Programa y sus proyectos
- ✓ Solicitud proactiva de la opinión de las partes interesadas, dando prioridad al diálogo bidireccional además del intercambio de información unidireccional.

Durante la etapa de ejecución, la DAPSAN seguirá interactuando con las personas potencialmente afectadas por cada proyecto y otras partes interesadas, brindándoles información durante todo el ciclo de vida de la operación, ajustando la forma de acuerdo con la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.

3 PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS SIGNIFICATIVAS

El proceso de consulta pública significativa¹ se realiza en el marco de lo dispuesto por la **Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información** del BID que establece que, las operaciones deben realizar consultas con las partes afectadas, preferentemente durante la preparación y revisión de los documentos ambientales y sociales y cuando sea necesario a lo largo del ciclo de vida del Programa.

Se mantendrá un proceso de participación con las partes interesadas durante todo el ciclo de vida del Programa.

La medida y el grado de participación necesarios para el proceso de consulta deberán ser proporcionales a los riesgos e impactos adversos del Programa y sus correspondientes Proyectos, y a las preocupaciones planteadas por las personas afectadas por él y otras partes interesadas.

La evidencia demuestra que las consultas públicas realizadas luego de acciones de información y de diálogo resultan más eficaces, ya que al dar información oportuna y al captar las percepciones y preocupaciones de los portadores de interés desde una etapa temprana, se comprenden mejor las posiciones y percepciones de la audiencia, especialmente en torno a una operación (BID, 2020).

3.1 OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA

El proceso de Consulta Pública Significativa tiene como objetivo informar a las partes interesadas sobre los impactos (negativos y positivos) socioambientales, las medidas de mitigación previstas y el mecanismo para presentar quejas y reclamos del Programa.

El proceso de información debe incluir un espacio para que las partes interesadas puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y compartir oportunidades de mejora en los temas socio ambientales del Programa y sus proyectos.

Las instancias de consultas buscan agregar valor al Programa en general y sus proyectos dado que:

- ✓ Permiten conocer los **puntos de vista y percepciones** de las personas (en igualdad de género y oportunidades de grupos vulnerables) que pueden verse afectadas o que tienen interés en un proyecto de desarrollo, y proporcionar un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta como aportes para mejorar el diseño y la ejecución del Proyecto mejorado, que permitan reducir los impactos adversos y aumentar los beneficios.
- ✓ Constituyen una fuente importante de **validación y verificación** de datos obtenidos en otros lugares, y mejora la calidad de las evaluaciones de impacto ambiental y social.
- ✓ Ayudan a las personas a entender sus **derechos y responsabilidades** en relación con el Programa y sus proyectos.
- ✓ Permiten una **retroalimentación** continua conforme van surgiendo riesgos e impactos.
- ✓ Promueven mayor transparencia y participación de las partes interesadas aumentando **la confianza, la aceptación del Programa y la apropiación local**, aspectos claves para la sostenibilidad del Programa y resultados de desarrollo.
- ✓ Permiten cumplir con el requisito del BID de conformidad con las normas de desempeño ambientales y sociales, en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente
- ✓ Otorgan **credibilidad y legitimidad** a las agencias ejecutoras.
- ✓ Evitan la manipulación, injerencia, coerción, discriminación, represalia o la intimidación externa;

¹ Proceso bidireccional mediante el cual se determinan las necesidades, los valores y las preocupaciones del público, que brinda una oportunidad genuina para influir en la toma de decisiones y utiliza una multiplicidad de métodos adaptados de interacción que promueven y sustentan un diálogo justo y abierto.

3.2 ETAPAS DE LA CONSULTA PÚBLICA

La programación y difusión del proceso de información, consulta y participación, debe de garantizar la participación de las partes afectadas, así como de las partes interesadas. Es necesario lograr la asistencia de los grupos que puedan verse afectados de manera adversa por las actividades del proyecto y aquellos grupos que hayan sido identificados como partes interesadas, que no pertenecen a la población afectada.

El proceso de consulta deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

- ✓ **Identificación de las partes interesadas** (previamente identificadas en el proceso de divulgación de la información);
- ✓ **Definir los criterios y procedimientos culturalmente adecuados** que permitan una consulta participativa e informada;
- ✓ **Documentos a socializar y disponibilidad de la información pertinente a la consulta;**
- ✓ **Convocatoria a Eventos de Consultas de manera oportuna y considerando el contexto socioeconómico en el que se realizará el evento, considerando la accesibilidad del sitio de reunión, fechas y horarios más adecuados;**
- ✓ **Desarrollo de los Eventos de Consultas llevando un registro adecuado de participantes, agenda y temas tratados, así como los acuerdos y/o conclusiones que se alcancen o indicar en caso contrario. horarios** (contenido, mecánica, documentación, etc.);
- ✓ **Informe de Consultas que contenga una descripción de los participantes, y posible ausencia de actores clave, registro de participantes y resultados del proceso.**
- ✓ El proceso de consulta deberá apegarse a la NDAS 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”. La DAPSAN asimismo tomará como referencia la [Guía para la norma de desempeño Ambiental y social 10: Participación de las Partes interesadas y divulgación de Información \(BID, 2021\)](#).

El proceso de consulta deberá documentarse. Para ello se deberá realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar claramente las principales conclusiones y acuerdos alcanzados, los cuales deberán quedar plasmados en un documento de informe de la consulta pública.

3.3 PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA

3.3.1 Mapeo de Actores / Identificación de las partes interesadas

A continuación, se presenta un mapeo de actores relevantes para el Programa. El mismo tiene carácter dinámico ya que la identificación inicial se irá ajustando con nuevos insumos y aportes que se vayan recabando durante los espacios de información y diálogo que se produzcan dentro del proceso participativo.

Tabla 3.1: Mapeo de las partes interesadas del Programa de Saneamiento de la Cuenca del Lago Ypacaraí (PR-L1193)

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
Actores institucionales Gubernamentales	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) - Dirección de Agua Potable y Saneamiento (DAPSAN)	Organismo Ejecutor
	Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP)	Organismo Ejecutor
	Dirección Nacional de Gestión y Manejo del Lago Ypacaraí (DINALAYPA) - MOPC	Organismo Ejecutor

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Dirección de Gestión Socio Ambiental (DGSDA) - MOPC	Organismo Ejecutor
	Administración Nacional de Electricidad (ANDE)	Otras partes interesadas
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES)	Otras partes interesadas
	Secretaría de Ambiente (SEAM) - MADES	Otras partes interesadas
	Consejo de aguas en la Cuenca del Lago Ypacaraí - MADES	Otras partes interesadas
	Dirección de Gestión de Cuencas Hidrográficas - MADES	Otras partes interesadas
	Dirección General de Protección y Conservación de los Recursos Hídricos (DGPCRH) - MADES	Otras partes interesadas
	Dirección de Pesca y Acuicultura - MADES	Otras partes interesadas
	Dirección de Vida Silvestre - MADES	Otras partes interesadas
	Dirección de Áreas Silvestres Protegidas - MADES	Otras partes interesadas
	Dirección General de Protección y Conservación de la Biodiversidad - MADES	Otras partes interesadas
	Dirección de Parques Nacionales y Vida Silvestre - MADES	Otras partes interesadas
	Comisión Nacional de Defensa de los Recursos Naturales (CONADERNA)	Otras partes interesadas
	Comisión Nacional de Gestión y Manejo del Lago Ypacaraí y su Cuenca (CONALAYPA)	Parte Afectada/Parte Interesada
	Ministerio Público – Fiscalía General	Otras partes interesadas
	Dirección de Meteorología e Hidrología – Dirección de Aeronáutica Civil	Otras partes interesadas
	Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental (SENASA)	Otras partes interesadas
	Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN)	Otras partes interesadas
	Ministerio de Educación y Ciencia (MEC)	Otras partes interesadas
	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS)	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS)	Otras partes interesadas
	Municipios de Capiatá, Itauguá, Luque, Areguá y San Bernardino (autoridades municipales y departamentales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito, derechos y ciudadanía, empleo, salud)	Parte afectada/ parte interesada
	Organismos gubernamentales y gobiernos locales (Municipios) en el <i>área de influencia indirecta</i> del Proyecto: San Bernardino, Luque, Ypacaraí, Itauguá, Areguá y Capiatá (autoridades municipales en particular áreas de ambiente, obras públicas, tránsito, derechos y ciudadanía, empleo y salud)	Parte afectada/Otras partes interesadas
	Secretaría Nacional de Cultura (SNC)	Parte afectada/ parte interesada
	Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR)	Otras partes interesadas
	Cámara Nacional de Turismo de Paraguay	Otras partes interesadas
	Guardaparques - MADES	Parte afectada
	Parlamento Mercosur y Red Cultural Mercosur	Otras partes interesadas
	Empresa de Servicios Sanitarios S.A. (ESSAP)	Parte afectada
	Actores del Sector Privado	Comunidad local, vecinos frentistas
Agropecuarios, comerciantes e industrias de la zona		Parte afectada
Juntas de Saneamiento de Municipios en el <i>área de influencia directa e indirecta</i> (Capiatá, Areguá, Itauguá, Luque y San Bernardino)		Parte afectada
ITAIPU Binacional		Otras partes interesadas
Representantes de Medios Informativos (diarios, noticieros, radio, canales de TV local y nacional)		Otras partes interesadas
Centro Multidisciplinario de Investigaciones Tecnológicas (CEMIT) – Universidad Nacional de Asunción (UNA)		Otras partes interesadas
Actores de la Sociedad Civil		Comité de Frutilleros de Areguá
	Comité Areguá Poty	Otras partes interesadas
	Asociación de Piriceros	Parte afectada
	Comité Laguna Piri Poty	Otras partes interesadas

Tipo	Actores	Relación con el Proyecto
	Comité Piricero Ysati	Otras partes interesadas
	Organizaciones Gremiales Productivas	Otras partes interesadas
	Organizaciones Turístico Culturales	Otras partes interesadas
	Consejos de Aguas de las Vertientes	Otras partes interesadas
	Centro de Estudios Arqueológicos e Históricos del Paraguay	Parte afectada/Parte Interesada
	Asociación Vecinal Pobladores por el Casco Histórico de Areguá	Parte afectada/Parte Interesada
	ONGs: cooperaciones, asociaciones relacionadas con el lago o con temas sociales claves para el proyecto: Fundación Lago Ypacaraí, ONGAlter Vida, Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), Fundación Bienal Asunción, Centro Cultural del Lago	Otras partes interesadas
	Organizaciones de Cazadores y Pescadores	Parte afectada/Parte Interesada
	Otras (a definir en el territorio a partir del avance de cada Proyecto y de la retroalimentación continua durante todo el ciclo de Proyecto)	Otras partes interesadas

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de consulta pública, y en todas las instancias participativas llevadas adelante en el marco del Programa, se deberán incluir especialmente a las partes afectadas por las acciones previstas por el Proyecto.

Para el caso de las personas y organizaciones que pueden resultar afectadas económicamente, además de ser convocadas en las instancias de participación general, este grupo en particular contará con instancias de comunicación y participación específicas, al igual que se podrá generar un mecanismo de atención de quejas y reclamos solo para atender las demandas particulares. Estas acciones serán documentadas en el Plan de Compensación por Desplazamiento Económico o Plan de Afectación de Activos, documento a actualizarse en el marco del EIAS por el Organismo Ejecutor, una vez se cuente con el diseño final del Proyecto.

3.3.2 Documentos a Socializar y Disponibilidad de la Información

Preparación y Divulgación de Material

Se deberá poner a disposición de las partes interesadas información sustancial relativa al Programa. La DAPSAN planificará el proceso de participación, siguiendo las acciones que se detallan en la siguiente Tabla.

Para la difusión de la actividad se elaborarán materiales gráficos y/o audiovisuales que presenten, de manera accesible, los aspectos ambientales y sociales más destacables, junto con información del proceso de consulta pública significativa que se llevará a cabo.

En ellos deberá estar visible la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc. Estos deberán ser difundidos por diversos canales, físicos y virtuales y deberán adecuarse a las características y diversidad de los grupos a los que está destinado.

Tabla 3.2: Documentos a socializar durante el proceso participativo de los Proyectos

Etapa del proyecto	Documentos a socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes Interesadas destinatarias	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsable
Preparación	<p>Documentos ambientales y sociales preliminares de los Proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ EIAS/PGAS, incluido el PAB ✓ Plan de Participación de las Partes Interesadas ✓ Análisis de determinación de hábitat crítico. ✓ Análisis de alternativas ✓ Sistema de Gestión Ambiental y Social del MOPC 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contacto directo con grupos afectados. ✓ Entrevistas directas con representantes y organizaciones relevantes en el AID de los Proyectos. ✓ Correos electrónicos y WhatsApp de las partes interesadas. ✓ Publicación en redes y sitio web del MOPC/DAPSAN/BID/ Municipios involucrados ✓ Consulta pública con las partes interesadas y afectadas. 	Actores clave relevados en el mapa de actores de los Proyectos (partes afectadas y partes interesadas).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Población afectada vulnerable. ✓ Integrar a mujeres en los espacios de consulta: afectadas / interesadas 	Previo a la aprobación de los Proyectos.	DAPSAN
Construcción	<p>Actualización de los documentos ambientales y sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ EIAS/PGAS <p>Calendario de construcción</p> <p>Programa de salud y seguridad de la comunidad</p> <p>Programa de salud y seguridad de los trabajadores</p> <p>Cambios en los alcances e impactos de los Proyectos</p> <p>Actualización del Plan de Participación de las Partes Interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismo de quejas y reclamos ✓ Informes de consultas públicas, informes de actividades de participación con la comunidad <p>Actualización del procedimiento de Gestión Laboral</p> <p>Informes de Gestión Ambiental y Social</p>	<p>Programa de información:</p> <p>i a través del contratista local;</p> <p>ii responsable de DAPSAN</p> <p>Frecuencia adecuada al proceso de construcción: semanal, mensual, etc.</p> <p>Mecanismo de quejas y reclamos de la DAPSAN-MOPC, en articulación con la empresa contratista.</p> <p>Publicación de los informes de gestión ambiental y social en páginas web del MOPC/DAPSAN y del BID.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actores clave relevados en el mapa de actores de los Proyectos ✓ Grupos afectados ✓ Trabajadores participantes en la obra ✓ Comunidades en el área de influencia directa / indirecta ✓ Organizaciones ambientales y sociales en el área de influencia directa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Población afectada vulnerable ✓ Mujeres, personas con discapacidad ✓ Grupos de interés: medio ambiente, comunitarios claves por que apoyan o se oponen al Proyecto 	<p>Informar sobre mecanismos aplicables antes del inicio de las obras</p> <p>Periódicamente durante la ejecución para informar sobre hitos relevantes</p>	DAPSAN

Etapa del proyecto	Documentos a socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes Interesadas destinatarias	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsable
Operación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de cumplimiento de acuerdos y compromisos ✓ Lanzamiento de operaciones e hitos principales ✓ Proceso de operación aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información periódica a través de entes operativos locales ✓ Publicación de los informes de gestión ambiental y social en páginas web del MOPC/DAPSAN y del BID hasta el cierre del Programa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actores clave relevados en el mapa de actores. ✓ Beneficiarios directos ✓ Autoridades involucradas ✓ Grupos de interés clave: medio ambiente, sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Población afectada vulnerable ✓ Comunidades en el área de influencia ✓ Autoridades involucradas 	<p>Períodicamente según las características operativas</p> <p>Mantener acceso permanente al mecanismo de quejas y reclamos</p>	DAPSAN

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas

Se construirán canales para recibir consultas de las partes interesadas, los cuales podrán ser presenciales o virtuales. Esta definición buscará ampliar las posibilidades de participación.

Para ello se deberá tener en cuenta las características de la comunidad, explicitando la decisión en el informe de consulta. Es posible complementar la utilización de una página web institucional, un correo electrónico, número telefónico, WhatsApp y/o un espacio físico destinado a recibir las consultas. Se valorará la amplitud de medios utilizados a los fines de facilitar el acceso a un mayor número de personas.

3.3.4 Diseño de los Eventos de Consulta Pública

En los materiales de difusión se informará oportunamente la modalidad, fecha, hora, lugar y agenda del evento de consulta considerando las características particulares de cada grupo en cada localidad, y se garantizará una difusión que favorezca la participación de todos los sectores sociales.

La organización de las actividades previstas en la consulta estará a cargo de la DAPSAN y de los municipios beneficiarios de los proyectos, y contará con el apoyo de los profesionales involucrados en la realización de los materiales. Se realizará inscripción previa a los fines de planificar adecuadamente el espacio necesario para el desarrollo de la actividad, tanto físico como virtual de acuerdo con el caso. La inscripción deberá ser facilitada de manera tal en que se favorezca la participación de todas las partes interesadas.

3.4 CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA

3.4.1 Convocatoria

En el marco de la preparación del Programa, se llevará adelante un proceso de consulta pública para el Programa de Saneamiento de la Cuenca del Lago Ypacaraí (PR-L1193).

La convocatoria se realizará mediante invitación directa de las partes interesadas, partes afectadas, y al público en general. La misma podrá realizarse, por ejemplo, mediante la publicación en medios de información relevantes, tales como radio, TV locales y/o medios digitales, diarios importantes, y en la web institucional y perfiles de redes sociales del organismo ejecutor y responsable del proceso de consulta pública (DAPSAN).

Así mismo, podrán enviarse invitaciones a las partes afectadas e interesadas a través de correo electrónico y WhatsApp (según bases de datos disponibles).

En cada caso, se verificará la recepción correcta de las notificaciones.

3.4.2 Modalidad y Alcance de la consulta pública

La DAPSAN, junto con las municipalidades beneficiarias de las obras llevarán adelante el proceso de consulta pública de los proyectos de manera presencial, y/o de manera virtual, según sea el caso, a los fines de garantizar una mayor participación de la comunidad.

Se realizarán, al menos, los siguientes eventos de participación:

Consultas Generales en las principales ciudades (Areguá, Itauguá, Capiatá y San Bernardino):

- Se llevará a cabo una consulta pública general en cada ciudad que le permitirá a los residentes locales expresar sus opiniones y preocupaciones sobre los proyectos relacionados con el Lago Ypacaraí.
- Este evento será una oportunidad para que la comunidad participe activamente en la discusión de las iniciativas que afectan el lago.
- Los ciudadanos podrán asistir para compartir sus perspectivas y contribuir al proceso de toma de decisiones.

Consulta con Instituciones:

- Se realizará un proceso de consulta específico con instituciones gubernamentales y no gubernamentales relevantes, asegurando la participación del gestor del Área Protegida Lago Ypacaraí, donde se discutirán los impactos de los proyectos, y se buscarán soluciones conjuntas para mitigar cualquier efecto adverso.

Reuniones Focalizadas con Actores Clave:

- Se planificarán reuniones focalizadas con organizaciones no gubernamentales y asociaciones que han mostrado preocupación por el estado del Lago Ypacaraí en el pasado, que tengan reparos acerca del proyecto, o presenten oposición de alguna índole hacia los proyectos plantados.

Para la definición del día y horario se deberá tener en cuenta las posibles barreras de participación, considerándose una franja horaria que permita la participación tanto de varones, como de mujeres, que el lugar sea de fácil acceso para todas las personas, y que la comunicación y difusión de la consulta llegue a todas las partes en igualdad de condiciones, sin excluir a ningún actor identificado previamente.

Los documentos ambientales y sociales que se deben socializar serán publicados en la página web del BID, para que las personas puedan acceder a los documentos previo a la realización del evento de consulta pública.

3.5 MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MGQR) PARA EL PROGRAMA

3.5.1 Mecanismo de gestión de quejas y reclamos (MGQR) del Programa

El MGQR se regirá por los lineamientos generales establecidos en la NDAS 10 del BID y que se encuentran desarrollados en este Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), el cual establece como lineamientos generales los siguientes:

- Proporcionalidad según nivel de riesgo e impacto
- Culturalmente apropiado
- Accesible
- Anonimato y confidencialidad
- Transparencia

Para la atención del Mecanismos de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR), la DAPSAN contará con un equipo ambiental y social debidamente equipado que tendrá por finalidad informar y atender a la comunidad sobre los procesos, consultas e inquietudes acerca de los problemas ambientales y sociales generados por el la ejecución de las obras durante todo el ciclo de vida del Proyecto (desde su fase de diseño hasta el cierre de este).

Dicho equipo recibirá las inquietudes y demandas de la ciudadanía, asegurando una óptima canalización de sus necesidades, con el objetivo de otorgar una pronta respuesta y de ser posible, una solución a la problemática planteada.

Como parte de la debida diligencia hacia las personas solicitantes, se deberá documentar todo reclamo, queja, consulta o conflicto que sobrevenga por la ejecución del Proyecto, así como el procedimiento ejecutado y las respuestas otorgadas.

3.5.1.1 Principios del sistema de gestión del MGQR

El Programa y sus proyectos contarán con un sistema de gestión de retroalimentación/reclamos que comprende su entrada/recepción, análisis, monitoreo, resolución y retorno a la ciudadanía.

Los principios que observará el sistema son:

- ✓ El sistema de gestión de interacción/reclamos contará con mecanismos acordes con el contexto local y las características socioculturales de los grupos involucrados del Programa, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (Jóvenes, Mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, personas pertenecientes a comunidades originarias, entre otras).
- ✓ Los procedimientos para reclamar, el proceso que seguirá, el plazo y los mecanismos de resolución serán ampliamente difundidos para su conocimiento por las partes interesadas y reclamantes.
- ✓ En todos los casos se llevará un registro de la recepción, análisis y resolución de reclamos y conflictos.

3.5.1.2 Lineamientos del MGQR

De manera general, el mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- ✓ **Proporcional:** El Mecanismo tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- ✓ **Culturalmente apropiado:** El Mecanismo estará diseñado para tener en cuenta las costumbres locales de la zona.
- ✓ **Accesible:** El Mecanismo estará diseñado de una manera clara y sencilla para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún costo relacionado con el mismo.
- ✓ **Anónimo:** La persona demandante podrá permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante. El mecanismo deberá garantizar que en ningún caso la persona que presente la queja sea objeto de represalia o discriminación, ya sea anónima o no anónima.
- ✓ **Confidencial:** El Programa respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se compartirán de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- ✓ **Transparente:** El proceso y funcionamiento del Mecanismo será transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

3.5.1.3 Alcance del MGQR

Toda persona (población en general) que manifieste cualquier tipo de reclamo, queja o consulta vinculada a las actividades previstas por los proyectos. El mecanismo se implementará y será desarrollado equitativamente y con óptima calidad a todas las familias y personas (físicas o jurídicas) bajo el área de influencia del proyecto o de las zonas aledañas al mismo, indistintamente. La resolución de consultas abarcará todas las áreas de operación del proyecto tales como: consultas por aspectos ambientales, constructivos de la obra, de derechos de vía, afectación de servicios, expropiaciones, ubicación de servicios, entre otros.

Se trabajará con reportes de la operación, indicando con detalle de casos atendidos, su estado y los detalles más relevantes de cada uno.

Se considerará como consulta o reclamo: (i) inconformidad o discrepancia sobre la información dada u omitida, (ii) acuerdos establecidos no cumplidos, (iii) afectaciones causadas sobre personas, bienes o entorno físico ambiental/social, que vulneren los derechos humanos, sociales, patrimoniales y/o culturales de terceros relacionados directamente o indirectamente con el Proyecto, (iv) reclamos sobre el accionar del proyecto en relación con la implementación de las medidas de prevención, mitigación y compensación, (v) inconformidad de cualquier tipo relacionada con el proyecto, entre otras.

Como ejemplo de consultas, sin ser excluyente, se pueden citar inquietudes o reclamos relacionados con:

- Terrenos, casas, cultivos, negocios, árboles, entre otros en lo referente a ser incluido o no como beneficiario de las medidas de compensación, tales como adquisición, valoración, negociación, compensación y pago.
- Situación antes, durante y después de la ejecución de la obra, en lo referente a impacto o daños a terceros, calidad y garantía de la obra, implementación de medidas de prevención, señalización y protección por obra civil, buen trato, información y orientación a la comunidad.
- Tiempos de construcción de obras, fechas de inicio y finalización de labores, horarios de trabajo.

El programa de atención y resolución de consultas será desarrollado en las diferentes etapas del proyecto según se detalla:

- Durante la etapa de diseño de las obras.
- Durante la etapa de construcción de las obras previstas en cada sector.
- Durante la entrega de la obra.
- Hasta el cierre del proyecto.

3.5.1.4 Principios del MOPC/DAPSAN

A continuación, se detallan los principios del MOPC relacionados con la participación de partes interesadas, a los cuales se alineará la DAPSAN:

- Mantener canales de comunicación abiertos y transparentes con las comunidades con las que interactúa, de manera de respetar y considerar sus valores e intereses en la formulación y ejecución de Programas y Proyectos.
- Promover una participación adecuada de las personas afectadas por el proyecto y de otras partes interesadas.
- Divulgar los aspectos relevantes en materia ambiental y social de los proyectos, a las entidades interesadas, a la comunidad, contratistas y subcontratistas y ciudadanía en general en especial a las ubicadas en el área de influencia de los proyectos.

3.5.1.5 Funciones de la DAPSAN

Las principales funciones que tendrá la DAPSAN serán:

- a. Proporcionar orientación y asesoría especializada a las personas, particularmente en lo que se refiere a los objetivos, alcances, limitaciones, efectos y beneficios del proyecto.
- b. Orientar a las personas a fin de que puedan interponer cualquier reclamo, informando sobre los mecanismos, procedimientos e instancias que tienen a disposición.
- c. Atender cualquier reclamo, determinando a la mayor brevedad posible su competencia material sobre la misma.
- d. Investigar y verificar las consultas presentadas, de ser necesario, se realizarán entrevistas o visitas in situ.
- e. Toda solicitud que pueda ser resuelta a través de orientación, asesoría o información, se procederá a resolverla a la mayor brevedad.
- f. Dar el seguimiento correspondiente a todo reclamo, queja, consulta o conflicto planteado hasta la resolución de este. Si por algún motivo muy específico, la solicitud no se puede cerrar, se debería realizar un informe de consultas sin cerrar, aclarando las gestiones realizadas y justificando las razones por las que no se ha podido hacer el cierre.

- g. Elaborar expedientes individuales de los casos atendidos; dicho expediente contendrá desde la presentación de la queja o reclamo hasta la resolución de esta, incluyendo cualquier documento público o privado, inspecciones, investigaciones, opiniones y resoluciones, es decir toda la información pertinente de cada caso en particular. Es decir, se mantendrá una base de datos de los casos atendidos y el tipo de estos, fechas de inicio y finalización del conflicto, como mínimo (expediente y/o carpeta de seguimiento de casos)
- h. Mantener informado a la persona reclamante sobre el trámite, proceso y seguimiento de su reclamo.
- i. Atender y llevar a cabo los procesos de solución de los conflictos en las primeras instancias, evitando en lo posible la necesidad de que el conflicto llegue a instancias superiores.
- j. En casos calificados o de ser necesario, se realizará un proceso de Evaluación sobre la Ejecución/Técnica/Financiera: Esto consiste en la evaluación realizada por los profesionales o técnicos competentes de la Unidad Ejecutora, donde se realiza un análisis con mayor profundidad, considerando el responsable de atender la consulta, las perspectivas técnicas de solución y las implicaciones financieras de la eventual solución. Se pretende contar con un panorama lo más real posible para la toma de la decisión más adecuada en cada caso.
- k. Preparar informes y estadísticas y responder aclaraciones sobre la gestión de PQR ante el BID.

3.5.1.6 Gestión del MGQR

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencias (de manera oral o escrita) por parte de cualquier persona vinculada a las acciones del proyecto.

En cumplimiento de los compromisos socioambientales adquiridos ante BID, se instalará una oficina en el Área de Proyecto con profesionales ambientales y sociales que atiendan y den seguimiento a las quejas y reclamos de la población afectada por las obras.

El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes (la persona reclamante y el organismo ejecutor). El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y/o digitalizado).

Los reclamos recibidos por el ejecutor por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Programa deben ser atendidos y clasificados.

Los reclamos que se reciban vía las empresas contratistas de cada obra, u organismos de la jurisdicción departamental o municipal deberán redirigirse al organismo ejecutor (DAPSAN) para su gestión, seguimiento y monitoreo.

A fin de ampliar los canales de recepción de inquietudes, se articulará con los canales de reclamos y consultas que poseen los Municipios locales. Durante el proceso de consulta se especificarán claramente cuáles serán los canales de comunicación para cada proyecto.

En todos los casos los receptores locales derivan las inquietudes presentadas al organismo ejecutor responsable de la implementación del Mecanismo, asimismo informarán a la ciudadanía los canales directos de la DAPSAN disponibles para presentar las inquietudes.

Se deberá definir las modalidades (telefónica, internet, u otras) que se utilizarán para la gestión de los reclamos.

Procedimiento para la presentación de quejas, reclamos, denuncias o sugerencias

- a. Cualquier reclamo, queja, consulta, conflicto o inconformidad que sobrevenga por la operación del proyecto en sus diferentes fases deberá presentarse a la oficina de atención de consultas.
- b. Las consultas o reclamos podrán presentarse en las oficinas de atención de consultas en forma verbal, escrita, por medios electrónicos o telefónica. A la fecha se dispone de los siguientes canales de comunicación habilitados:
 - E-mail: vea@mopc.gov.py
 - Teléfono (+595 21) 4149000
- c. El funcionario destacado deberá llenar los formularios de consultas de conformidad al formato establecido para tal fin.

- d. Las consultas deberán mencionar los datos mínimos de identificación, de ser posible, la copia de la cédula de identidad o pasaporte y la firma de la persona interesada o su Representante legal. Si es persona jurídica copia simple de la cédula jurídica.
- e. A la consulta se agregará, siempre que sea posible, copia simple y legible de los documentos que soporten los hechos manifestados (notas, facturas, recibos, notificaciones, respaldo fotográfico, planos, entre otros).
- f. Si la queja presentada fuere incompleta, el responsable de recibir las consultas deberá señalar las observaciones correspondientes, para que el interesado aclare o complete los datos solicitados, a fin de que su consulta pueda ser atendida adecuadamente. Sin embargo, la misma será igualmente atendida.
- g. Una vez recibida la consulta, se registrará y asignará número de expediente. De ser necesario el responsable programará con el técnico encargado, la inspección y o visita de campo correspondiente.
- h. El profesional responsable de la recepción de las consultas procurará, en la medida de lo posible, que toda solicitud pueda ser resuelta en el mismo momento, a través de orientación, asesoría o información referente al tema.
- i. Se procurará que las consultas sean resueltas a la mayor brevedad posible, y de no serlo por requerir de mayor análisis o gestión el solicitante debe ser informado sobre el procedimiento a seguir, preferible con indicación del plazo previsto para que obtenga una comunicación final sobre su inquietud.
- j. Todas las partes interesadas podrán solicitar en cualquier momento información del expediente, de inspecciones, verificaciones, visitas, y de cualquier aspecto del proceso.
- k. Si la resolución obtenida, una vez agotado el procedimiento, no satisface al oponente de la consulta o reclamo, el responsable de la oficina de atención de consultas deberá orientarlo e informarle para que siga el debido proceso en elevar su inquietud a otras instancias.

La DAPSANOKI llevará registro de cada uno de los pasos y procedimientos seguidos para cada caso presentado (fechas de inicio y cierre de cada caso); de manera que el profesional responsable pueda dar cuenta del estado de cada uno de los casos en cualquier momento.

Las consultas, quejas y reclamos podrán ser calificados del siguiente modo:

NO ADMISIBLE: Las quejas o reclamaciones que no serán admisibles por la DAPSAN son las que no están directamente relacionado con las acciones del proyecto. La DAPSAN deberá notificar a la persona que el reclamo no será aceptado y en caso de corresponder derivará al área u organismo correspondiente.

IMPORTANCIA BAJA: Esta categoría corresponde a las quejas que en general no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse a la persona demandante.

MEDIANA IMPORTANCIA: Los reclamos están relacionadas con los beneficios o perjuicios del proyecto que a partir de sus objetivos y propósitos pueden afectar la salud, el medio ambiente, la vida cotidiana de las personas, etc.

ALTA IMPORTANCIA: Incluye los reclamos que están relacionados con los beneficios o perjuicios del proyecto que a partir de sus objetivos y propósitos pueden afectar de manera grave la salud, el medio ambiente, la vida cotidiana de las personas, acceso a la vivienda, afectación a los medios de subsistencia, y/o reforzar barreras de exclusión de grupos vulnerables, violar marcos normativos vigentes, pueden resultar irreversibles e irrecuperables si no son atendidas con celeridad etc.

Los reclamos clasificados de alta importancia tendrán que ser atendidos en primera instancia (primera respuesta no más de 48 horas.) de manera inmediata y notificados al BID, estipulando un plazo estimado para su atención y resolución. Los reclamos clasificados de mediana importancia podrán ser respondidos en un plazo no superior a 10 días hábiles y los clasificados de baja importancia en un plazo no superior a 20 días hábiles.

Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja, se pondrá en contacto con la persona demandante en un plazo máximo de diez días hábiles, para obtener la información necesaria. Una vez que el reclamo es completado y revisado, el personal del proyecto procederá a registrar la reclamo.

Este mecanismo debe permitir la recepción y respuesta en la atención de casos de violencia por motivos de género (VG), acoso, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso. La DAPSAN deberá notificar inmediatamente al BID de cualquier queja sobre violencia de género, acoso, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso que se presente vinculada al proyecto.

A continuación, se detalla el concepto de cada una de las posibilidades disponibles para iniciar un procedimiento:

- **Queja:** Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal. Presentar un desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado o proceso agotado por parte del Estado.
- **Reclamación:** Exigencia o petición de un resarcimiento de cualquier índole o una compensación económica, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.
- **Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público. Dar a conocer el manejo corrupto, delictivo o inapropiado de una institución del Estado o funcionario público

La DAPSAN dispondrá de mecanismos adicionales a ser implementados específicamente para la gestión del presente Programa, tales como:

- Recepción en oficinas: [\[a definir\]](#)
- Correo electrónico institucional: [\[a definir\]](#)
- Espacios de participación: Talleres, reuniones, etc.: [\[a definir\]](#)
- Obradores de las empresas contratistas, los cuales tendrán a disposición una línea telefónica y/o correo electrónico disponible para la atención de inquietudes: [\[a definir\]](#)
- Mecanismos habilitados en los Municipios y/o en los centros ambientales: [\[a definir\]](#)
- Otros: [\[a definir por la comunidad\]](#)

Recepción y respuesta en la atención de casos de violencia de género (VG) y trata de personas

En caso de incidentes relacionados con Violencia de Género (VG), incluyendo el Abuso y Explotación Sexual (AES) y la respuesta a los hechos se debe manejar en forma diferenciada del resto de los reclamos. Es fundamental responder de manera adecuada a los reclamos y denuncias de VG respetando las elecciones de las personas víctimas de violencia. Esto significa que se debe dar prioridad a sus derechos, necesidades y deseos en cada decisión relacionada con el incidente denunciado.

Ante un caso de denuncia de violencia de género, la DAPSAN, si la víctima así lo desea y lo autoriza, se pondrá en contacto de inmediato con las autoridades locales expertas en la materia, como así también con las autoridades departamentales/municipales y nacionales (según corresponda) para garantizar el tratamiento y acompañamiento adecuado de la persona víctima de violencia propiciando un asesoramiento específico.

Además, el Ministerio de la Mujer de Paraguay, a través del Servicio de Atención a la Mujer (SEDAMUR) ofrece atención integral, información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia doméstica e intrafamiliar y de género. Cuenta con un equipo interdisciplinario que brinda atención y orientación socioeducativa a mujeres que sufren algún tipo de discriminación.

A continuación, se proveen los datos de contacto del SEDAMUR:

- Teléfono: (021) 452060
- Correo Electrónico: atencion@mujer.gov.py
- Página web: <https://mujer.gov.py/atencion-a-la-mujer>

Las acciones de respuesta frente a casos de VG incluyen los aspectos clave siguientes, que se detallan a continuación:

- Reportar el caso a través de los mecanismos de respuesta apropiados manteniendo confidencial y anónima la información de la víctima;
- Informar a la víctima sobre la existencia de servicios esenciales y la manera de acceder a ellos, si así lo desea,

- Documentar y realizar el seguimiento hasta el cierre de los casos registrados

La DAPSAN deberá notificar inmediatamente al BID de cualquier queja sobre violencia de género, trata de personas y trabajo o abuso infantil con pleno consentimiento de la persona víctima de violencia.

3.5.1.7 Instancias Externas de Resolución de Reclamos

En los casos en los que no sea posible evitar el conflicto, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todas las partes interesadas (incluyendo el Proyecto) se vean beneficiadas con la solución.

Para el caso en el que el reclamo no pueda manejarse en el ámbito establecido por el Proyecto la persona/institución podrá elevar el caso utilizando diferentes canales disponibles.

En estos casos las personas podrán recurrir a los canales disponibles del sistema judicial de Paraguay.

Así mismo, está disponible el mecanismo de denuncias y reclamaciones del BID en la página del Proyecto <https://www.iadb.org/es/projects/portal-de-quejas>. También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID. El acceso al MICI no depende de que se haya agotado el recurso ofrecido por el MGQR del Proyecto. Todos los procesos del MICI, incluidos los requisitos de procedimiento para presentar una reclamación, están regulados por la Política del MICI, disponible en su [sitio web](#).

Las personas demandantes también pueden ponerse en contacto con el MICI por correo electrónico a través de mechanism@iadb.org para obtener información adicional sobre como presentar un reclamo.

3.5.1.8 Evaluación de la solicitud

Todos los reclamos que ingresen por las diversas vías deberán ser registrados y gestionados teniendo en cuenta el criterio de proporcionalidad (nivel de riesgo y posibles impactos negativos).

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la obra, el mismo será considerado y respondido por la empresa contratista con supervisión del organismo ejecutor (DAPSAN).

Todos los reclamos que correspondan a actuaciones de otros organismos y que no estén bajo la influencia directa del Programa se derivarán al organismo que corresponda, informando al reclamante sobre la continuidad del reclamo. La finalidad de la derivación es dar curso y solución a todas las solicitudes y/o reclamos de los ciudadanos.

La persona deberá poder hacer el seguimiento de su gestión a través de algún medio correspondiente a cada organismo.

3.5.1.9 Solución de conflictos

En todos los casos la DAPSAN debe asegurarse que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y oportuna.

3.5.1.10 Seguimiento y documentación

La DAPSAN será el responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que se presenten. Este equipo también es responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación de la persona demandante en el proceso.

El registro del sistema deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevaron a cabo siguiendo lo establecido en el presente documento.

En él se recogerán:

- Fecha en que la queja fue registrada;
- Persona responsable de la queja;
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por la persona demandante (si procede);
- Fecha en que la queja se cerró; y

- Fecha de la respuesta fue enviada a la persona denunciante.

La DAPSAN deberá informar al BID sobre el estado de situación del mecanismo de quejas y reclamos y deberá contar con la información y la documentación debidamente actualizada para presentar en los informes correspondientes vinculados al seguimiento del proyecto.

3.5.1.11 [Monitoreo del mecanismo de quejas y reclamos](#)

En cumplimiento con la NDAS 10 del BID, todo reclamo cerrado con conformidad por parte de la persona reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo a fin de comprobar que los motivos de la queja o reclamo fueron efectivamente solucionados.

El plazo estimado para tal fin es de 6 (seis) meses contados a partir de la respuesta y/o solución al reclamo.

3.5.1.12 [Cronograma de implementación](#)

El Mecanismo de atención de quejas y reclamos estará disponible durante toda la intervención del Programa PR-L1193 que será complementado por los mecanismos adicionales antes descritos.

3.5.1.13 [Participación de las partes interesadas en las actividades de seguimiento](#)

La metodología de seguimiento será consensuada con cada una de las partes interesadas que forman parte del proceso.

A partir de las instancias iniciales de relacionamiento con la comunidad, la DAPSAN establecerá un cronograma de actividades de comunicación y participación con las partes interesadas que esté vinculado a los hitos más relevantes de cada proyecto.

3.5.1.14 [Presentación de informes a los grupos de partes interesadas](#)

El registro de las actividades de participación que se desarrollen en el marco de cada proyecto será incorporado en forma de anexo al EIAS, según corresponda.

Esa información será utilizada asimismo para poder informar a todas las partes interesadas sobre los avances del Programa y cada proyecto en particular.

3.5.1.15 [Difusión del Mecanismo de Quejas y Reclamos](#)

Además de los canales de difusión mencionados, la DAPSAN reforzará la difusión en los espacios de intervención directa de los proyectos. En este sentido para la recepción y registro de reclamos, se habilitará una dirección de email específica, y un buzón de reclamos en los obradores de las empresas contratistas (o la herramienta que mejor se adapta al contexto particular) de cada proyecto.

La información sobre estos medios de recepción de reclamos se deberá difundir en los distintos canales de divulgación usados por el proyecto, entre los que se encuentran:

1. **Cartelería de obra:** En cada obra del proyecto se incluirán los datos de contacto del organismo ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web, etc.). La cartelería explicativa se coloca en las ubicaciones de obradores, en las inmediateces del área de intervención y sobre las trazas que serán intervenidas;
2. **Reuniones formales e informales** en lugares cercanos a las obras del proyecto, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto de la DAPSAN para la recepción de quejas y reclamos. Se pondrá a disposición de un teléfono, email específico o red social para las autoridades de los centros ambientales, las empresas constructoras y la comunidad.
3. **Redes sociales de los organismos intervinientes:** (WhatsApp, Instagram, Facebook, (X) Twitter, etc.).
4. **Otros** (a nivel local a consensuar con la comunidad y con las unidades municipales).

3.5.2 Gestión de quejas de los trabajadores del Proyecto

La DAPSAN deberá presentar al BID un mecanismo de gestión de quejas (MGQR) de los trabajadores del proyecto, asegurando que el mismo sea consistente con los requisitos de las NDAS 2. Durante la implementación del MGQR, la DAPSAN deberá asegurar la adecuada gestión de las quejas laborales de los trabajadores del proyecto.

La DAPSAN deberá asegurar que los trabajadores del proyecto conozcan dicho mecanismo y que denunciantes puedan presentar denuncias de forma anónimas. Además, deberá asegurar que los contratistas y proveedores de la cadena de suministro principal cuenten con un mecanismo de quejas para sus trabajadores, en caso de que no, deberá ser extensivo su mecanismo a los trabajadores de esos terceros.

La DAPSAN debe asegurar que los trabajadores conozcan el funcionamiento del mecanismo para atender sus preocupaciones con relación al trabajo y condiciones laborales, incluidos los aspectos sobre salud y seguridad. El Mecanismo debe brindar soluciones efectivas y en el tiempo adecuado a los trabajadores del Programa. Además, la DAPSAN deberá asegurar el cumplimiento con los requisitos legales, cuando se requiere comunicar a las autoridades correspondientes, en seguimiento a las NDAS 1y NDAS 2.

El MGQR de los trabajadores de la DAPSAN debe contener herramientas que aseguren la provisión de información a los afectados, asegurando confidencialidad y evitando retaliación, sobre todo en casos de acoso, acoso sexual y de violencia de género, trata de personas, personal de seguridad, represalia, trabajo infantil, trabajo forzoso, que se presente vinculada al proyecto. Esto puede ser realizado por contacto telefónico, correo electrónico o algún otro mecanismo de contacto en que el reclamante no tenga que identificarse y así mantenerse anónimo.

Igualmente, la DAPSAN deberá asegurar que los trabajadores del proyecto por parte de los contratistas y la cadena de suministro principal cuenten o tengan acceso a un MGQR de los trabajadores, garantizando la seguridad y confidencialidad para cada caso. Que cuenten con procedimientos claros en la recepción, registro, investigación y manejo de las denuncias, incluyendo alternativas que garanticen el anonimato.

El Mecanismo de Quejas de trabajadores del Proyecto deberá ser analizado para asegurar que esté alineado con los siguientes requisitos:

- ✓ **Realizar consultas con la dirección, los trabajadores y sus representantes para definir el mejor formato del Mecanismo de Quejas**
 - La Consulta debe ser realizada de modo que establezca canales apropiados para que los trabajadores accedan al mecanismo de reclamación.
 - Garantizar la accesibilidad para trabajadores subcontratados y externos.
 - Adaptarse a problemas específicos del Programa, como por ejemplo los múltiples sitios de trabajo y/o alojamiento proporcionado por una empresa contratista.
 - No deberá interferir con otros mecanismos de investigación local o existentes en la empresa, como los procesos definidos por organizaciones de trabajadores (sindicatos).
- ✓ **Acciones de suministro de información y divulgación del Mecanismo para los trabajadores**
 - Una vez establecido, los trabajadores deben recibir un ejemplar físico del procedimiento del mecanismo (puede ser incluido en el Código de Ética), así como las formas de contacto y/o formularios necesarios;
 - Además, deben ser divulgados el Mecanismo de Quejas en puntos a la vista de los trabajadores, así como en talleres, vestuarios y otros lugares donde se reúnan.
 - El Mecanismo de Quejas será presentado y explicado como parte de la integración de nuevos trabajadores.
 - El contenido de divulgación debe tener mínimamente los siguientes ítems: qué; es una queja, cómo presentarla, dónde se obtienen los formularios necesarios (físicos y/o digitales), dónde se entregan los formularios (físicos y/o digitales) y dónde se puede obtener más información sobre el mecanismo;
- ✓ **Transparencia del proceso y Requisitos de Confidencialidad**
 - La transparencia tiene como objetivo principal mantener informadas a las partes de una reclamación y proporcionar información suficiente sobre el desempeño del mecanismo para generar confianza respecto a su efectividad;
 - Todos los trabajadores del Programa deben tener conocimiento de quién recibirá la queja primero;

- La transparencia consiste en no revelar nombres o datos prácticos sobre la Quejas que presenta algún riesgo de exposición para el reclamante. Es obligatorio mantener la confidencialidad de los datos personales y de otra información crucial para proteger a quien presenta la queja y a otros interesados.
- Asimismo, para demostrar que las quejas son manejadas, el Programa debe elaborar informes con datos cuantitativos y cualitativos del Mecanismo. Son informaciones que pueden ser divulgadas: la fecha de la reclamación, la descripción de la reclamación (en términos generales), las medidas que se han tomado en la investigación y en la conciliación, la resolución definitiva y la fecha de la resolución.
- ✓ **Requisitos de no retribución / No represalia**
 - El Mecanismo de Quejas tiene el compromiso claro y explícito de proteger a los reclamantes del riesgo de represalias y las medidas disciplinarias y/o punitivas que se impondrán a las personas que realicen actos de represalia contra los reclamantes.
- ✓ **Consistencia y calidad del manejo de las quejas**
 - El Mecanismo debe contar con un flujo de proceso de gestión de las quejas, considerando tipologías y criterios de gravedad. Entre las tipologías pueden ser citadas: Reclamos sobre la infraestructura de trabajo; relaciones personales: derechos contractuales; derechos laborales; derechos humanos y otros posibles temas.
- ✓ **Plazos y Puntualidad para manejo de las quejas**
 - El Mecanismo debe tener plazos bien definidos para hacer la gestión con las diversas quejas, considerando tipologías y criterios de gravedad.
- ✓ **Derecho de apelación**
 - El Mecanismo debe contar con un canal de acceso a alguien con un cargo superior para cuestionar una decisión que haya tomado su supervisor o director de tal forma que se demuestre su imparcialidad.
- ✓ **Derecho a estar acompañado**
 - El trabajador debe tener derecho a estar acompañado de un representante sindical o compañero de trabajo cuando se hace una reunión sobre la Queja. El acceso al apoyo tiene que ser garantizado.
- ✓ **Mantenimiento de registros**
 - La DAPSAN debe mantener registros transparentes y precisos y mantener dichos registros para demostrar el cumplimiento del Mecanismo de Quejas.

La DAPSAN deberá preparar informes semestralmente sobre el funcionamiento Mecanismo de Quejas, conteniendo el monitoreo por medio del **Indicador de Quejas y reclamaciones gestionadas**: Porcentaje de gestión de quejas y reclamaciones (Número de quejas o reclamaciones gestionadas de acuerdo con el procedimiento definido / Número de quejas o reclamaciones recibidas).

También deben ser incluidos como mecanismos de monitoreo, encuestas de satisfacción con la gestión de quejas, incluyendo: tipo de queja recibida, tiempo de respuesta y estadísticas de resueltas y abiertas. Además, los informes periódicos deben permitir que se verifique las disminuciones o aumentos en las quejas, así como el proceso de las quejas registradas (registro, trámite y solución).

Propuesta de Formulario de Quejas

Fecha de envío	(dd/mm/aaaa)
Naturaleza	Queja
	Sugerencia
	Duda
	Elogio
Nombre	Nombre
	Opción Anónima
Teléfono	
Correo / E-mail	

Municipalidad	
Estado	
Referencia (Proyecto)	
Asunto	
Mensaje	
Status	
Adjunto	Foto
	Video
	Audio
	Documentos
Status	
Nivel de urgencia	Bajo / Medio / Alto / Muy alto
Plazo de respuesta	30 días / 15 días / 7 días / 3 días
Investigación interna	
Acciones correctivas y/o preventivas	
Información al denunciante	
Satisfacción	Satisfecho / Insatisfecho / Parcialmente satisfecho
Nivel de satisfacción	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
Seguimiento (recurrencias y otras medidas)	

Responsables

La DAPSAN es responsable por el desarrollo y la implementación del Mecanismo de Quejas. Los contratistas, subcontratistas, proveedores de seguridad y la cadena de suministro principal, proveedores de materiales clave involucrados son responsables de cumplir con los requisitos e implementar su propio mecanismo de queja de los trabajadores, siendo su requerimiento parte del pliego de licitación.

Cronograma de Implementación

Con la finalidad de minimizar los riesgos laborales identificados y garantizar el derecho de reclamación de los trabajadores involucrados en el Programa el Mecanismo de Quejas de la Fuerza Laboral deberá ser implementado durante todo el ciclo de vida del proyecto (diseño, construcción y operación).

Presupuesto

El Programa en la etapa de preparación considera el presupuesto estimado para la implementación y mantenimiento del Mecanismo de Quejas a lo largo del ciclo del proyecto, sin embargo, dicho presupuesto deberá ser revisado previo al inicio del proyecto. La firma contratista deberá considerar y estimar los recursos necesarios para el cumplimiento de las medidas del MGQR de los trabajadores en su propuesta técnica y financiera de la ejecución del Proyecto. La DAPSAN incluirá en los documentos de licitación este requerimiento. En todo caso, es responsabilidad del contratista estimar y considerar los recursos humanos y financieros necesarios para ejecutar las actividades de este MGQR en cumplimiento con las medidas definidas, el MPAS del BID y las normativas nacionales aplicables.

Los recursos principales para tomar en cuenta incluyen:

- ✓ Contratación de personal responsable por el Mecanismo de Quejas
- ✓ Operatividad del Mecanismo de Quejas
- ✓ Equipos Tecnológicos / Computadoras
- ✓ Preparación de materiales relacionados al Mecanismo de Quejas;

- ✓ Capacitación de los trabajadores sobre el Mecanismo de quejas
- ✓ Gestión de Quejas
- ✓ Intervención de los departamentos legales y de recursos humanos para la gestión de Quejas

3.5.3 Mecanismos de reclamación del programa por parte del BID

3.5.3.1 Mecanismo local del proyecto

Adicionalmente al mecanismo de gestión de quejas y reclamos del Programa, el BID en la página del proyecto, (<https://www.iadb.org/es/whats-our-impact/PR-L1193>), tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo local del proyecto.

A continuación, se presenta la plataforma y su funcionamiento:

Primero se ingresa a la página del proyecto: <https://www.iadb.org/es/whats-our-impact/PR-L1193>, y en la parte inferior derecha de la misma, se selecciona "Presente una queja", tal como se indica en la imagen:



Luego, se abre una nueva página en la que se muestran los canales de reclamos disponibles. Se debe seleccionar "Al Grupo BID".

Canales de Reclamos Ambientales y Sociales

		
<p>A Nivel Local</p> <p>Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.</p>	<p>Al Grupo BID</p> <p>Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID. Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) haz clic aquí.</p>	<p>Mecanismo Independiente</p> <p>También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.</p>

Luego, se abrirá una página en la que estará disponible el formulario para presentar una queja, tal como se muestra a continuación:

Presentar una Queja

Utilice este formulario para presentar una queja relacionada con temas ambientales, sociales o de gobierno corporativo de proyectos financiados o considerados financiados por BID Invest

Organización

Número de Proyecto

Nombre del Proyecto

Afiliaciones *

¿Su queja relacionada con un proyecto financiado por BID Invest se refiere a una o más de las siguientes opciones? (Seleccione todas las que correspondan)

- Presuntos incidentes de violencia sexual y de género.
- Presuntos incidentes de trabajo infantil o trabajo forzado.
- Presuntos incidentes involucrando pueblos indígenas.
- Incidentes que conducen a la muerte, lesiones graves o situaciones que amenazan la vida.
- Presuntos incidentes de impactos significativos accidentales o no planificados sobre los recursos naturales en ecosistemas críticos.
- Temor a represalias o amenazas a la salud y la vida de las partes afectadas por el proyecto, el defensor de la sociedad civil o los denunciantes.

Por favor describa su preocupación *


Información personal

Nombres *

Apellidos *

País de Residencia *

Correo electrónico *



Confirmar correo electrónico *

Si se solicita, BID Invest se esforzará por mantener la confidencialidad de la identidad del Solicitante. ¿Le gustaría solicitar confidencialidad?

Si No

CAPTCHA *

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Términos

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

Enviar solicitud

3.5.3.2 [Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación - MICI](#)

También, el BID cuenta con un Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI - <https://mici.iadb.org/es/home-mici-independent-consultation-and-investigation-mechanism>), donde también se puede acceder para tramitar reclamaciones que no se haya podido solventar en los dos niveles de mecanismos de reclamación anteriores. El MICI es una oficina de atención de quejas independiente de los equipos del proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo. Para acceder al MICI en la misma página del proyecto ahora hay que ir a la tercera opción del nivel de reclamación, como se muestra a continuación.

Hay que tener presente que la tramitación de gestión de una queja debe iniciar por el nivel local para ser elegible en el siguiente nivel. Todos los mecanismos de reclamación estarán disponibles en todo el ciclo de vida del Proyecto.

Canales de Reclamos Ambientales y Sociales



A Nivel Local

Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.



Al Grupo BID

Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID. Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) haz clic aquí.



Mecanismo Independiente

También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

MICI

Inicio Sobre El MICI Proceso Casos Publicaciones Noticias Contacto Español

Inicio

Trabajamos contigo para mejorar el desarrollo

Somos la oficina independiente de rendición de cuentas del Grupo BID. Atendemos reclamos sobre posibles daños ambientales y sociales derivados de los proyectos que financia el Grupo.

Seguir leyendo

19 reclamos activos

- 0 Elegibilidad
- 10 Fase Consulta
- 9 Fase Verificación

227 Reclamos recibidos 2019 - 2024

- 207 IDB
- 9 IDB Invest
- 5 IDB LAB
- 6 N/A





RINA Consulting Inc. | 1250 Connecticut Ave. NW, Suite 700, Washington DC, 20036 - U.S.A. | T. +1 202-263-4607
rinaconsulting@rina.org | www.rina.org