



## Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) / Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

### Rehabilitación, rectificación y mejoramiento del Eje Vial IV, Tramo II: Bellavista-Zumba-La Balsa.

#### Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Doc. PPPI RV.0, mayo 2024

Rev.	Descripción	Preparado por	Controlado por	Aprobado por	Fecha
0	Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI).	Juan C. Vásquez			28-5-24

Reservados todos los derechos, incluida la traducción. Ninguna sección de este documento puede ser divulgada a terceros, para fines distintos del original, sin el consentimiento por escrito de RINA Consulting Inc

## ÍNDICE

	Pag
<b>ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS</b>	<b>3</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO	4
1.2 OBJETIVOS DEL PPPI	5
1.3 ARREGLOS INSTITUCIONALES	6
<b>2 PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>7</b>
2.1 LINEAMIENTOS GENERALES	7
2.2 INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SEGÚN ETAPA DEL PROYECTO	7
2.2.1 Preparación de la Operación EC-L1295	8
2.2.2 Ejecución del Proyecto	8
2.3 PARTICIPACIÓN EQUITATIVA E INCLUSIVA DE LAS PARTES INTERESADAS	8
<b>3 PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS SIGNIFICATIVAS</b>	<b>10</b>
3.1 OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA	10
3.2 ETAPAS DE LA CONSULTA PÚBLICA	10
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	16
3.3.3 Diseño de un Espacio para Recibir Consultas de las Partes Interesadas	20
3.3.4 Diseño de los Eventos de Consulta Pública	20
3.3.5 Convocatoria	20
3.3.6 Modalidad y Alcance de la consulta pública	20
3.3.7 Planificación y Desarrollo de la Consulta Pública	21
3.3.8 INFORME DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA DEL PROYECTO	22
<b>4 MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MGQR)</b>	<b>24</b>
4.1 INTRODUCCIÓN – MGQR 2020	24
4.2 PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL MGQR	28
4.3 FUNCIONES DE LA OFICINA SOCIOAMBIENTAL	29
4.4 ALCANCE MGQR	29
4.5 GESTIÓN DEL MGQR	30
4.5.1 Procedimiento para la Presentación de quejas, reclamos, denuncias o sugerencias	30
4.5.2 Difusión del Mecanismo de Quejas y Reclamos	32
4.5.3 Evaluación de la Solicitud	32
4.5.4 Solución de Conflictos	32
4.5.5 Seguimiento y Documentación	32
4.5.6 Monitoreo del Mecanismo de Quejas y Reclamos	33
4.5.7 Cronograma de implementación	33
4.6 GESTIÓN DE QUEJAS DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO	33
4.7 MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR PARTE DEL BID	36
4.7.1 Mecanismo local del proyecto	36
4.7.2 Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación - MICI	38
APÉNDICE 1: INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN REALIZADAS	41

## ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

<b>AES</b>	Abuso y Explotación Sexual
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>EIAS</b>	Estudio de Impacto Ambiental y Social
<b>MPAS</b>	Marco de Política Ambiental y Social del BID
<b>MTOP</b>	Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Ecuador
<b>NDAS</b>	Normas de Desempeño Ambiental y Social
<b>OE</b>	Organismo Ejecutor
<b>PPPI</b>	Plan de Participación de Partes Interesadas
<b>VG</b>	Violencia de Género

## 1 INTRODUCCIÓN

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) forma parte integral del Proyecto “**Rehabilitación, Rectificación y Mejoramiento del Eje Vial IV, Tramo II (Bellavista- Zumba- La Balsa)**”, ejecutado por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Ecuador (MTOPE).

El Proyecto se enmarca en el Acuerdo Amplio Ecuatoriano-Peruano de Integración Fronteriza, Desarrollo y Vecindad, estructurado en base al Plan Binacional de Desarrollo de la Región Fronteriza entre los dos países, con el objeto de mejorar el nivel de vida de las poblaciones fronterizas, así como impulsar la integración y cooperación entre ambos países.

Este Plan establece los principios generales de participación y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con la Norma de Desempeño Ambiental y Social 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 la NDAS 9 “Igualdad de género”. A su vez, incluye los procedimientos específicos para la gestión del proceso participativo durante la etapa preparatoria del proyecto.

Representa un mecanismo de gestión social de los proyectos, a partir del cual se garantiza la activa participación de la población, de representantes de organizaciones sociales y de instituciones públicas en el desarrollo del proyecto, a través de mecanismos participativos debidamente programados y orientados a la generación de un diálogo constructivo entre las partes interesadas y el proponente del proyecto. El Plan de Participación Ciudadana es una herramienta que permite acercarse a las perspectivas y necesidades concretas de la población ubicada en las localidades del área de influencia del proyecto; además permite el intercambio, diálogo y enriquecimiento de los esfuerzos técnicos que se despliegan para el desarrollo del proyecto. Se procura mediante este plan generar procesos que resulten significativos, de los cuales emerjan acciones concretas que tomen en cuenta las inquietudes e intereses de las partes interesadas.

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 a las consultas, esta versión del PPPI será actualizado para reflejar las actualizaciones que se definan con relación al proceso de consultas en el Proyecto, incluido los mecanismos de reclamación.**

Como parte del Plan de Participación con las Partes Interesadas (PPPI) se llevarán a cabo las Consultas Públicas Significativas. Este proceso tiene como finalidad asegurar que las partes interesadas tengan la posibilidad de conocer los objetivos de las intervenciones, sus alcances, los impactos ambientales y sociales identificados en el Estudio de Impacto Ambiental y Social (EIAS) y en el Plan de Reasentamiento Involuntario (PRI) y las medidas previstas para evitarlos y/o mitigarlos. También, de expresar opiniones y consultas que deberán ser respondidas. Asimismo, brindará información sobre el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) que posibilite conocer sus preocupaciones y dudas durante todo el ciclo de los proyectos.

### 1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

El proyecto de Integración Fronteriza - Eje Vial No. 4, Carretera Bellavista-Zumba-La Balsa está localizado en la provincia de Zamora Chinchipe y es parte del proyecto de Integración Fronteriza, el cual nace en Loja y atraviesa la cordillera oriental hasta llegar a la frontera con Perú en el poblado La Balsa. Constituye parte del Eje Multimodal del Amazonas y del Eje Andino.

El objetivo general del proyecto es contribuir a mejorar la productividad, innovación e integración económica y social de las regiones sur y suroriental del Ecuador, en las provincias fronterizas de Loja y Zamora Chinchipe.

El objetivo específico es contribuir a mejorar la cobertura y conectividad fronteriza, a través de la rehabilitación y construcción de la vía Bellavista-Zumba-La Balsa, que resultarán en la reducción de costos de operación vehicular y tiempos de viaje y el incremento de accesibilidad de la población rural a centros de actividad económica.

Ecuador y Perú están desarrollando una estrategia de integración regional orientada a incrementar la conectividad, la cooperación binacional y mejorar el nivel de vida de las poblaciones fronterizas. Esto se establece en el Acta Presidencial de Brasilia del 26 de octubre de 1998, que define el Acuerdo Amplio Ecuatoriano-Peruano de Integración Fronteriza, Desarrollo y Vecindad, estructurado en base al Plan Binacional de Desarrollo de la Región Fronteriza (PBDRF) entre ambos países. El PBDRF incluye programas en varios ámbitos, destaca el Programa Binacional de Proyectos de Infraestructura Social y Productiva, que

incluye cinco proyectos de interconexión vial denominados ejes viales<sup>1</sup>, que suman 2.176 km y cuyo objetivo es revertir la situación de conectividad limitada para facilitar la integración e intercambio comercial.

En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo de Paz, Ecuador y Perú han ratificado en los últimos Encuentros Presidenciales y en sus Planes de Acción<sup>2</sup> la necesidad de concluir la construcción de los ejes. Estos son esenciales para mejorar el tránsito transfronterizo de personas, vehículos y mercancías, pues fortalecen la comunicación interna e integración territorial al priorizar el acceso a capitales provinciales, enfatizando aquellas conexiones en zonas aisladas y/o con potencial productivo. Ecuador ha cumplido con su compromiso, salvo en el eje vial 4 (longitud total de 690 km), donde 53 km correspondientes al tramo Bellavista-Zumba-La Balsa no han sido intervenidos. El tramo contiguo desde Vilcabamba a Bellavista (102 km) fue construido con una inversión de más de US\$188 millones. Perú, desde Saramiriza a la Balsa (486 km), finalizó el eje 4 con una carretera asfaltada hasta el puente de integración fronterizo. En cuanto al puesto de frontera de este eje, se tiene previsto construir un nuevo Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF), que ya cuenta con diseños de factibilidad, bajo la modalidad operativa de una cabecera única con sede en el Perú<sup>3</sup>.

Como corredor de integración, el eje 4 conecta con las ciudades del norte de Perú<sup>4</sup>, permitiendo el acceso de Ecuador al río Amazonas y a la costa peruana en la zona de Piura, incluyendo la conexión con el Puerto de Paita. En esta zona en ambos países, se desarrollan actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca en más de un 50%, seguido en importancia por actividades ecoturísticas, comercio y servicios<sup>5</sup>. El tramo Bellavista-Zumba-La Balsa, una poblados ubicados en las provincias de Loja y Zamora Chinchipe, los cuales cuentan con una población de 780.707 habitantes<sup>6</sup>. En estas localidades, las actividades económicas de servicios y comercio con los sectores surorientales del país y con el Perú son relevantes principales barreras para la inclusión laboral femenina están relacionadas con oportunidades de capacitación y riesgos de acoso y violencia.

En Loja y Zamora Chinchipe existe conectividad vial limitada tanto con el resto del país como con Perú. El único tramo de la Red Vial Estatal por pavimentar en estas provincias es el Bellavista-Zumba-La Balsa, donde el mal estado de la vía hace que el tiempo de viaje para 53 km sea aproximadamente 2 horas, lo que desincentiva el transporte de carga y pasajeros.

En el ámbito socioeconómico, en Ecuador la zona tiene una situación de aislamiento y pobreza superior a los niveles nacionales<sup>7</sup>, además de un bajo acceso a servicios básicos como salud y educación. El estado actual del eje afecta las principales actividades productivas de la zona y el acceso de la población a servicios básicos. Además, afecta negativamente los costos de transporte, dificultando la consolidación de esta vía como corredor de integración.

## 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 afectados por el reasentamiento y desplazamiento económico, la aclaración de dudas e inquietudes que pudieran surgir, y la resolución de reclamos y conflictos.

Son objetivos específicos:

- ✓ Recoger las percepciones y opiniones de la ciudadanía representada por todos los sectores del AID con un enfoque participativo y presentar los resultados de los mismos.

\*\*\*\*\*

<sup>1</sup> Eje 1 Piura/Guayaquil (Guayaquil-Machala-Huaquillas-Aguas Verdes-Tumbes-Piura), 538 km; Eje 2 Sullana/Arenillas (Arenillas-Pindal-Zapotillo-Lalamor-Alamor-Lancones-Sullana), 244 km; Eje 3 Sullana/Loja (Loja-Catacocha-Macará-La Tina-Sullana), 319 km; Eje 4 Saramiriza/Loja (Loja-Vilcabamba-Zumba-Chinchipe-Namballe-Jaén-Bagua-Santa María de Nieva-Saramiriza), 690 km; Eje 5 Saramiriza/Méndez (Méndez-Yaupi-Borja-Saramiriza), 385 km

<sup>2</sup> Declaraciones y Planes de Acción de los encuentros presidenciales de Trujillo 2017 y Quito 2018.

<sup>3</sup> La construcción del CEBAF no se contempla en el alcance de la operación, ya que dentro de los acuerdos del PBDRF se tiene previsto su construcción como un compromiso por parte del Perú

<sup>4</sup> Concretamente, Namballe-Jaén-Bagua-Santa María de Nieva-Saramiriza.

<sup>5</sup> Estudio socioeconómico e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

<sup>6</sup> INEC

<sup>7</sup> Población en condición de pobreza según el Censo de Población y Vivienda 2010: en Loja y Zamora, 61,8% y 73,8%, respectivamente; en zonas aisladas de los centros poblacionales como Vilcabamba (67,2%), Yangana (78,2%), Bellavista (99%) y Progreso (60,5%), supera los niveles nacionales (60%). INEC

**Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)**

---

- ✓ Informar a los grupos de interés y a las poblaciones comprendidas en el área de influencia, de los alcances de las principales características técnicas de proyecto vial y recabar sus preocupaciones y aportes.
- ✓ Exponer los posibles impactos ambientales, así como las medidas de prevención, mitigación o corrección de impactos ambientales.
- ✓ Conocer las percepciones, opiniones, actitudes de la población sobre el proyecto y sus impactos.
- ✓ Conocer y dar respuesta a las preguntas, percepciones, opiniones, inquietudes, preocupaciones y aportes que las poblaciones, representantes de los grupos de interés y principales actores efectúen en referencia al estudio definitivo del Proyecto.
- ✓ Sistematizar los resultados obtenidos en los procesos participativos en relación con el proyecto que permitan obtener aspectos importantes que puedan aportar de manera positiva en el desarrollo del proyecto.
- ✓ Establecer los lineamientos generales de la gestión del sistema de quejas y reclamos.

### 1.3 ARREGLOS INSTITUCIONALES

El organismo ejecutor (OE) del proyecto será el **Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO)** de Ecuador. A su vez, se pretende la coordinación con organismos Provinciales, así como los diferentes dirigentes de los centros urbanos, Parroquias, dentro del AID del proyecto, donde se desarrollará el proceso de participación.

El personal asignado será responsable de la planificación, la gestión y el seguimiento de las actividades de participación.

## 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 de Evaluación Ambiental y Social. El MTOP, como ejecutor del Proyecto, debe adoptar medidas para mantener la confidencialidad y proteger los datos personales a lo largo del proceso. 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 un proyecto previsto; 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, pescadores, 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 PROYECTO

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

### 2.2.1 Preparación de la Operación EC-L1295

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 Proyecto, incluido su diseño y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos del Proyecto;
- ✓ Respuestas a cualquier reclamo o preocupación planteada;
- ✓ Información a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por el proyecto, sobre cómo se incorporaron sus opiniones en el Proyecto, 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).

### 2.2.2 Ejecución del Proyecto

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

- ✓ Esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre lo que sucede en la implementación del Proyecto y sus proyectos;
- ✓ Consultas con las partes interesadas sobre cualquier cambio en el diseño del Proyecto 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 Proyecto o durante el mismo;
- ✓ 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 Proyecto.
- ✓ 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, el MTOP 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 Proyecto.

## 2.3 PARTICIPACIÓN EQUITATIVA E INCLUSIVA DE LAS PARTES INTERESADAS

En la elaboración del Plan de Participación de las Parte Interesadas, el MTOP asegurará que las personas de todos los géneros y grupos en riesgo de marginación (etnia, raza, edad y estatus migratorio, personas con discapacidad) tengan una interacción y participación efectiva, mediante las siguientes acciones (previstas en el NDAS 9)

- ✓ -Asegurar que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, de diferentes etnias, estatus migratorios, etc.
- ✓ Asegurar que no haya ninguna discriminación por motivos de género 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 las mujeres y a las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género participar en las consultas (por ejemplo, menor educación, limitaciones de tiempo y movilidad, menor acceso a información, barreras idiomáticas, menos poder decisorio y experiencia de participación, problemas de seguridad, etc.). Las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género pueden ser menos capaces de hablar en ambientes

**Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)**

---

públicos o bien sufrir limitaciones de movilidad (como las que se deben al hecho de tener tareas de cuidado) que les impidan asistir a reuniones de consulta celebradas en lugares un poco alejados de sus hogares.

- ✓ Facilitar la adopción de medidas para asegurar la participación significativa de las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género en las consultas, lo que incluye horas adecuadas para las reuniones, transporte, servicios de guardería y convocatoria de reuniones separadas, cuando sea necesario.
- ✓ Facilitar la participación inclusiva involucrando a todas las partes interesadas, incluidas las personas o grupos con discapacidades, marginados o vulnerables (personas migrantes, población rural, perteneciente a comunidades originarias) propiciando un proceso de empoderamiento que propicie el involucramiento de todas las personas en el proceso de participación.

### 3 PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS SIGNIFICATIVAS

Las consultas públicas significativas<sup>8</sup> se realizan 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 de Categoría de impacto socioambiental "A", 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 Proyecto.

Para el caso de este proyecto, durante la etapa de aprobación por el BID, se realizará un proceso de consultas para el proyecto. Se mantendrá un proceso de participación con las partes interesadas durante todo el ciclo de vida del Proyecto.

La medida y el grado de participación necesarios para el proceso de consulta deberán ser proporcionales a los riesgos e impactos adversos del Proyecto 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 Proyecto.

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 Proyecto.

Las instancias de consultas buscan agregar valor al Proyecto 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 Proyecto.
- ✓ 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 Proyecto y la apropiación local**, aspectos claves para la sostenibilidad del Proyecto 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.

#### 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

\*\*\*\*\*

<sup>8</sup> 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.

## Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

---

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". El MTOP 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

Es necesario analizar las partes interesadas en el proyecto, distinguiendo entre aquellos grupos afectados por el proyecto positiva o negativamente, así como grupos que pueden influir en los resultados del proyecto, favoreciéndolo u oponiéndose.

Además, de acuerdo con el nivel de posicionamiento e interés que tienen en relación con la Operación y con el Proyecto bajo análisis, sus perspectivas y el análisis de posibles beneficios o perjuicios, permitirá al organismo ejecutor, definir los posibles facilitadores y detectar dificultades frente a sus interlocutores. Se recomienda que el mapeo de actores o grupos de interés ponga énfasis en ser altamente inclusivo, lo que evitará en la etapa de ejecución, disminuir las quejas y reclamos que podría generar posteriormente.

Al ser el objetivo principal de las consultas significativas informar claramente y escuchar opiniones de todos los actores involucrados y afectados por la obra, resulta imprescindible la realización de un mapeo de actores a los fines de identificar a la totalidad de los actores, frentistas, afectados, beneficiados, instituciones con rol o función social, autoridades locales, organizaciones de base, instituciones educativas y de salud, etc.

A continuación, se presenta un mapeo de actores relevantes para el Proyecto, asociado a los proyectos de Parques Urbanos y Ruta Nacional No 35. 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.

A continuación, se presente el mapeo de actores realizado para el proyecto:

Tabla 3.1: Mapeo de Actores

Actores sociales identificados	Categorización	Relación con el Proyecto
Alcalde del GAD Municipal de Chinchipe	Institución Estatal	Parte interesada
Alcantarillado Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Asociación agropecuaria Artesanal de Productores Orgánicos Cuencas del Río Mayo (ACRIM)	Sociedad Civil	Parte Interesada/Parte afectada
Banco Interamericano de Desarrollo	Organismo Financiador	Parte interesada
Batallón Selva 17 Zumba	Institución estatal	Parte interesada
Baterías sanitarias El Tablón	Sociedad Civil	Parte interesada
Baterías sanitarias Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Baterías sanitarias Pucapamba	Sociedad Civil	Parte interesada
C.N.T Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Cabañas turísticas Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Cancha cubierta El Progreso	Sociedad Civil	Parte interesada
Cancha cubierta Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Cancha de bola Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Cancha de uso múltiple El Progreso	Sociedad Civil	Parte interesada
Cancha de uso múltiple El Tablón	Sociedad Civil	Parte interesada
Cancha del barrio el Rosario	Sociedad Civil	Parte interesada
Casa comunal El Progreso	Sociedad Civil	Parte interesada
Casa comunal El Tablón	Sociedad Civil	Parte interesada
Casa comunal Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Cementerio El Progreso	Sociedad Civil	Parte interesada
Cementerio El Tablón	Sociedad Civil	Parte interesada
Cementerio General de Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Actores sociales identificados	Categorización	Relación con el Proyecto
Cementerio Isimanchi Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Centro comercial Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Centro de acopio Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Centro de apoyo tutorial Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Centro de Salud Zumba MSP	Institución de salud	Parte interesada
Centro Gerontológico Nuevo Amanecer Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Centro infantil buen vivir Zumba	Institución educativa	Parte interesada
Colegio Diez de Agosto El Tablón	Institución educativa	Parte interesada
Colegio Manuela Sáenz Zumba	Institución educativa	Parte interesada
Colegio Zumba	Institución educativa	Parte interesada
Coliseo de deportes de Zumba	Institución educativa	Parte interesada
Consultorio General de las Fuerzas Armadas	Institución de salud	Parte interesada
Convento San Francisco de Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Cubierto del Barrio El Belén Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Dirección Distrital de Transporte y Obras Públicas MTOP de la provincia de Zamora	Institución Estatal	Parte interesada
Escuela "ciudad de Zumba"	Institución educativa	Parte interesada
Escuela Brasil Zumba	Institución educativa	Parte interesada
Escuela Chimborazo Isimanchi	Institución educativa	Parte interesada
Escuela fiscomisional Zumba	Institución educativa	Parte interesada
Estadio El Chorro El Tablón	Sociedad Civil	Parte interesada
Estadio Municipal Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Estadio Reina del Cisne Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Actores sociales identificados	Categorización	Relación con el Proyecto
Fiscalía General del Estado Zumba	Institución Estatal	Parte interesada
GAD Parroquial El Chorro El Tablón	Institución Estatal	Parte interesada
GAD Parroquial Pucapamba	Institución Estatal	Parte interesada
GAD Provincial de Zamora Chinchipe	Institución Estatal	Parte interesada
GAD Zumba	Institución Estatal	Parte interesada
Gasolinera Petroecuador Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Hidroeléctrica Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Hidroeléctrica Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Hospital básico de Zumba	Institución de salud	Parte interesada
Hoteles en Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Iglesia "San Juan Bautista" Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Iglesia Barrio El Belén Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Iglesia El Chorro El Tablón	Sociedad Civil	Parte interesada
Iglesia El Progreso	Sociedad Civil	Parte interesada
Iglesia Pucapamba	Sociedad Civil	Parte interesada
Infocentro El Chorro El Tablón	Sociedad Civil	Parte interesada
Instituciones Inicial y EGB en Zumba del proyecto (5 instituciones)	Institución educativa	Parte interesada
Instituciones Bachillerato en Zumba (2 instituciones)	Institución educativa	Parte interesada
Instituciones EGB y Bachillerato en AID del proyecto (2 instituciones)	Institución educativa	Parte interesada
Instituciones de Educación básica en AID del proyecto (24 instituciones)	Institución educativa	Parte interesada
Liga Deportiva Cantonal Chinchipe Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica	Institución Estatal	Parte interesada

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Actores sociales identificados	Categorización	Relación con el Proyecto
Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica	Institución Estatal	Parte interesada
Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica	Institución Estatal	Parte interesada
Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOB)	Institución Estatal	Organismo Ejecutor
Museo Arqueológico Cantón Chinchipe	Sociedad Civil	Parte interesada
Oficina de Migraciones La Balsa	Institución Estatal	Parte interesada/Parte afectada
Parque central de Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Parque El Chorro El Tablón	Sociedad Civil	Parte interesada
Piscinas municipales Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Planta de agua potable Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Planta de tratamiento Isimanchi	Sociedad Civil	Parte interesada
Población afectada por reasentamiento	Población general	Población afectada
Población en general en el área de influencia del proyecto	Población general	Parte interesada/Parte afectada
Policía Nacional	Institución Estatal	Parte interesada
Presidente de Bellavista	Institución Estatal	Parte interesada
Presidente de El Progreso	Institución Estatal	Parte interesada
Presidentes de las Juntas Parroquiales de El Chorro, Zumba, Pucapamba y La Chonta.	Institución Estatal	Parte interesada
Productores rurales	Población general	Parte afectada
Propietarios o poseedores de viviendas a reasentar	Población general	Parte afectada
Puerto internacional La Balsa	Institución Estatal	Parte interesada/Parte afectada
Puesto de salud El Chorro El Tablón	Institución de salud	Parte interesada
Puesto de salud IESS Isimanchi	Institución de salud	Parte interesada
Puestos de salud en AID del proyecto	Institución de salud	Parte interesada

Actores sociales identificados	Categorización	Relación con el Proyecto
Radio San Antonio Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Redondel de la chonta	Sociedad Civil	Parte interesada
Redondel Simón Bolívar Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Registro civil de Chinchipe Zumba	Institución Estatal	Parte interesada
Representantes de Subsecretaría zonal - MTOP	Institución Estatal	Parte interesada
Responsables de Cementerios en AID del proyecto	Institución Estatal	Parte interesada
Santuario Nuestra Señora del Rosario de Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Sistema de planta de tratamiento de agua Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
Tenencia Política El Chorro El Tablón	Institución Estatal	Parte interesada
Tenencia política Pucapamba	Institución Estatal	Parte interesada
Terminal terrestre de Zumba	Sociedad Civil	Parte interesada
UPC Pucapamba	Institución Estatal	Parte interesada
UPC Zumba	Institución Estatal	Parte interesada

Fuente: Elaboración Propia

En el proceso de consulta pública y en todas las instancias participativas llevadas adelante en el marco del proyecto 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 física o 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 sus planes de reasentamiento específicos.

### 3.3.2 Documentos a Socializar y Disponibilidad de la Información

#### 3.3.2.1 Preparación y Divulgación de Material:

Se deberá poner a disposición de las partes interesadas información sustancial relativa al proyecto. El MTOP, junto con el equipo local de cada Parroquia dentro del AID del proyecto, 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 del proyecto

Etapa	Documentos a Socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes interesadas destinataria	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsables
Preparación	<p>Documentos ambientales y sociales preliminares de los proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ EIAS/PGAS</li> <li>✓ Plan de Reasentamiento (PRI)</li> <li>✓ Plan de Participación de las Partes Interesadas:</li> <li>✓ Mecanismo de quejas y reclamos</li> <li>✓ Informes de consultas públicas</li> <li>✓ Análisis de Determinación del Hábitat Crítico</li> </ul>	<p>Contacto directo con grupos afectados</p> <p>Entrevistas directas con representantes y organizaciones relevantes en el AID de los proyectos</p> <p>Correos electrónicos y WhatsApp de las partes interesadas</p> <p>Publicación en redes y sitio web del MTOP/BID/ Municipios involucrados</p> <p>Consulta pública con las partes interesadas y afectadas</p>	<p>Actores clave relevados en el mapa de actores de los proyectos (partes afectadas y partes interesadas)</p>	<p>Población afectada vulnerable</p> <p>Acercamiento a operadores informales vulnerables</p> <p>Integrar a mujeres en los diferentes espacios de consulta: afectadas/interesadas</p>	<p>Previo a la aprobación de los proyectos</p>	<p>MTOP</p>



Etapa	Documentos a Socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes interesadas destinataria	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsables
<b>Construcción</b>	<p>Actualización de los documentos ambientales y sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EIAS</li> <li>• PRI</li> </ul> <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"> <li>• Mecanismo de quejas y reclamos</li> <li>• Informes de consultas públicas, informes de actividades de participación con la comunidad</li> </ul> <p>Informes de Gestión Ambiental y Social</p>	<p>Programa de información: i) a través del contratista local; ii) responsable de MTOP</p> <p>Frecuencia adecuada al proceso de construcción: semanal, mensual, etc.</p> <p>Mecanismo de quejas y reclamos: i) MTOP, en articulación con la empresa contratista.</p> <p>Publicación de los informes de gestión ambiental y social en páginas web del MTOP y del BID.</p>	<p>Actores clave relevados en el mapa de actores de los proyectos</p> <p>Grupos afectados</p> <p>Trabajadores participantes en la obra</p> <p>Comunidades en el área de influencia directa / indirecta</p> <p>Organizaciones ambientales y sociales en el área de influencia directa</p>	<p>Población afectada vulnerable</p> <p>Mujeres, personas con discapacidad</p> <p>Grupos de interés: medio ambiente, comunitarios claves por que apoyan o se oponen al proyecto</p>	<p>Informar sobre mecanismos aplicables antes del inicio de las obras</p> <p>Periódicamente e durante la ejecución para informar sobre hitos relevantes</p>	MTOP



Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Etapa	Documentos a Socializar	Modalidad/vía de comunicación	Partes interesadas destinataria	Necesidades Específicas de los grupos participantes	Fecha	Responsables
Operación	Cierre del proceso de reasentamiento. Informe de cumplimiento de acuerdos y compromisos Lanzamiento de operaciones e hitos principales Proceso de operación aplicable	Información periódica a través de entes operativos locales Publicación de los informes de gestión ambiental y social en páginas web del MTOP y del BID hasta el cierre del Proyecto	Actores clave relevados en mapa de actores del proyecto Beneficiarios directos Autoridades involucradas Grupos de interés clave: medio ambiente, sociales	Población afectada vulnerable Comunidades en el área de influencia Autoridades involucradas	Periódicamente e según las características operativas Mantener acceso permanente al mecanismo de quejas y reclamos	MTOP

### 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.

Se realizarán dos instancias diferenciadas de comunicación:

- ✓ Una reunión exclusiva con los individuos afectados por el desplazamiento físico, donde se les expondrá con claridad las diferentes opciones de restitución de vivienda. Para el desarrollo de la presente consulta, se deberá atender al documento “Actualización del Plan de Reasentamiento Involuntario”.
- ✓ Eventos de consulta pública significativa a la población en general, incluyendo a todos los actores interesados o afectados por el Proyecto.

Se recomienda que las instancias participativas se realicen en:

- ✓ Zumba - Salón del Gobierno Autónomo Descentralizado de Chinchipe
- ✓ El Chorro - Salón del Gobierno Autónomo Descentralizado del Chorro
- ✓ El Progreso – Escuela del Sector.

La organización de la actividad estará a cargo del MTOP 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. La inscripción deberá ser facilitada de manera tal en que se favorezca la participación de todas las partes interesadas.

### 3.3.5 Convocatoria

La convocatoria se hará mediante invitación directa a las partes afectadas, al público en general mediante la publicación en medios de información relevantes. Se recomienda que los canales de convocatoria sean los siguientes:

- ✓ **Organizaciones, instituciones públicas y privadas:**
  - Cartas, Correos o redes sociales
  - Teléfono o visitas a instituciones
- ✓ **Población en general:**
  - Teléfono (llamadas o WhatsApp)
  - Visitas a domicilio a población afectada por reasentamiento involuntario
  - Radio San Antonio
  - Cartelería colocada en puntos estratégicos.

Se verificará la recepción correcta de las notificaciones.

### 3.3.6 Modalidad y Alcance de la consulta pública

El MTOP llevará adelante el proceso de consulta pública del proyecto de manera presencial, a los fines de garantizar una mayor participación de la comunidad.

Como parte del proceso de consulta, antes de la aprobación del proyecto por el Directorio ejecutivo del BID, se llevarán a cabo consultas significativas con las partes interesadas / afectadas de los proyectos. Las fechas y lugares definitivos del desarrollo de los eventos serán definidas en la versión actualizada de este PPPI.

### Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

---

El día y horario de la consulta será establecido por el MTOP y se dará a conocer a las partes interesadas y afectadas por medio de la invitación formal previamente.

Para su definición se tendrán en cuenta las posibles barreras de participación.

- ✓ Teniendo en cuenta el hecho de que la mayoría de los afectados son productores rurales, quienes realizan actividades laborales los días de semana, se recomienda que el evento sea desarrollado un sábado o domingo, para garantizar la participación efectiva de las partes interesadas en el proyecto.
- ✓ Se recomienda que se garanticen medios de locomoción desde y hacia todas las parroquias y centros poblados identificados en el proyecto a los eventos, a los fines de que la población de todas las Parroquias del AID del proyecto puedan asistir.
- ✓ Se deberán realizar los eventos bajo un enfoque transversal género para asegurar la participación en igualdad de condiciones de varones y mujeres que se encuentran afectados. A partir del análisis de las instancias de participación realizadas anteriormente (Ver Apéndice I), la asistencia femenina fue muy baja. Se deben realizar esfuerzos y acciones positivas tendientes a la efectiva participación de mujeres al evento. Para tal fin, se proponen distintas estrategias, como i) convocatorias con perspectiva de género para asegurar que las mujeres estén informadas sobre los eventos; ii) realización del evento en horarios que garanticen participación de estos grupos en relación a las tareas domésticas y trabajos de cuidados; iii) dado que existe un gran porcentaje de mujeres que se dedican a actividades agrícolas, se recomienda que las actividades se desarrollen durante el fin de semana, para asegurar su presencia; iv) habilitar un espacio para cuidado de niños pequeños (guarderías) durante el desarrollo del evento e informar sobre su disponibilidad y; v) convocar a organizaciones sociales de género al evento:
- ✓ Se recomienda que los espacios sean accesibles para personas con capacidad reducida, asegurándose, por ejemplo, la existencia de rampas para ingreso al salón.

Los documentos ambientales y sociales (EIAS) estarán publicados en la página web del MTOP y del BID. Como parte de la invitación a las personas e instituciones se detallará el enlace de acceso a dichos documentos para que las personas puedan acceder a los documentos previo a la realización del evento de consulta pública.

### 3.3.7 Planificación y Desarrollo de la Consulta Pública

El MTOP encabezará el proceso de consulta para el proyecto, y la coordinación de dicho espacio estará a cargo de especialistas sociales y ambientales, y de los responsables de la ejecución del proyecto con experiencia en instancias de consultas públicas y procesos de participación.

En el encuentro se explicará, en primer lugar, el objetivo del proceso de participación y consulta, aclarando que, si bien estos espacios no son vinculantes, las preguntas y propuestas que surjan de las personas asistentes serán analizadas y contestadas. En los casos en que resulte pertinente, se incorporarán las modificaciones propuestas a los proyectos.

Se informará que el Proyecto se enmarca en las políticas y marco normativo del BID debido a que es el organismo financiador para esta Operación (EC-L1295).

Posteriormente, se hará una breve presentación con la descripción del Proyecto, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, se presentará en particular el proyecto a financiar, y los impactos ambientales y sociales tanto en la etapa de obra como en la de operación, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social del mecanismo de quejas y reclamos, cronograma de cada etapa y modalidad de relacionamiento con la comunidad.

Se utilizará un lenguaje claro y sencillo que permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos del proyecto y sus impactos. Esta explicación será apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

Dadas las características de las obras, se deberá hacer énfasis en los impactos temporales y las medidas previstas para minimizarlas y mitigarlas.

Luego se dará lugar para las preguntas de las personas asistentes. Para asegurar un adecuado ordenamiento, se ofrecerá la posibilidad de realizar preguntas por escrito. Siempre se deberá tender a asegurar que quienes quieran participar puedan hacerlo, poniendo a disposición múltiples vías de comunicación. Se promoverá la participación igualitaria de varones, mujeres y grupos vulnerables, estimulando la participación igualitaria, intercalando la palabra entre diferentes personas.

Cuando el tenor de las preguntas realizadas haga posible que sean contestadas por las autoridades en el momento, se procederá a dar la respuesta y esto deberá ser reflejado en el informe. En los casos en que no sea posible, las respuestas serán incluidas en el informe de consulta.

Una vez finalizada la etapa de preguntas, se dará a conocer la fecha y forma en que se publicarán los informes de consulta para que las personas participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran.

En esta instancia, se dará a conocer el mecanismo de gestión de quejas y reclamos del Proyecto y las vías disponibles para hacer reclamos o sugerencias sobre cada Proyecto independientemente de las realizadas en el marco de las instancias de consultas específicas. Se informará que las instancias de participación son abiertas, constantes y se pueden realizar durante todo el ciclo de vida del Proyecto.

### 3.3.8 INFORME DE CONSULTA PÚBLICA SIGNIFICATIVA DEL PROYECTO

Una vez finalizado el evento de consulta, durante los 7 días siguientes permanecerán publicados los materiales y seguirán abiertos los canales para recibir observaciones, consultas y/o sugerencias. Aquellas consultas recibidas durante ese plazo serán respondidas e incorporadas al informe de consulta.

Una vez finalizado el proceso previsto, se realizará el informe del procedimiento realizado que será incorporado al EIAS y al PRI, complementando las recomendaciones del PGAS para contar con la versión final a publicar.

Las instancias de consultas quedarán sistematizadas en informes que deberán contener las principales preocupaciones planteadas (tanto durante los distintos eventos, como solicitudes previas o posteriores a los eventos de consultas que pudieran recibirse), indicando cómo se abordaron en el momento o, cuando correspondiera, cuáles fueron las respuestas elaboradas con posterioridad y cómo fueron comunicadas a las personas interesadas y al público en general.

Si bien, como se mencionó, las consultas no son vinculantes, se deberán evaluar las propuestas recibidas e incluir la explicación sobre su pertinencia o no en los informes. En caso de que éstas fueran pertinentes, de los informes de consultas surgirán las propuestas de cambios en el proyecto y/o en el PGAS, específicamente recomendaciones para: i) diseño del proyecto; ii) medidas de mitigación y iii) mecanismo de quejas y reclamos.

Los informes de consultas incluirán también copias de los avisos de convocatoria pública en periódicos, los links de las páginas web donde hayan sido publicados la documentación del Proyecto junto con la documentación ambiental y social correspondiente, la descripción del mecanismo de convocatoria utilizado, la planilla de asistencia de participantes de la reunión de consulta, fotos del encuentro, banners informativos, publicaciones realizadas en medios locales, y otros materiales de difusión utilizados.

A continuación, se incluye un esquema de **contenidos mínimos de los informes de Consultas** al que se podrán agregar aquellos elementos específicos que se considerarán necesarios a partir del desarrollo de las consultas en particular:

1. **Estrategia de participación:** Descripción de cómo se desarrolló el proceso de consulta (coordinaciones previas con autoridades, actores claves, metodología, selección de temas a tratar, etc.).
2. **Mapeo de partes interesadas** (grupos, instituciones o personas que fueron invitadas) y criterio de selección de los actores convocados; mecanismo de invitación
3. **Difusión:** Invitaciones cursadas y publicaciones de la convocatoria en sitios web institucionales y medios de comunicación
4. **Fechas, horarios y sede** (para consultas físicas) o **plataforma tecnológica** (para consultas virtuales) de los eventos.
5. **Análisis de las personas asistentes a las actividades** (en comparación a las personas invitadas). Información desagregada por género y por institución participante
6. **Materiales enviados y/o publicados** antes de las consultas y utilizados durante las mismas.
7. **Síntesis de las exposiciones realizadas**
8. **Consultas realizadas y respuestas** (Propuestas, reclamos o preguntas realizadas por los asistentes y cómo fueron atendidas). Indicar las respuestas dadas en el momento y aquellas que, por la naturaleza de la pregunta o comentario recibido, se elaboraron con posterioridad al desarrollo del evento.
9. **Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño del proyecto, las opiniones, propuestas y/o reclamos** de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con las personas consultadas
10. Las **conclusiones principales** sobre percepción positiva o negativa del proyecto por las personas participantes, incluyendo los acuerdos.
11. Elementos recogidos de las consultas, e incluidos en la versión final de los documentos ambientales y sociales correspondientes al Proyecto (EIAS, PRI).

Como anexo a dicho informe se deberán adjuntar:

**Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)**

---

- ✓ Copia de la presentación realizada (hay que asegurar que se hayan presentado los impactos y las medidas de mitigación del proyecto específico).
- ✓ Copia ejemplo de las cartas de invitación enviadas.
- ✓ Copia de los acuses de recibo del envío de las cartas de invitación.
- ✓ Lista de personas invitadas a participar (Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes sin su autorización explícita)
- ✓ Lista de participantes: personas interesadas/afectadas, participantes gubernamentales, institucionales, y de la población en general.
- ✓ Fotografías / capturas de pantallas o registro fílmico de la actividad.

Los Informes de Consultas deberán ser publicados en el sitio web institucional del ejecutor (MTO) de acuerdo con lo comunicado a las personas participantes en las reuniones de consultas, y también serán publicados en el sitio web del BID de acuerdo con su política de acceso a la información pública.

## 4 MECANISMO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (MGQR)

### 4.1 INTRODUCCIÓN – MGQR 2020

El Plan de Reasentamiento presentado en el año 2020 contiene un mecanismo de atención y quejas específico para el tratamiento del PRI. En esta sección se incluyen adicionales para considerar el tratamiento de quejas y reclamos, en atención a las buenas prácticas en materia socioambiental y al MPAS del BID.

En el documento presentado en 2020, establecen que los responsables de la implementación del MGQR es la empresa constructora y MTOP. Se aclara que el MTOP será el responsable de la ejecución y resolución de quejas y reclamos, pudiendo gestionar en conjunto con la empresa constructora ciertas acciones a los fines de garantizar que todos los reclamos y quejas sean correctamente recibidos.

El objetivo general, tal como establecido en el PRI del año 2020, es gestionar de manera oportuna las consultas, afectaciones, quejas y reclamos que se generaría a los grupos de interés o actores sociales al ejecutar el proyecto de infraestructura vial, Rehabilitación, Rectificación y Mejoramiento del eje Vial IV, tramo 2: de la Vía Bellavista – Zumba – La Balsa.

Son objetivos específicos:

- ✓ Proveer el acceso a los actores sociales que deseen elevar una queja o reclamo, debido a las acciones que se desarrollan al ejecutar el proyecto vial, a través de la Recepción de reclamos físicos (en base a un formulario normalizado entre las entidades competentes).
- ✓ Contar con acciones para que el proyecto de infraestructura vial haga público el mecanismo de quejas y reclamos para que los actores sociales del proyecto conozcan los medios que aseguran su funcionamiento y aplicación.
- ✓ Desarrollar e identificar las partes del proceso, que involucre y sea aplicado en cada caso de queja o reclamo de los actores sociales del proyecto de infraestructura vial.
- ✓ Plantear un proceso que gestione las distintas quejas y/o reclamos y proceder a la respectiva solución o acuerdo con los actores sociales o partes interesadas

Los canales previstos son:

- ✓ Buzón en las oficinas del contratista y fiscalización, Oficinas de la Dirección Distritales de Loja y Zamora Chinchipe del MTOP.
- ✓ Creación de la línea telefónica fija de reclamos y quejas de la Subsecretaría Zonal 7 de Loja MTOP.
- ✓ Creación de la línea telefónica de reclamos y quejas en la Dirección Distrital de Zamora Chinchipe del MTOP.
- ✓ Creación de un correo de quejas y reclamos a través del correo electrónico institucional del MTOP.

A su vez, el MTOP presentó un flujograma del procedimiento de mecanismo de atención de reclamos y quejas, así como modelos de fichas de recepción y respuesta a reclamos, tal como se muestra a continuación:

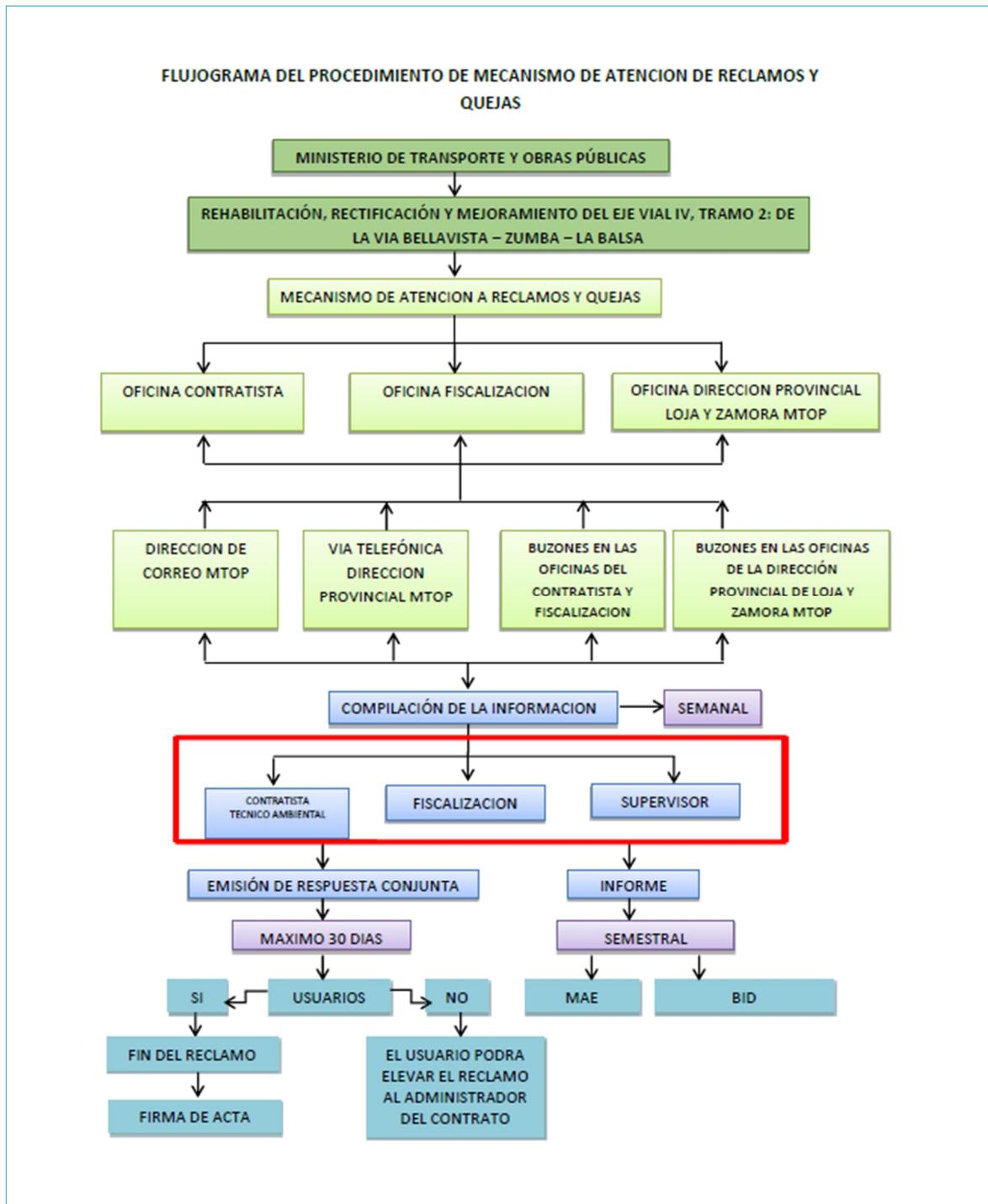


Figura 4.1: Flujograma del procedimiento de mecanismo de atención de reclamos y quejas

 <p>Ministerio de Transporte y Obras Públicas</p>	<p align="center"><b>REHABILITACIÓN, RECTIFICACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL EJE VIAL IV, TRAMO 2: DE LA VIA BELLAVISTA – ZUMBA – LA BALSA</b></p>		
<b>REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>			
<b>LUGAR:</b>			
<b>FECHA:</b>			
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cédula</b>	<b>Comunidad / Organización</b>	<b>Firma</b>
<b>QUEJAS Y/O RECLAMOS:</b>			
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cédula</b>	<b>Comunidad / Organización</b>	<b>Firma</b>
<b>QUEJAS Y/O RECLAMOS:</b>			

Figura 4.2: Formato de registro de quejas y reclamos



## 4.2 PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL MGQR

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

- ✓ **Proporcionalidad según nivel de riesgo e impacto:** 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 Proyecto 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.

Para la Atención del Mecanismos de Gestión de Quejas y Reclamos (MGQR) el MTOP contará con una oficina de Gestión Ambiental y Social debidamente equipada que tendrá por finalidad informar y atender a los pobladores sobre los procesos, consultas e inquietudes acerca de los problemas ambientales y sociales generados por el proyecto durante todo el ciclo de vida del Proyecto (desde su fase de diseño hasta el cierre de este).

Dicha oficina 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.

La oficina se deberá ubicar estratégicamente en la zona aledaña al proyecto para que las comunidades y diferentes grupos o actores sociales, directa e indirectamente afectados, tengan accesibilidad y comodidad para las gestiones respectivas.

El Proyecto contará 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 Proyecto, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables (Jóvenes, Mujeres, personas con discapacidad, 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.

A su vez, se deberá partir de los siguientes ejes:

- ✓ **Transparencia:** Se mantendrán canales abiertos de comunicación e información a nivel comunal. Durante el proceso de adquisición de propiedades formales, desplazamientos físicos y/o económicos, proceso constructivo, la oficina debe mantener y fortalecer un proceso de comunicación fluido, desarrollar canales abiertos de comunicación con las personas propietarias de unidades funcionales (residenciales o comerciales), personas afectadas por desplazamientos, personas empleadas de comercios y otras partes interesadas que deseen consultar y o tengan interés sobre el proyecto.
- ✓ **Objetividad:** Se tendrá disponibilidad inmediata de los encargados de la Unidad Ejecutora por medio de su oficina local en el proyecto. Las personas encargadas deberán tener la disponibilidad inmediata para

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

atender las situaciones presentadas por las personas propietarias o familias que se vean afectadas de manera directa o indirecta sobre cualquier aspecto relacionado con las acciones previstas por el proyecto.

- ✓ **Celeridad “Pronta Respuesta”:** Luego del análisis preliminar, la oficina informará a la persona solicitante, en relación con el proceso que seguirá su consulta. Dependiendo del tipo de solicitud, se deben resolver en un rango de horas, por ejemplo, en el caso de una denuncia sobre el proceso constructivo, cuando se afecta el servicio de agua potable. Cuando se relaciona con aspectos de diseño, que deben elevarse a otras instancias de decisión y/o requieren análisis de diferentes dependencias superiores a la UE, pueden ser atendidas en semanas. Se pretende que el solicitante tenga conocimiento del trámite que seguirá su consulta y una idea del tiempo que transcurrirá en tener respuesta.

### 4.3 FUNCIONES DE LA OFICINA SOCIOAMBIENTAL

Las principales funciones que tendrá la oficina socioambiental 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 ante el BID.

### 4.4 ALCANCE 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 de atención 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.
- ✓ Proceso de reasentamiento, tanto la preparación como la ejecución, en lo referente a información, procesos de divulgación, comunicación y participaciones oportunas, incluyentes, equitativas, cumplimiento de lo informado o acordado. También, reclamaciones sobre los procesos de selección, relocalización, inicio y finalización o cierre del reasentamiento y su solución.
- ✓ 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, fechas aproximadas de desalojos.

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

- ✓ Durante la etapa de diseño y liberación de terrenos.
- ✓ Durante y después de la ejecución del Plan de Reasentamiento.
- ✓ Durante la etapa de construcción de las obras previstas en cada tramo
- ✓ Durante la entrega de la obra.
- ✓ Hasta el cierre del proyecto.

## 4.5 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.

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 Proyecto deben ser atendidos y clasificados.

Los reclamos que se reciban vía las empresas contratistas de cada obra, u organismos de la jurisdicción provincial o municipal deberán redirigirse al organismo ejecutor (MTOPE) 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 el 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 del MTOPE disponibles para presentar las inquietudes.

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

### 4.5.1 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.

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

---

- 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, deberán 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 los 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 oficina 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 el MTOP son las que no están directamente relacionadas con las acciones del proyecto. El MTOP 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 hs.) 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 el 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. El MTOP 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. Para estos casos el MTOP deberá seguir los pasos establecidos en el PPPI de la Operación EC-L1295.

#### 4.5.2 Difusión del Mecanismo de Quejas y Reclamos

Además de los canales de difusión mencionados, el MTOP reforzará la difusión en los espacios de intervención directa del proyecto. 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 adapte al contexto particular) para este 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 inmediaciones 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 del MTOP 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, Twitter, etc.).
4. **Otros** (a nivel local a consensuar con la comunidad y con las unidades provinciales o municipales)

#### 4.5.3 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 (MTOP).

Todos los reclamos que correspondan a actuaciones de otros organismos y que no estén bajo la influencia directa del Proyecto 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.

#### 4.5.4 Solución de Conflictos

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

#### 4.5.5 Seguimiento y Documentación

El MTOP 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.

El MTOP 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.

#### 4.5.6 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.

#### 4.5.7 Cronograma de implementación

El Mecanismo de atención de quejas y reclamos estará disponible durante toda la intervención del proyecto, que será complementado por los mecanismos adicionales antes descriptos.

### 4.6 GESTIÓN DE QUEJAS DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO

Con relación al mecanismo para la gestión de las MGQR de los trabajadores, el MTOP deberá asegurar que los trabajadores del proyecto conozcan dicho mecanismo y que denunciante 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.

El MTOP 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 de Quejas de la Fuerza Laboral del MTOP debe brindar soluciones efectivas y en el tiempo adecuado a los trabajadores del proyecto. Además, el MTOP deberá asegurar el cumplimiento con los requisitos legales, cuando se requiere comunicar a las autoridades correspondientes, en seguimiento a las NDAS 1 y NDAS 2.

El MGQR de los trabajadores del MTOP 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 de menores 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, el MTOP 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 la Fuerza Laboral del MTOP deberá ser analizado para asegurar que esta alineado con los siguientes requisitos:

- ✓ **Realizar consultas con la empresa, 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 proyecto.
  - 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.

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

---

- 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 Proyecto 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, se deberán 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**
  - El MTOP debe mantener registros transparentes y precisos y mantener dichos registros para demostrar el cumplimiento del Mecanismo de Quejas.

El MTOP 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).

Tabla 4.1: Propuesta de Formulario de Quejas

Fecha de envío	(dd/mm/aaaa)
Naturaleza	Queja
	Sugerencia
	Duda
	Elogio
Nombre	Nombre
	Opción Anónima
Teléfono	
Correo / E-mail	
Lugar (Parroquia)	
Asunto	
Mensaje	
Estatus	
Adjunto	Foto
	Video
	Audio
	Documentos
Estatus	
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)	

#### 4.6.1.1 Responsables

El MTOP 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.

#### 4.6.1.2 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).

#### 4.6.1.3 Presupuesto

El Proyecto 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. El MTOP 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

## 4.7 MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR PARTE DEL BID

### 4.7.1 Mecanismo local del proyecto

Adicionalmente al mecanismo de gestión de quejas y reclamos del Proyecto, el BID en la página del proyecto, (<https://www.iadb.org/es/proyecto/EC-L1295>), 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.

**BID** Mejorando vidas ACERCA DEL BID PROYECTOS PAISES SECTORES CONOCIMIENTO NOTICIAS SUSCRIBASE ESPAÑOL Q

PERSPECTIVA GENERAL  
ADQUISICIONES PARA PROYECTOS  
CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS  
**QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES**

Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:

### CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES

- 1. A NIVEL LOCAL**  
Puedes contactar a las autoridades locales, la agencia ejecutora o el contratista quienes disponen de mecanismos de quejas propios.
- 2. 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) puedes dirigirte a [este enlace](#).
- 3. 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.

## FORMULARIO DE QUEJAS DEL BID

Haznos llegar tu queja de carácter ambiental y/o social a través de este Formulario de Quejas.

Si quieres conocer más sobre qué esperar después de enviar tu queja, [aquí](#) encontrarás el paso a paso del protocolo del BID que delinea procesos de recopilación de información y diálogo para resolver y abordar eficazmente posibles soluciones a tus inquietudes.

### Detalle de Operación

PAÍS DE LA OPERACIÓN: \*

--Ninguno--

NÚMERO DE OPERACIÓN:

NOMBRE DE LA OPERACIÓN:

SECTOR DE LA OPERACIÓN: \*

--Ninguno--

AGENCIA EJECUTORA:

¿SU QUEJA RELACIONADA CON UN PROYECTO FINANCIADO POR EL BID SE REFIERE A UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES OPCIONES? (SELECCIONE TODAS LAS QUE CORRESPONDAN):

- Presuntos incidentes de violencia sexual y de género, incluida la explotación, el abuso y el acoso:
- Presuntos incidentes de trabajo infantil o forzoso en proyectos del BID:
- Accidentes o incidentes que causan muertes, lesiones graves o situaciones de riesgo de vida:
- Presuntos incidentes de impactos significativos no planeados o accidentales sobre los recursos naturales en ecosistemas críticos, como áreas protegidas o áreas clave para la biodiversidad (KBA, por sus siglas en inglés):
- Temor a represalias o temor a represalias o amenazas a la salud y la vida de partes afectadas por el proyecto, defensores de la sociedad civil o denunciantes:

POR FAVOR DÍGANOS QUE HA OCURRIDO:

¿CUÁL SERÍA UNA SOLUCIÓN JUSTA?: \*

### Información Personal

**NOMBRE: \***

**APELLIDO: \***

**PAÍS DE RESIDENCIA: \***

--Ninguno--

**CORREO ELECTRÓNICO: \***

**CONFIRME EL CORREO ELECTRÓNICO: \***

**AFILIACIONES: \***

--Ninguno--

SI FUERA NECESARIO PARA RESOLVER EL RECLAMO, SEGÚN LO DETERMINE EL BID, ¿CONSIENTE EN QUE SE DIVULGUE INFORMACIÓN PERSONAL O IDENTIFICATORIA RELEVANTE A TERCEROS PERTINENTES, INCLUIDAS LA AGENCIA EJECUTORA Y OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES PERTINENTES? \*

SI  No

I'm not a robot 

**ENVIAR**

#### 4.7.2 Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación - MICI

También, el BID cuenta con un Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI - <https://www.iadb.org/es/mici/mici-mecanismo-independiente-de-consulta-e-investigacion>), 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.

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.

**BID** Mejorando vidas ACERCA DEL BID PROYECTOS PAÍSES SECTORES CONOCIMIENTO NOTICIAS SUSCRÍBASE ESPAÑOL - Q

**PERSPECTIVA GENERAL**  
**ADQUISICIONES PARA PROYECTOS**  
**CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS**  
**QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES**

Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por eso, todas nuestras actividades siguen los más altos estándares ambientales y sociales. Si consideras que algún proyecto financiado por el BID puede provocar daños ambientales o sociales, tienes tres canales para presentar un reclamo:

**CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES**

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

**2. 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) puedes dirigirte a este enlace.

**3. 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: 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.

[INICIO](#) [QUÉ ES EL MICI](#) [EL PROCESO MICI](#) [PORTAL DE CASOS](#) [NOTICIAS](#) [PUBLICACIONES](#) [CONTACTÉMONOS](#)

**QUEREMOS HACERLO MEJOR**

El Grupo BID es la principal fuente de financiamiento de América Latina y el Caribe y trabaja para mejorar vidas. Pero a veces los proyectos de desarrollo conllevan impactos negativos no deseados. Cuando eso sucede, el MICI está aquí para trabajar con todas las partes y lograr que se remedie la situación, ya sea mediante un proceso de resolución de disputas o a través de una investigación de cumplimiento. Además, extraemos aprendizajes de los casos para evitar que se repitan errores y poder mejorar el diseño y ejecución de futuros proyectos.

**EL MICI EN CIFRAS**



**TRABAJAMOS CONTIGO PARA MEJORAR EL DESARROLLO**

- El MICI **escucha** las preocupaciones ambientales y sociales de las comunidades y **busca soluciones** para ayudar a que los proyectos del Grupo BID tengan un impacto positivo.
- Somos una oficina del Grupo BID, independiente de la gerencia del Banco, que ofrece un **proceso de resolución de conflictos** y una **investigación independiente** para personas que se sienten potencialmente perjudicadas por las operaciones que el Grupo financia.
- Hemos logrado **acuerdos satisfactorios** en un 63% de los casos donde fue posible un proceso de diálogo.
- Nuestras investigaciones han servido para cambiar las políticas operativas del Banco, **mejorando sus estándares ambientales y sociales**.
- A través de los acuerdos entre las partes y nuestras investigaciones, **generamos lecciones y aprendizajes** que promueven cambios institucionales y contribuyen a la **sostenibilidad ambiental y social** del Grupo BID.

[Continuar leyendo Qué es el MICI >>>](#)

[REGISTRO MICI-BID](#)

[REGISTRO MICI-BID Invest](#)

**SELECCIÓN DE CASOS**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA RÁPIDA**

[Folleto MICI](#) [Carta de reclamo](#) [Requisitos para un reclamo](#) [Nuestro compromiso con los reclamantes](#)

## Anexos

Doc. PPPI RV.0, mayo 2024



## APÉNDICE 1: INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN REALIZADAS

Acorde a lo indicado en los documentos Plan de Reasentamiento elaborado en el año 2020 y el Informe de Participación Social (Consulta Pública) realizado en el año 2020, se resumen a continuación las instancias de socialización del proyecto realizadas con anterioridad.

El objetivo de las consultas Informar a las poblaciones, autoridades locales sobre la actualización de los estudios técnicos para la Rehabilitación, Rectificación y Mejoramiento del proyecto Eje Vial IV, Tramo II: BELLAVISTA – ZUMBA – LA BALSA, ubicado en la provincia de Zamora Chinchipe.

### Reuniones realizadas entre junio y julio del año 2019

En una primera instancia, se realizaron seis eventos de consulta pública entre junio y julio del año 2019, en los sectores de: Bellavista, El Progreso Isimanchi, Zumba, El Chorro, y Pucapamba, ubicadas en el área de influencia del proyecto, a saber:

Instancias de participación junio-julio 2019

Sector	Fecha de convocatoria	Lugar	Hora
El progreso	26 de junio de 2019	Escuela del sector	16:00
Bellavista	27 de junio de 2019	Escuela del sector	16:00
Isimanchi	5 de julio de 2019	Canchas de usos múltiples del sector	16:00
Zumba	7 de julio de 2019	Salón del Gobierno Autónomo Descentralizado de Chinchipe	16:00
El Chorro	4 de julio de 2019	Salón del Gobierno Autónomo Descentralizado del Chorro	16:00
Pucapamba	4 de julio de 2019	Salón del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pucapamba	10:00

Fuente: Plan de Reasentamiento (2020)

Para tal fin, se identificaron a los actores sociales de los sectores más representativos por donde atraviesa el proyecto a fin de que a través de éstos se involucre a la población del área influencia directa social, organismos sectoriales y población interesada en el proyecto de infraestructura vial. Los actores sociales representativos fueron los presidentes de las juntas parroquiales de El Chorro, Pucapamba, el alcalde del GAD de Chinchipe y los presidentes de los Barrios de Bellavista y el Progreso.

Las invitaciones se realizaron acorde a los mecanismos establecidos en la normativa ambiental ecuatoriana. Se realizaron invitaciones a través de cartas hacia los líderes de los sectores del AID del proyecto, a fin de que ellos trasmitan la invitación al proceso de consulta. A su vez, se colocaron carteles informativos en cada una de las parroquias identificadas.

Los objetivos específicos de los eventos fueron los siguientes:

- ✓ Informar sobre la realización de la actualización de los estudios técnicos del proyecto y su componente socio-ambiental y los posibles impactos que las actividades del proyecto podrían causar al ambiente y a la sociedad.

- ✓ Recoger las sugerencias, inquietudes y preocupaciones que las autoridades locales, organizaciones y población en general tengan respecto del proyecto y los impactos socio ambientales a fin de establecer prioridades y agenda para las siguientes reuniones de socialización.
- ✓ Analizar y sistematizar los resultados y observaciones realizadas por los grupos que podrían ser afectados e interesados en el proyecto y que participaron en las consultas públicas realizadas a través de reuniones informativas a ser incorporadas en el Estudio de Impacto Ambiental.

A los eventos participaron en total 162 personas, de las cuales 54 corresponden a población femenina y 108 a población masculina. La cantidad de asistentes de cada una de las reuniones, según género, se detalla a continuación.

#### Instancias de participación septiembre 2019

Sector	Hombres	Mujeres	Total
El progreso	15	10	25
Bellavista	21	2	23
Isimanchi	34	16	50
Zumba	20	22	42
El Chorro	5	1	6
Pucapamba	13	3	16
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>162</b>

Fuente: Plan de Reasentamiento (2020)

Por otra parte, en la asamblea se consideró un espacio de diálogo, donde la población que asistió expresó sus inquietudes y realizó observaciones y opiniones en su ámbito. El consultor recopiló cada una de las inquietudes, observaciones opiniones generadas por parte de la comunidad.

En las reuniones hubo un total de 29 intervenciones, de las cuales 3 corresponden a mujeres y 26 a hombres. Sus consultas y opiniones se pueden resumir de la siguiente manera: conocer las características del proyecto, proceso de indemnizaciones, conocer cómo se va llevar el proceso de relaciones comunitarias sobre los aspectos sociales y ambientales, así también existieron preocupaciones sobre el impacto de las vibraciones por el paso en el sector de El Progreso; y, finalmente en concordancia con la mayoría existe la expectativa y la necesidad de que se inicien las obras del proyecto de infraestructura vial lo más pronto posible y que se concluya la obra.

A continuación, se presenta un registro fotográfico del desarrollo de los eventos de participación.





Registro Fotográfico Consulta - El Progreso – 26 de junio de 2019



Registro Fotográfico Consulta Bellavista – 27 de junio de 2019



Registro Fotográfico Consulta Pucabamba – 4 de julio de 2019



Figura 4.4: Registro Fotográfico Consulta El Chorro – 4 de julio de 2019



Registro Fotográfico Consulta Isimanchi – 5 de julio de 2019

## Reuniones realizadas en septiembre del año 2019

En septiembre del año 2019 se realizaron tres eventos de consulta pública, en Zumba, El chorro y el Progreso, en las siguientes fechas y lugares

### Instancias de participación septiembre 2019

Sector	Fecha de convocatoria	Lugar	Hora
Zumba	13 de septiembre de 2019	Salón del Gobierno Autónomo Descentralizado de Chinchipe	18:00
El Chorro	14 de septiembre de 2019	Salón del Gobierno Autónomo Descentralizado del Chorro	14:00
El Progreso	14 de septiembre de 2019	Escuela del sector	17:00

Fuente: Plan de Reasentamiento (2020)

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Apéndices

Para los eventos realizados en septiembre de 2019, se identificaron a los actores sociales de los sectores más representativos por los que atraviesa el proyecto, incluyendo al Prefecto del GAD Provincial de Zamora Chinchipe, Alcalde del GAD Municipal de Chinchipe, presidentes de las Juntas Parroquiales de El Chorro, Zumba, Pucapamba y La Chonta, y presidentes de los Barrios de Bellavista y El Progreso, Representantes de centros educativos: escuelas, colegios y universidades, y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

Los medios de convocatoria fueron a través de cartas de invitación a los sectores sociales más representativos, carteles informativos y perifoneo.

A los eventos participaron en total 166 personas, de las cuales 51 corresponden a población femenina y 115 a población masculina. La cantidad de asistentes de cada una de las reuniones, según género, se detalla a continuación.

Instancias de participación junio-julio 2019

Sector	Hombres	Mujeres	Total
Zumba	68	29	97
El Chorro	26	13	39
El Progreso	21	9	30
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>51</b>	<b>166</b>

Fuente: Plan de Reasentamiento (2020)

En las reuniones de consulta, se expuso un resumen de Estudio de Impacto Ambiental y Social, la línea de base, identificación y evaluación de impactos ambientales y plan de manejo ambiental y social que contiene. A su vez, se desarrollaron los planes, programas y medidas ambientales y sociales específicos, como el Plan de Reasentamiento, el Mecanismo de Quejas y Reclamos y el Plan de Compensación Ambiental.

Por otra parte, en la reunión se consideró un espacio de diálogo, donde la población que asistió expresó sus inquietudes y realizó observaciones y opiniones en su ámbito. Las mismas se basaban en la construcción de los puentes, consultas por la definición del trazado y por caminos de acceso, proceso de indemnización por la afectación de predios, requerimientos de que se realice el proyecto y consultas sobre tiempo de inicio, preocupaciones sobre pendientes y el cementerio que se ubica en El Chorro y preocupaciones por casas ubicadas en el filo de laderas. Todas las consultas fueron respondidas en el marco de la reunión.

A continuación, se presenta un registro fotográfico del desarrollo de los eventos de participación.



Firma de registro de asistencia y del acta



Registro de observaciones



Respuesta a observaciones



Registro de asistentes.



Firma de registro de asistencia y del acta



Registro de preguntas y observaciones



Registro de asistencia al taller



Firma de registro de asistencia y del acta



Exposición de Estudios y diseños



Registro de asistencia al taller

