

República del Ecuador
Ministerio de Transporte y Obras Públicas

**Reconstrucción Resiliente de Emergencia del Ecuador en la
Red Vial Estatal (P181079)**

Versión Borrador para Consultas:
**PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES
INTERESADAS (PPPI)**

**“Construcción de los puentes vehiculares sobre los
ríos: Shushufindi, La Norte, Quilindaña y sus accesos
viales, ubicados en la carretera Shushufindi - La
Primavera – Aguarico, ubicada en la provincia de
Sucumbíos”**

Elaborado por:
EIP Ambiental y Social - (DNGSA) MTOP

ABRIL – 2025

Nota: Este documento podría incluir ligeras actualizaciones después de la Consulta a las Partes Interesadas, las cuales serían oportunamente notificadas a los licitantes, hasta 10 días antes de la fecha límite de presentación de las propuestas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1	ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS	4
2	INTRODUCCIÓN.....	5
3	OBJETIVOS	5
3.1	Objetivo General.....	6
3.2	Objetivos Específicos.....	6
4	ALCANCE	6
5	EAS 10 PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y DIVULGACIÓN	7
6	MARCO LEGAL	8
6.1	Código Orgánico del Ambiente.	8
6.2	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente.	8
6.3	Sentencia 51-23-IN/23, suspende el Decreto Ejecutivo 754.....	12
6.4	Brechas entre la Normativa Nacional y EAS del Banco Mundial	13
7	IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	15
7.1	Área de Influencia Directa	15
7.2	Área de Influencia Indirecta.....	16
7.3	Metodología	17
7.3.1	Partes afectadas	18
7.3.2	Otras partes interesadas.....	18
7.3.3	Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables	19
8	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS	21
8.1	Resumen de necesidades y métodos, herramientas y técnicas de las partes interesadas de la Intervención.....	24
8.2	Estrategia de divulgación de información del MTOP para la Intervención.....	27
8.3	Estrategia de difusión de información en la consulta	32
8.4	Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables.....	37
8.5	Consulta significativa.....	37
8.5.1	Planificación del proceso de consulta de la Intervención	38
8.5.2	Desarrollo de la consulta de la Intervención	39
8.5.3	Informe de consulta significativa.....	41
9	MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	43
9.1	Vías/ Medios para la recepción de Quejas y Reclamos	44
9.2	Responsable de la gestión del MAQR	45
9.2.1	Conformación del comité.....	45
9.3	Procedimiento del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.....	45
9.3.1	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Población afectada o interesada)	46



9.3.2	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Trabajadores)	47
9.3.3	Flujograma del MAQR	49
9.4	Medios de verificación del MAQR.....	50
9.5	Definiciones	51
10	MECANISMOS DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	52
11	ANEXOS	54
	Anexo 1. Formato de recepción de quejas o reclamos	54
	Anexo 2. Formato de respuesta de quejas o reclamos.....	56
	Anexo 3. Formato de cierre de caso.....	57
	Anexo 4. Formato matriz de registro de casos	58

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Área de Influencia Directa e Indirecta	17
Ilustración 2. Procedimiento para la Participación de las Partes Interesadas.....	21
Ilustración 3. Flujograma del procedimiento del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR).....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de brechas entre normativa Nacional y EAS 10	13
Tabla 2. Identificación de Partes Interesadas	16
Tabla 3. Organizaciones de Adultos Mayores del Cantón Shushufindi.....	19
Tabla 4. Organizaciones de Mujeres del Cantón Shushufindi	20
Tabla 5. Organizaciones de personas con discapacidad del Cantón Shushufindi	20
Tabla 6. Grupo LGBTI del Cantón Shushufindi	21
Tabla 7. Necesidades y métodos, herramientas y técnicas de las Partes Interesadas de la Intervención.....	24
Tabla 8. Estrategia para divulgación de información del MTOP para la Intervención	29
Tabla 9. Estrategia de difusión de información en la consulta.....	33
Tabla 10. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables	37

1 ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

AI	Área de Influencia
ASx	Acoso Sexual
AID	Área de Influencia Directa
AII	Área de Influencia Indirecta
BM	Banco Mundial
DNGSA	Dirección Nacional de Gestión Socioambiental
EAS	Estándares Ambientales y Sociales
EyAs	Explotación y Abuso sexuales
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
GdE	Gobierno de Ecuador
MAATE	Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
MAS	Marco Ambiental y Social del Banco Mundial
MPPI	Marco de Planificación de los Pueblos Indígenas
MPR	Marco de Política de Reasentamiento
MTOP	Ministerio de Transporte y Obras Públicas
PCAS	Plan de Compromisos Ambientales y Sociales
PDO	Project Development Objective
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PGMO	Procedimientos de Gestión de Mano de Obra
PMTS	Project Management and Technical Support
PNIE	Pueblos y Nacionalidades Indígenas del Ecuador
PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas

2 INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) de Ecuador tiene la misión de gestionar una red de transporte segura y competitiva, con énfasis en minimizar el impacto ambiental y fomentar el desarrollo social y económico. Debido a desastres naturales, el presidente Guillermo Lasso declaró un estado de excepción en varias provincias, permitiendo movilizar recursos y entidades públicas. Como parte de esta respuesta, se firmó un contrato de préstamo con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento para financiar un proyecto de reconstrucción bajo estándares del Banco Mundial para gestionar riesgos ambientales y sociales.

Las medidas ordenadas mediante dicho decreto fueron: i) la movilización de las entidades de la Administración Pública Central e Institucional, especialmente, de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, ii) la articulación y coordinación del Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE N), iii) el apoyo y coordinación de los gobiernos autónomos descentralizados; y, iv) la forma en cómo deben gestionarse los recursos públicos y de cooperación internacional.

En atención a la medida ordenada se suscribió el Contrato de Préstamo 9555-EC con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, a través del Ministerio de Economía y Finanzas. Este financiamiento está destinado al Proyecto de Reconstrucción Resiliente de Emergencia, el cual debe cumplir con los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del nuevo Marco Ambiental y Social del Banco Mundial (BM). Estos estándares establecen requisitos para la identificación, evaluación y gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales.

Por ende, la ejecución de la Intervención de Construcción de los puentes vehiculares sobre los ríos: Shushufindi, La Norte, Quilindaña y sus accesos viales, ubicados en la carretera Shushufindi - La Primavera – Aguarico, ubicada en la provincia de Sucumbíos, se da con la finalidad de mejorar la seguridad vial y la conectividad.

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (en adelante PPPI) corresponde al EAS 10 de las políticas del Banco Mundial (BM), mediante el cual se reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el MTO y las partes interesadas y afectadas durante el ciclo de la Intervención como elemento esencial de las buenas prácticas ambientales y sociales. La participación eficaz de las partes interesadas puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de la Intervención, incrementar su aceptación, y contribuir significativamente al éxito del diseño y la de la ejecución de la misma.

3 OBJETIVOS

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) para la construcción de los puentes Shushufindi, La Norte y Quilindaña en el cantón Shushufindi provincia de Sucumbíos establece, el alcance, los procedimientos, métodos, y momentos clave para garantizar la participación inclusiva y efectiva de las partes interesadas y partes afectadas antes, durante y después de la ejecución de la Intervención.



3.1 Objetivo General

- Definir un marco claro y estructurado que garantice la inclusión efectiva de todas las partes interesadas, promoviendo la transparencia, el diálogo constructivo y la consideración de sus opiniones en cada ciclo de la Intervención.

3.2 Objetivos Específicos

- Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que ayudará al MTOP, Contratista y otros actores involucrados a identificar, crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por la Intervención.
- Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación a la Intervención, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en la ejecución de la Intervención y el desempeño ambiental y social.
- Promover durante el ciclo de la Intervención la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
- Proporcionar a las partes afectadas, medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos y permitir que el MTOP responda a dichos reclamos, mediante el diseño e implementación.
- Establecer un Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos que se adapte a las necesidades y características individuales de las partes interesadas, asegurando dar una respuesta ágil y oportuna.

4 ALCANCE

El alcance del Plan de Participación de Partes Interesadas¹, para la construcción de los puentes Shushufindi, La Norte y Quilindaña abarca la planificación, implementación y seguimiento de actividades destinadas a garantizar una participación inclusiva, transparente y efectiva de todas las partes interesadas y partes afectadas durante los diferentes ciclos de la Intervención, para mantener un diálogo bidireccional entre el MTOP como entidad ejecutora y las partes interesadas.

5 EAS 10 PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y DIVULGACIÓN

El BM, como parte de sus políticas, establece 10 Estándares Ambientales y Sociales (EAS), que hacen parte del Marco Social y Ambiental (MAS, 2016) y el EAS 10, Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información, debe aplicarse en todos los proyectos financiados por el BM.

En este contexto, el MTOP interactuará con las partes interesadas durante todo el ciclo de la Intervención “”, iniciando en la fase preparatoria, fase de ejecución y fase de cierre, en un plazo que permita llevar a cabo consultas significativas, cuya naturaleza, el alcance y la frecuencia será proporcional a la naturaleza y posibles impactos y riesgos ambientales y sociales.

El MTOP llevará a cabo consultas significativas a todas las partes interesadas con la finalidad de brindar información oportuna, pertinente, comprensible y accesible. En estos espacios se dará atención a los requerimientos y opiniones de los asistentes siempre y cuando sean aplicables a las actividades propias de la Intervención.

El proceso de participación de las partes interesadas implicará lo siguiente:

- a. Identificación y análisis de las partes interesadas
- b. Planificación de cómo se llevará a cabo la participación de las partes interesadas
- c. Divulgación de información
- d. Consulta a las partes interesadas
- e. Abordaje y respuesta a las quejas y los reclamos
- f. Presentación de informes de seguimiento a las partes interesadas

Como parte del seguimiento a la evaluación ambiental y social de la Intervención es de responsabilidad del MTOP mantener e informar un registro documentado de la participación de las partes interesadas, lo cual incluye varios elementos clave:

- a. **Identificación de las partes interesadas consultadas:** Se debe especificar qué grupos, personas u organizaciones fueron consultadas durante el proceso de evaluación. Esto puede abarcar desde comunidades locales, ONGs, autoridades gubernamentales hasta otros actores relevantes.
- b. **Resumen de las opiniones recibidas:** Es necesario recopilar y presentar de manera resumida las opiniones, comentarios o preocupaciones expresadas por las partes interesadas durante las consultas. Este resumen debería reflejar las diversas perspectivas y preocupaciones planteadas.
- c. **Explicación de cómo se han tomado en cuenta las opiniones:** En el caso de que las opiniones recibidas se hayan integrado en el proceso o en el diseño de la Intervención, se debe ofrecer una explicación clara de cómo se incorporaron. Esto podría incluir ajustes en la Intervención o en los planes de gestión ambiental y social.
- d. **Razones de no inclusión de las opiniones:** Si alguna opinión no fue tomada en cuenta, se debe justificar el motivo de tal decisión. Esto podría incluir razones técnicas, legales o de viabilidad que expliquen por qué ciertos comentarios no pudieron ser considerados.

6 MARCO LEGAL

A continuación, se describen los segmentos de la normativa nacional ecuatoriana que enmarcan la implementación del PPPI en la Intervención.

6.1 Código Orgánico del Ambiente.

Art. 184.- De la participación ciudadana. La Autoridad Ambiental Competente deberá informara la población que podría ser afectada de manera directa sobre la posible realización de proyectos, obras o actividades, así como de los posibles impactos socio ambientales esperados y la pertinencia de las acciones a tomar. La finalidad de la participación de la población será la recolección de sus opiniones y observaciones para incorporarlas en los Estudios Ambientales, siempre que ellas sean técnica y económicamente viables. Si del referido proceso de consulta resulta una oposición mayoritaria de la población respectiva, la decisión de ejecutar o no el proyecto será adoptado por resolución debidamente motivada de la Autoridad Ambiental Competente.

Art. (...).- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA REGULARIZACIÓN AMBIENTAL: Sin perjuicio de otros mecanismos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en la ley, se establecen como mecanismos de participación ciudadana en la regularización ambiental, los siguientes Asamblea de presentación pública. - Acto que convoca a la población que habita en el área de influencia directa social del proyecto, obra o actividad, en el que se presenta de manera didáctica y adaptada a las condiciones socio-culturales locales, el Estudio Ambiental del proyecto, obra o actividad por parte del operador. En la asamblea se genera un espacio de diálogo donde se responden inquietudes sobre el proyecto, obra o actividad y se receptan observaciones y opiniones de los participantes en el ámbito socio ambiental. En esta asamblea deberá estar presente el operador, el facilitador designado y el/los responsables del levantamiento del Estudio Ambiental.

Talleres de socialización ambiental. - Se podrán realizar talleres que permitan al operador conocer las percepciones de la población que habita en el área de influencia directa social del proyecto, obra o actividad para insertar medidas mitigadoras y/o compensatorias en su Plan de Manejo Ambiental, de acuerdo a la realidad del entorno donde se propone el desarrollo del proyecto, obra o actividad.

Taller Informativo. - Mecanismo a través del cual se reforzará la presentación del Estudio Ambiental que cuenta con pronunciamiento favorable por parte de la Autoridad Ambiental Competente a los habitantes del área de influencia directa social del proyecto, obra o actividad.

6.2 Reglamento al Código Orgánico del Ambiente.

Art. 462 Consulta previa a comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas.- La consulta previa, libre e informada sobre planes y programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables que se encuentren en tierras o territorios de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afro ecuatorianas o montubias que puedan afectarles ambiental o culturalmente, contemplada en la Constitución de la República del Ecuador, deberá ser realizada por los respectivos ministerios sectoriales, en observancia de la normativa que emitan para el efecto.

Título IV

Proceso De Participación Ciudadana Para La Regularización Ambiental Capítulo I
Consideraciones Generales

Art. 463.- Objeto de la participación ciudadana en la regularización ambiental. - La participación ciudadana en la regularización ambiental tiene por objeto dar a conocer los posibles impactos socio ambientales de un proyecto, obra o actividad, así como recoger las opiniones y observaciones de la población que habita en el área de influencia directa social correspondiente.

Art. 464.- Alcance de la participación ciudadana. - El proceso de participación ciudadana se realizará de manera obligatoria para la regularización ambiental de todos los proyectos, obras o actividades de mediano y alto impacto ambiental.

Art. 465.- Momento de la participación ciudadana. - Los procesos de participación ciudadana se realizarán de manera previa al otorgamiento de las autorizaciones administrativas ambientales correspondientes.

Art. 467.- Población del área de influencia directa social. - Población que podría ser afectada de manera directa sobre la posible realización de proyectos, obras o actividades, así como de los posibles impactos socio ambientales esperados.

Art. 468.- Área de influencia. - El área de influencia será directa e indirecta:

- a) *Área de influencia directa social: Es aquella que se encuentre ubicada en el espacio que resulte de las interacciones directas, de uno o varios elementos del proyecto, obra o actividad, con uno o varios elementos del contexto social y ambiental donde se desarrollará.*

La relación directa entre el proyecto, obra o actividad y el entorno social se produce en unidades individuales, tales como fincas, viviendas, predios o territorios legalmente reconocidos y tierras comunitarias de posesión ancestral; y organizaciones sociales de primer y segundo orden, tales como comunas, recintos, barrios asociaciones de organizaciones y comunidades.

En el caso de que la ubicación definitiva de los elementos y/o actividades del proyecto estuviera sujeta a factores externos a los considerados en el estudio u otros aspectos técnicos y/o ambientales posteriores, se deberá presentar las justificaciones del caso debidamente sustentadas para evaluación y validación de la Autoridad Ambiental Competente; para lo cual la determinación del área de influencia directa se hará a las comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos titulares de derechos, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador.

- b) *Área de influencia social indirecta: Espacio socio-institucional que resulta de la relación del proyecto con las unidades político-territoriales donde se desarrolla el proyecto, obra o actividad: parroquia, cantón y/o provincia.*

El motivo de la relación es el papel del proyecto, obra o actividad en el ordenamiento del territorio local. Si bien se fundamenta en la ubicación político-administrativa del proyecto, obra o



actividad, pueden existir otras unidades territoriales que resultan relevantes para la gestión socio ambiental del proyecto como las circunscripciones territoriales indígenas, áreas protegidas, mancomunidades.

Art. 469.- Mecanismos de participación ciudadana en la regularización ambiental. - Sin perjuicio de otros mecanismos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en la ley, se establecen como mecanismos de participación ciudadana en la regularización ambiental, los siguientes:

- a) Asamblea de presentación pública: Acto que convoca a la población que habita en el área de influencia directa social del proyecto, obra o actividad, en el que se presenta de manera didáctica y adaptada a las condiciones socio-culturales locales, el Estudio Ambiental del proyecto, obra o actividad por parte del operador. En la asamblea se genera un espacio de diálogo donde se responden inquietudes sobre el proyecto, obra o actividad y se reciben observaciones y opiniones de los participantes en el ámbito socio ambiental. En esta asamblea deberá estar presente el operador, el facilitador designado y el/los responsables del levantamiento del Estudio Ambiental;*
- b) Talleres de socialización ambiental: Se podrán realizar talleres que permitan al operador conocer las percepciones de la población que habita en el área de influencia directa social del proyecto, obra o actividad para insertar medidas mitigadoras y/o compensatorias en su Plan de Manejo Ambiental, de acuerdo a la realidad del entorno donde se propone el desarrollo del proyecto, obra o actividad;*
- c) Reparto de documentación informativa sobre el proyecto;*
- d) Página web: Mecanismo a través del cual todo interesado pueda acceder a la información del proyecto, obra o actividad, en línea a través del Sistema Único de Información Ambiental, así como otros medios en línea que establecerá oportunamente la Autoridad Ambiental Competente;*
- e) Centro de Información Pública: En el Centro de Información Pública se pondrá a disposición de la población que habita en el área de influencia directa social del proyecto, obra o actividad, el Estudio Ambiental, así como documentación que contenga la descripción del proyecto, obra o actividad y el Plan de Manejo correspondiente; mismo que estará ubicado en un lugar de fácil acceso, y podrá ser fijo o itinerante, y donde deberá estar presente un representante del operador y el/ los responsables del levantamiento del Estudio Ambiental. La información deberá ser presentada de una forma didáctica y clara, y como mínimo, contener la descripción del proyecto, mapas de ubicación de las actividades e infraestructura del proyecto, comunidades y predios; y,*
- f) Los demás mecanismos que se establezcan en la norma técnica emitida por la Autoridad Ambiental Nacional.*

Sin perjuicio de las disposiciones previstas en este reglamento, la Autoridad Ambiental Competente, dentro del ámbito de sus competencias, pueden incorporar particularidades a los mecanismos de participación ciudadana para la gestión ambiental, con el objeto de permitir su aplicabilidad, lo cual deberá ser debidamente justificado.

Art. 470.- Medios de convocatoria. - Sin perjuicio de otros mecanismos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley, se establecen como medios de convocatoria para la participación ciudadana en la regularización ambiental, los siguientes:

- a) *Publicación en un medio de difusión masiva con cobertura en las áreas de influencia del proyecto, obra o actividad, tales como prensa, radio, o televisión, entre otros;*
- b) *Redes sociales de alto impacto de acuerdo al tipo de población y segmentado según el público objetivo;*
- c) *Carteles informativos ubicados en el lugar de implantación del proyecto, obra o actividad en las carteleras de los gobiernos seccionales, en los lugares de mayor afluencia pública del área de influencia directa social, entre otros, según lo establecido en virtud de la visita previa del facilitador ambiental;*
- d) *Comunicaciones escritas: Para la emisión de dichas comunicaciones, entre otros, se tomarán en cuenta a:*
 - 1) *Las personas que habitan en el área de influencia directa social, donde se llevará a cabo el proyecto, obra o actividad que implique impacto ambiental.*
 - 2) *Los miembros de organizaciones comunitarias, indígenas, afro ecuatorianas, montubias, de género, otras legalmente existentes o de hecho y debidamente representadas; y,*
 - 3) *Autoridades del gobierno central y de los gobiernos seccionales relacionados con el proyecto, obra o actividad.*

La comunicación incluirá un extracto del proyecto, obra o actividad y la dirección de la página web donde se encontrará publicado el Estudio Ambiental y su resumen ejecutivo, en un formato didáctico y accesible.

Art. 471.- Uso de lenguas propias. - En caso de proyectos, obras o actividades que se desarrollen en zonas donde exista presencia de comunidades de pueblos y nacionalidades indígenas, las convocatorias al Proceso de Participación Ciudadana deberán hacerse en castellano y en las lenguas propias del área de influencia directa del proyecto, obra o actividad.

El Centro de Información Pública deberá contar con al menos un extracto del proyecto, obra o actividad traducido a la lengua de las nacionalidades locales. Además, el operador del proyecto deberá asegurar la presencia de un traductor lingüístico para la presentación del Estudio Ambiental y el diálogo social que se genera durante el desarrollo de la Asamblea de Presentación Pública o su equivalente.

Art. 472.- Recepción de opiniones y observaciones. - Las opiniones y observaciones al Estudio de Impacto Ambiental proporcionadas por la población del área de influencia directa social, podrán recopilarse a través de los siguientes medios:

- a) *Actas de asambleas públicas;*
- b) *Registro de opiniones y observaciones;*
- c) *Recepción de criterios por correo tradicional;*
- d) *Recepción de criterios por correo electrónico; y,*
- e) *Los demás medios que se consideren convenientes, dependiendo de la zona y las características socio culturales de la comunidad.*



De considerarlo necesario la Autoridad Ambiental Competente, podrá disponer la utilización de otros medios que permitan recopilar las opiniones u observaciones al estudio de impacto ambiental.

En el evento de que la población del área de influencia directa social no ejerza su derecho a participar habiendo sido debidamente convocados o se opongan a su realización, éste hecho no constituirá causal de nulidad del proceso de participación ciudadana y no suspenderá la continuación del mismo.

Art. 473.- Entrega de información por parte del operador. - El operador es responsable de la entrega de la documentación que respalde el cumplimiento de sus actividades y responsabilidades en cada una de las fases del proceso de participación ciudadana, dentro del término de dos (2) días una vez finalizada cada una de las actividades que sean de su responsabilidad.

6.3 Sentencia 51-23-IN/23, suspende el Decreto Ejecutivo 754.

En la sentencia presenta los lineamientos para ejecutar el Proceso de Participación Ciudadana para la Consulta Ambiental para licenciamiento de proyectos o actividades de alto y mediano impacto ambiental del sector estratégico y no estratégico y de bajo impacto ambiental del sector hidrocarburífero y minero; este proceso consiste en proveer información detallada y oportuna sobre los instrumentos técnicos ambientales, identificando posibles impactos y riesgos. Asimismo, registrar y considerar las opiniones de la comunidad, integrando aquellas viables técnicamente y económicamente. Posteriormente, la comunidad es consultada de manera libre y accesible sobre el permiso ambiental.

6.4 Brechas entre la Normativa Nacional y EAS del Banco Mundial

Análisis Comparativo, acciones para solución de divergencias o brechas entre la normatividad nacional y el EAS 10 del Banco Mundial.

Tabla 1. Análisis de brechas entre normativa Nacional y EAS 10

No.	EAS 10 BM	Normativa Nacional	Análisis y Gestión de Brechas	Ente Responsable
1	El MTOP deberán interactuar con las partes interesadas durante todo el ciclo de las intervenciones, comenzando en la fase preparatoria hasta el cierre y en un plazo que permita llevar a cabo consultas significativas, cuya naturaleza, el alcance y la frecuencia será proporcional a la naturaleza y posibles impactos y riesgos.	<p>Reglamento Al Código Orgánico del Ambiente.</p> <p>Título IV Proceso De Participación Ciudadana Para La Regularización Ambiental</p> <p>Capítulo I Consideraciones Generales</p> <p>Art. 464.- Alcance de la participación ciudadana. - El proceso de participación ciudadana se realizará de manera obligatoria para la regularización ambiental de todos los proyectos, obras o actividades de mediano y alto impacto ambiental.</p> <p>Art. 465.- Momento de la participación ciudadana. - Los procesos de participación ciudadana se realizarán de manera previa al otorgamiento de las autorizaciones administrativas ambientales correspondientes.</p>	<p>En la normativa ecuatoriana el proceso de participación ciudadana se lo realiza una vez elaborado el estudio y no está determinado como un proceso continuo durante la gestión de las intervenciones de los proyectos</p> <p>Gestión en las intervenciones El MTOP asegurará la participación de las partes interesadas, en consultas significativas, desde el inicio y durante todo el ciclo. La estrategia de participación se establecerá de forma proporcional a la naturaleza de los impactos y riesgos de cada Intervención y en seguimiento a este PPPI.</p>	MTOP / DNGSA

2	<p>La gestión de quejas y reclamos se realizará de manera culturalmente apropiada, siendo discreta, objetiva y receptiva a las necesidades de las partes afectadas por el proyecto. Además, se permitirá presentar y abordar quejas y reclamos de manera anónima</p>	<p>Título IV Proceso De Participación Ciudadana Para La Regularización Ambiental Capítulo I Consideraciones Generales</p> <p>Art. 469.- Mecanismos de participación ciudadana en la regularización ambiental. - Sin perjuicio de otros mecanismos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en la ley, se establecen como mecanismos de participación ciudadana en la regularización ambiental, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asamblea de presentación pública b) Talleres de socialización ambiental c) Reparto de documentación informativa sobre el proyecto; d) Página web: e) Centro de Información Pública; y, f) Los demás mecanismos que se establezcan en la norma técnica emitida por la Autoridad Ambiental Nacional. 	<p>En la normativa ecuatoriana no está determinado el procedimiento para atender y procesar Reclamos y Quejas. Gestión en las intervenciones El MTOP establecerá un mecanismo para la gestión de quejas y reclamos con procedimientos detallados incluyendo el procesamiento de quejas anónimas; divulgado/ informado a partes interesadas, y estará operativo en cada una de las intervenciones.</p>	<p>MTOP/ DNGSA</p>
---	---	--	---	--------------------

*Elaborado por: Equipo consultor ANTROPORYECTOS,
2023*

7 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

De acuerdo con la definición del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial (2018), las partes interesadas son “*personas que tienen un rol en la Intervención, o que podrían verse afectadas (positiva o negativamente), o que están interesadas en el mismo*”. Para los fines del EAS 10, “parte interesada” se refiere a individuos o grupos que (i) se ven afectados o es probable que se vean afectados por la Intervención (“partes afectadas”); y (ii) que puedan tener interés en la Intervención (“otras partes interesadas”). Adicionalmente, como partes interesadas están aquellas que pudieran encontrarse en situación de vulnerabilidad, (“Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables”).

Las áreas de influencia directa e indirecta de la Intervención se determinaron con los estudios técnicos y la evaluación socio-ambiental realizada para cada caso, y consecuentemente se elaboró la identificación de partes interesadas afectadas y aquellas con intereses varios.

7.1 Área de Influencia Directa

El Área de Influencia Directa (AID) comprende los sectores Shushufindi (cabecera parroquial), La Norte y Quilindaña (recinto onde de julio), donde se llevarán a cabo la construcción de los puentes y sus accesos viales y en donde posiblemente se producirá modificaciones ambientales y sociales.

El AID se ha delimitado tomando en cuenta la cobertura espacial de los impactos socioambientales directos de los metros de longitud de cada puente y la franja de influencia de 25 metros a cada lado del eje de la vía, lo que corresponde al derecho de vía del MTOP².

Puente Shushufindi

El AID del puente Shushufindi corresponde a una superficie puntual de 12000 metros cuadrados que corresponden al área comprendida de la longitud del puente que es 240 metros y al derecho de vía de 25 metros de cada lado de la vía, es decir 50 metros, esta área involucra a la población mínima de asentamientos de viviendas que pertenecen a la cabecera parroquial de Shushufindi.

Puente La Norte:

El AID del puente La Norte corresponde a una superficie puntual de 15000 metros cuadrados que corresponden al área comprendida de la longitud del puente de 300 metros y al derecho de vía de 25 metros de cada lado de la vía, es decir 50 metros, esta área involucra a la población mínima de asentamientos de viviendas que pertenecen al recinto 11 de julio.

Puente Quilindaña:

El AID del puente Quilindaña corresponde a una superficie puntual de 21000 metros cuadrados que corresponden al área comprendida de la longitud del puente que es 420 metros y al derecho



de vía de 25 metros de cada lado de la vía, es decir 50 metros, esta área involucra a la población mínima de asentamientos de viviendas que pertenecen al recinto 11 de julio.

7.2 Área de Influencia Indirecta

El área de influencia indirecta (AII) se determinó en base al área que no sufrirá los efectos directos de las actividades de la Intervención, pero que indirectamente se verá afectada de alguna manera tanto en las fases de construcción, operación y mantenimiento. Por lo que se ha considerado como AII a la jurisdicción de la parroquia urbana Shushufindi del cantón Shushufindi.

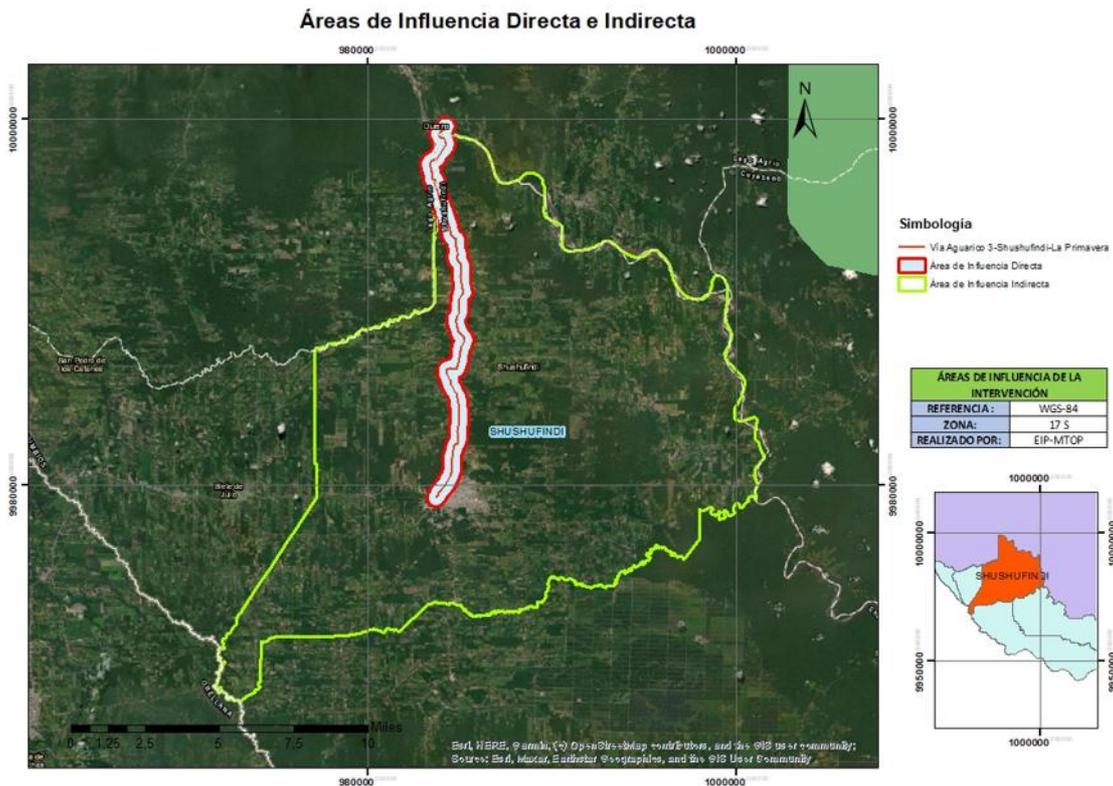
Tabla 2. Identificación de Partes Interesadas

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	
Partes Afectadas (Área de la Influencia de la intervención)	<p>Población de la parroquia urbana Shushufindi Centro poblado 11 de julio Personas que viven y transitan por la red vial nacional de Ecuador, en general. Personas que transitan-utilizan la red nacional vial del Ecuador Recintos, Barrios vecinos a los sitios de Intervención que hacen uso diario de los puentes</p>
Otras partes Interesadas	<p>Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE): a través de la emisión de permisos ambientales, certificados de intercepción y plan de manejo ambiental para la Intervención, viabilidad técnica de la Intervención. Industria Petrolera (Petroecuador) Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (SNGRE) Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE-N) Comités de Operaciones de Emergencia Cantonales (COE-C) Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Agencia Nacional de Tránsito Prestadores de servicios públicos y privados que utilizan la infraestructura vial a intervenir. Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Sucumbíos Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Shushufindi Registro de la Propiedad Cuerpo de Bomberos de Shushufindi Centro de Responsabilidad Social y Solidario Municipal “Jorge Cajas Garzón” Consejo Cantonal para la Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia de Shushufindi. Contratistas de obra y prestadores de bienes y servicios</p>

<p>Grupos vulnerables</p>	<p>Adultos Mayores Mujeres dedicadas a actividades domésticas: grupo de personas que por su residencia cercana a construcción de las Sub-intervenciones que podrían recibir mayores efectos en relación al ruido, polvo, vibraciones entre otros. Niños Personas con Discapacidad Grupo LGBTIQ+ Población estudiantil que utiliza las vías para transitar desde y hacia las unidades educativas. Grupo de trabajadores y obreros que estarán expuestos al manejo de maquinaria, materiales de construcción, residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, condiciones climáticas etc.</p>
---------------------------	--

Elaborado por: EIP A&S (2024)

Ilustración 1. Área de Influencia Directa e Indirecta



Elaborado por: EIP A&S (2024)

7.3 Metodología

En el ciclo de la Intervención se garantizará una efectiva participación de las partes interesadas haciendo una diferenciación en las siguientes categorías:

- **Partes afectadas:** personas, grupos y otras entidades **dentro del Área de Influencia de la Intervención (AIP) que están directamente influenciadas (real o potencialmente)** por la Intervención y/o que han sido identificadas como las más susceptibles a los cambios asociados con la Intervención y que necesitan estar estrechamente involucrados en la identificación de los impactos y su importancia, así como en la toma de decisiones sobre medidas de mitigación y gestión;
- **Otras partes interesadas:** individuos / grupos / entidades que pueden no experimentar impactos directos de la Intervención pero que consideran o perciben que sus intereses se ven afectados por la Intervención y/o que podrían afectar a la Intervención y su proceso de implementación de alguna manera; y
- **Grupos Vulnerables:** personas que pueden verse desproporcionadamente afectadas o más desfavorecidas por la Intervención en comparación con cualquier otro grupo debido a su estado vulnerable³ y eso puede requerir esfuerzos especiales de participación para garantizar su igual representación en el proceso de consulta y toma de decisiones asociadas con la Intervención.

7.3.1 Partes afectadas

Las partes afectadas de la Intervención de la construcción de los tres puentes Shushufindi, La Norte y Quilindaña, incluye las cooperativas, asociaciones y/o barrios locales de cada sector, y otras partes que pueda enfrentar impactos directos de la Intervención; específicamente, entran en esta categoría los siguientes individuos y grupos:

- Personas con propiedad (vivienda, terrenos, tierras, infraestructuras y otros) en riesgo de afectación por las actividades de la Intervención.
- Población o individuos que viven en el área de influencia directa de la vía de Intervención
- Cooperativas, asociaciones y/o barrios, individuos que viven en el área de influencia y que hacen uso diario de la vía
- Otros usuarios habituales en general que usan la vía que se intervendrá.
- Personas que viven y transitan por la red vial nacional de Ecuador, en general.
- Personas que transitan-utilizan la red nacional vial del Ecuador.

7.3.2 Otras partes interesadas

Las partes interesadas de la Intervención, comprenden el siguiente listado, las mismas que han sido identificadas en base a la estimación de los impactos y riesgos ambientales y sociales, estas incluyen:

- Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOPE)
- Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) Dirección Distrital de Sucumbíos-MTOPE: a través de la emisión de permisos ambientales, certificados de intercepción y plan de manejo ambiental para la Intervención, viabilidad técnica de la Intervención.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Sucumbíos

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Shushufindi
- Registro de la Propiedad
- Cuerpo de Bomberos de Shushufindi
- Centro de Responsabilidad Social y Solidario Municipal “Jorge Cajas Garzón”
- Consejo Cantonal para la Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia de Shushufindi.
- Industria Petrolera (Petroecuador)
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (SNGRE)
- Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE-N)
- Comités de Operaciones de Emergencia Cantonales (COE-C)
- Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP
- Agencia Nacional de Tránsito
- Prestadores de servicios públicos y privados que utilizan la infraestructura vial a intervenir.
- Contratistas de obra y prestadores de bienes y servicios.

7.3.3 Individuos o grupos menos favorecidos/vulnerables

Es prioritario considerar aquellos segmentos vulnerables/sensibles de la población que, debido a factores como pobreza, discriminación, discapacidad, edad migración, junto a la falta de servicios esenciales y medios adecuados de comunicación del programa, enfrentan riesgos aumentados por lo que requieren atención especial para garantizar su participación y una comprensión completa sobre los beneficios de la Intervención, actividades, acciones etc.

Los grupos vulnerables o desfavorecidos identificados de forma preliminar y que se consideran por la Intervención son:

Adultos Mayores: En el cantón Shushufindi existe 1 organización y 2 asociaciones dedicadas a la gestión de actividades destinadas al disfrute de sus integrantes (Tabla 3).

Tabla 3. Organizaciones de Adultos Mayores del Cantón Shushufindi

NOMBRE	INTEGRANTES		UBICACIÓN
Organización de Adultos Mayores Jóvenes del Ayer	55	23 hombre 9 LGBTI 23 mujeres	7 de Julio
Asoc. de Adultos Mayores Nueva Esperanza	134	No se identifican por genero	Cabecera Cantonal Shushufindi
Asoc. de la Tercera Edad José Luis Quiñonez	45	10 mujeres mestizas 30 hombres mestizos 1 hombre con discapacidad 4 hombres afroecuatorianos	Cabecera Cantonal Shushufindi

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Shushufindi (PDOT) 2019 – 2032

Mujeres: Dentro del Cantón existen 12 organizaciones y asociaciones dirigidas a la socialización, capacitación y organización de grupos de mujeres que se destinan a generar espacios de inclusión para mujeres. Estas Asociaciones se concentran dentro de la parroquia urbana de Shushufindi.

Tabla 4. Organizaciones de Mujeres del Cantón Shushufindi

No.	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN/ORGANIZACIÓN	SECTOR/PARROQUIA
1	Organización de Mujeres Afroamazonas	Cabecera Cantonal Shushufindi
2	Organización de Mujeres Progresistas Nueva Quevedo	Cabecera Cantonal Shushufindi
3	Asociación María Auxiliadora	Cabecera Cantonal Shushufindi
4	Asociación de Producción Textil La Primavera	Cabecera Cantonal Shushufindi
5	Asociación Mujeres Nueva Fortuna	Cabecera Cantonal Shushufindi
6	Asociación de Mujeres "Unión Loja"	Cabecera Cantonal Shushufindi
7	Asociación de Mujeres Mis Ecuador	Cabecera Cantonal Shushufindi
8	Asociación de Mujeres "Las Golondrinas"	Cabecera Cantonal Shushufindi
9	Organización de Mujeres Padre Luis Amigó – Recinto El Lucero	Cabecera Cantonal Shushufindi
10	Asociación de Mujeres La Victoria	Cabecera Cantonal Shushufindi
11	Organización de Mujeres La Magdalena	Cabecera Cantonal Shushufindi
12	Asociación de Mujeres 22 de mayo y el centro poblado del Recinto El Carmen	Cabecera Cantonal Shushufindi

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Shushufindi (PDOT) 2019 – 2032

Personas con discapacidad: Las personas con discapacidad cuentan con el apoyo de 4 asociaciones y 2 comités de madres de familia, quienes contribuyen a la creación de espacios de inclusión, capacitación de sus miembros, campañas médicas y generación de convenios para la entrega de equipos necesarios. Sin embargo, no albergan a toda la población.

Tabla 5. Organizaciones de personas con discapacidad del Cantón Shushufindi

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN/ASOCIACIÓN	Nro. DE INTEGRANTES	SECTOR/PARROQUIA
Asoc. de Personas con Discapacidad	36	Cerca De La Panadería Paquisha En La Ciclovía Tras El Hotel Ejecutivo
Asoc. de Personas con Discapacidad Nuevo. Ecuador	23	Recinto Los Ríos
Asoc. de Personas con Discapacidad Vida Esperanza y Trabajo	180	Hospital Básico Shushufindi
Asoc. de Personas con Discapacidad "Inclúyeme"	18	Junta Cantonal De Protección De Derechos De Shushufindi
Comité de Madres Cuidadoras sin Fronteras 2 de Personas con Discapacidad	60	B. Integración Social

Grupo LGBTI: Del levantamiento de información se ha identificado 15 personas que pertenecen género LGBTIQ+

Tabla 6. Grupo LGBTI del Cantón Shushufindi

GRUPO LGBTI	INTEGRANTES		
	15 PERSONAS (30-45) años	7 lesbianas	
5 gays			
2 bisexuales			
1 bisexual			Presenta capacidad visual especial.

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Shushufindi (PDOT) 2019 – 2032

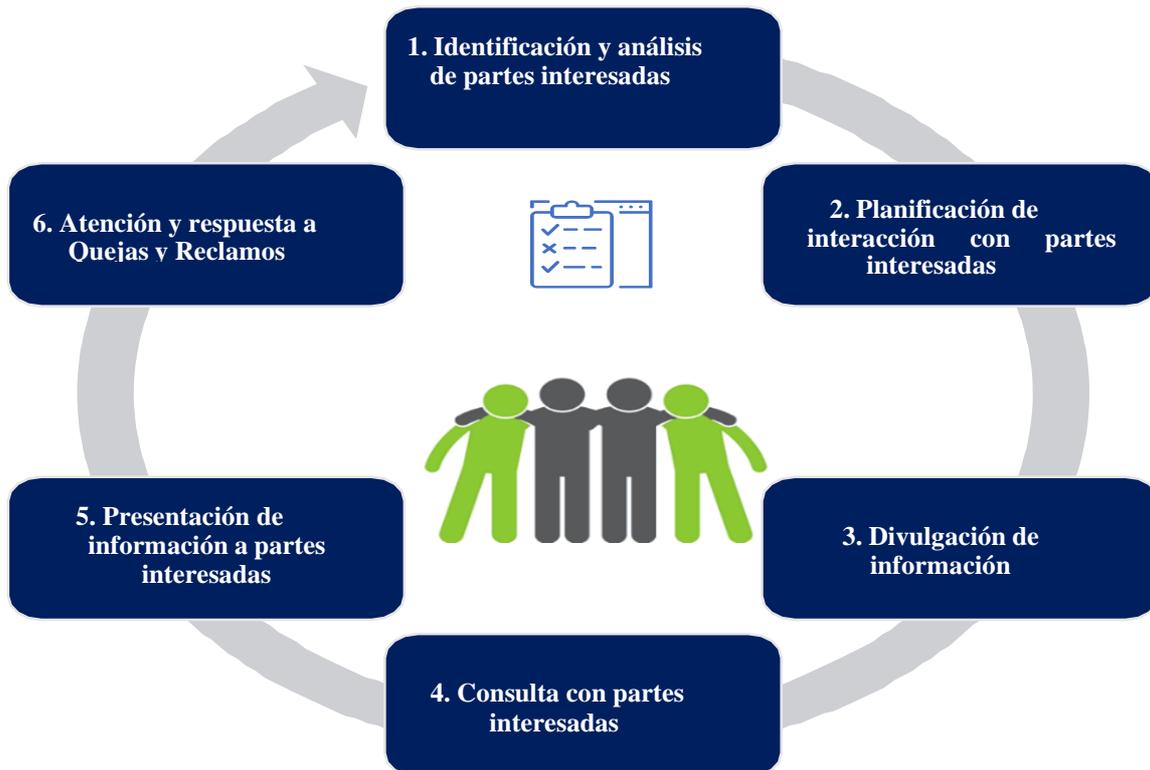
A más de ello también se consideran dentro del grupo vulnerable la siguiente población:

- Población estudiantil que utiliza las vías para transitar desde y hacia las unidades educativas.
- Grupo de trabajadores y obreros que estarán expuestos al manejo de maquinaria, materiales de construcción, residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, condiciones climáticas etc.

Para las consultas el MTOP utilizará medios específicos, según corresponda, a través de puntos focales establecidos en coordinación con los contratistas, autoridades locales como tenencias políticas, autoridades municipales, regionales, y otras pertinentes y/o redes sociales, para confirmar la presencia de grupos vulnerables dentro de las cooperativas, asociaciones y/o barrios afectados por la Intervención.

8 PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Ilustración 2. Procedimiento para la Participación de las Partes Interesadas



Elaborado por: Equipo consultor ANTROPROYECTOS, 2023

El fin de ejecutar el procedimiento para la participación de las partes interesadas indicado en la figura anterior, es asegurar durante el ciclo de la intervención una gestión colaborativa entre las partes involucradas, garantizando la ejecución de acciones para mitigación de los impactos y riesgos.

Considerando que el proyecto está en la fase de preparación, se describe cada uno de los puntos de la ilustración anterior:

1. Identificación y análisis de partes interesadas: se ha realizado una identificación y análisis de las partes interesadas, desarrollada en el numeral 7 de este instrumento.
2. Planificación de interacción con las partes interesadas: para realizar las consultas durante el ciclo de la intervención, el MTOP utilizará medios específicos, según corresponda, a través de puntos focales establecidos en coordinación con los contratistas, autoridades locales como tenencias políticas, autoridades municipales, regionales, y otras pertinentes y/o redes sociales.

3.- Divulgación de la información: La documentación se publicará con un tiempo prudencial para que pueda ser revisada por las partes interesadas, en canales accesibles (publicaciones en prensa escrita, radial y/o redes sociales) y debe incluir, la siguiente información, según cada caso:

- Fecha y localización de cada actividad de participación (por ejemplo, reuniones públicas, encuestas, distribución de folletos), se debe contar con registros de las invitaciones realizadas.
- Objetivo de la actividad de participación (por ejemplo, informar a las partes interesadas

de una Intervención prevista, para consultarles o proporcionar información sobre cómo acceder al mecanismo de atención de quejas y reclamos).

- Modalidad de participación (por ejemplo, reuniones públicas o talleres presenciales, grupos focales, consultas por escrito, consultas en línea, divulgación de información antes de un proceso formal de consultas, entrega de documentación en formato papel, encuesta puerta a puerta, etc.).
 - Registro de participantes con datos personales (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, establecimientos rurales, etc.), manteniendo la confidencialidad de esta información, y sin distribuirla, salvo autorización o consentimiento previo de los participantes.
 - Lista de los materiales divulgados o distribuidos a las personas participantes. Los materiales deben ser revisados antes de una consulta.
 - Registro de fotográfico o audiovisual.
 - Resumen de los principales puntos tratados, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.
 - Resumen de respuestas a las ideas, problemas o preocupaciones de las partes interesadas y cómo se tomaron en cuenta en el diseño de la Intervención o de mitigación, o en la gestión de las actividades.
3. Consulta con las partes interesadas: La consulta estará debidamente documentada como parte de la Evaluación Ambiental y Social inicial de la Intervención, y se realizará cuando se requiera de acuerdo al alcance y actividades de la intervención.
 4. Presentación de información a las partes interesadas: El MTOP asegurará que el Contratista, adopte las medidas para mantener un registro documentado de la participación, que incluirá un resumen de las opiniones y guardando la confidencialidad cuando se lo requiera y cuando sea necesario para proteger los datos personales de los participantes en los eventos de consulta.
 5. Atención y respuesta a quejas y reclamos: en el numeral 9 de este instrumento, se incluye el procedimiento para atención y respuesta a quejas y reclamo.

8.1 Resumen de necesidades y métodos, herramientas y técnicas de las partes interesadas de la Intervención

En la Tabla 7, se resumen las partes interesadas, sus necesidades lingüísticas, los medios de notificación y sus necesidades específicas.

Tabla 7. Necesidades y métodos, herramientas y técnicas de las Partes Interesadas de la Intervención

Partes Interesadas	Descripción	Necesidades lingüísticas	Medios de Notificación	Necesidades específicas
Personas cuya propiedad se ve en riesgo o ha sido afectada por la Intervención	Personas cuya propiedad ha sido afectada por la ejecución de la Intervención	Idioma oficial	Comunicación directa/personal reuniones, notificaciones formales del MTOP/ Contratista y propietarios de viviendas o propiedades afectadas	Lenguaje fácil, ilustraciones gráficas, acompañamiento in situ
Población que vive en el área de influencia indirecta de la Intervención	Población más cercana a los sitios de Intervención	Idioma oficial	Comunicación directa, en medios locales de comunicación, televisión, radio, redes sociales sitios web institucionales oficiales nacionales y locales	Lenguaje fácil, ilustraciones gráficas, acompañamiento in situ
Recintos, Barrios vecinos a los sitios de Intervención que hacen uso diario de los puentes	Población de los recintos, barrios donde se realizarán Intervención, que serán afectados de manera indirecta.	Idioma oficial	En medios de comunicación, televisión, radio; redes sociales sitios web institucionales oficiales nacionales y locales	Lenguaje fácil, ilustraciones gráficas, acompañamiento in situ
Otros usuarios habituales en general que usan la vía Shushufindi – Aguarico 3 en la que se realiza la Intervención.	Usuarios de la vía o zona de Intervención, no habitantes.	Idioma oficial	En medios de comunicación, televisión, radio; redes sociales sitios web institucionales oficiales nacionales y locales	Lenguaje fácil, ilustraciones gráficas
Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Dirección Distrital de Sucumbíos-MTOP	Idioma oficial	Comunicaciones formales, correo electrónico, sistemas de gestión documental estatal (QUIPUX)	Información oficial

Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica	Instancias responsables de la emisión de permisos y seguimiento y control ambiental	Idioma oficial	Comunicaciones formales, correo electrónico, sistemas de gestión documental estatal (QUIPUX)	Información oficial
Industria Petrolera Petroecuador	Instancias responsables de la extracción y distribución de petróleo y sus derivados.	Idioma oficial	Comunicaciones formales, correo electrónico, sistemas de gestión documental estatal (QUIPUX)	Información oficial
Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (SNGRE) Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE-N) Comités de Operaciones de Emergencia Cantonales (COE-C) Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Agencia Nacional de Tránsito	Instituciones públicas que prestan o brindan servicios públicos	Idioma oficial	Comunicaciones formales, correo electrónico, sistemas de gestión documental estatal (QUIPUX)	Información oficial
Población ecuatoriana que hace uso de la infraestructura vial del país	Usuarios del corredor vial a intervenir	Idioma oficial	Comunicación directa, en medios locales de comunicación, televisión Canal 3, redes sociales ventanas emergentes en sitios web nacionales	Comunicaciones oficiales -
Contratista y subcontratistas	Empresas prestadoras de bienes y servicios	Idioma oficial	Comunicaciones oficiales	Información oficial
Gobiernos Autónomos descentralizados (GAD) y otras	Gobiernos Autónomos Descentralizados Provincial de Sucumbíos Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipal de Shushufindi	Idioma oficial	Comunicaciones oficiales	Información oficial
Estudiantes del área de influencia directa de la Intervención	Población estudiantil que utiliza los puentes para transitar desde y hacia las unidades educativas	Idioma oficial	Redes Sociales, Reuniones sitios web institucionales oficiales nacionales y locales	Lenguaje fácil, ilustraciones gráficas, acompañamiento in situ

Adultos mayores	Adultos mayores que residen en el área de influencia de las Sub-intervenciones	Idioma oficial	Comunicación directa, en medios locales de comunicación, televisión), redes sociales ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensajes claros, lenguaje simple, gráficos e ilustraciones fáciles de entender.
Personas discapacitadas	Personas discapacitadas que utilizan los puentes	Idioma oficial	Comunicación directa, en medios locales de comunicación, televisión redes sociales ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensajes claros, lenguaje simple, gráficos e ilustraciones fáciles de entender.
Mujeres en condición vulnerabilidad económica y social	Mujeres en vulnerabilidad económica y social que habitan en	Idioma oficial	Comunicación directa, en medios locales de comunicación, televisión redes sociales ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensajes claros, lenguaje simple, gráficos e ilustraciones fáciles de entender.
Grupo LGBTIQ+	Población perteneciente a grupos LGBTIQ+	Idioma oficial	Comunicación directa, en medios locales de comunicación, televisión redes sociales ventanas emergentes en sitios web nacionales	Mensajes claros, lenguaje simple, gráficos e ilustraciones fáciles de entender.

*Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), 2024.
Elaborado por: MTO, 2024*



Los procesos de divulgación estarán enfocados hacia la eficiente y oportuna difusión de la información a todas las partes interesadas, especialmente a la población afectada.

El MTOP estará a cargo de asegurar la divulgación de información actualizada, coherente y precisa de la ejecución de las Sub-intervenciones en coordinación con los contratistas. El MTOP asegurará que los afectados y en especial aquellos actores que tengan limitaciones en los canales de comunicación, tengan acceso fácil y efectivo a la información, a través de puntos focales establecidos en coordinación con los contratistas, autoridades locales como tenencias políticas, autoridades municipales, regionales, y otras pertinentes.

La estrategia de divulgación de información y comunicación, enfatizará la entrega oportuna, y adecuada a las partes interesadas según cada fase de la Intervención y para realizarlo entre las actividades a realizar o supervisar por el MTOP se destacan las siguientes:

- Establecer una estrategia de comunicación continua para cada Sub-intervención.
- Evaluar la necesidad de la intervención en medios locales según necesidades específicas.
- Identificar y contactar a las partes interesadas y afectadas, para asegurar la difusión de información correcta.
- Difusión de información continua mediante boletines, folletos, redes, y otros.
- Difusión de información actualizadas en páginas Web del MTOP y en coordinación con otras de instancias públicas, pertinentes.
- Distribución de información en medios tales como radios locales, o de forma presencial cuando sea necesario.

El PPPI contempla realizar acciones para socializar/ divulgar la información sobre las Sub-intervenciones en cumplimiento a lo dispuesto en la EAS 10 y este documento. En las consultas se debe atender las necesidades de mujeres y las niñas de las cooperativas, asociaciones y/o barrios afectados, lo que incluye conocer sus inquietudes para asegurar su participación, con seguridad. Las partes interesadas deberán ser informadas sobre al menos, lo siguiente:

- El propósito, la naturaleza, escala de la Intervención.
- La duración y planificación de las actividades propuestas para planificación y ejecución de la Intervención.
- Las consecuencias del flujo de mano de obra, que están detalladas en el Plan de Violencia basada en Género de la Intervención.
- Los riesgos ambientales, sociales, de salud, de seguridad, que pueden asociarse con la Intervención.
- Obligaciones de los contratistas con respecto a mitigación de riesgos e impactos ambientales y de salud y seguridad; las normas de los códigos de conducta que se utilizarán en la Intervención, con especificaciones claras sobre lo que constituye una infracción y cómo se denuncian, asegurando confidencialidad.

- El proceso y estrategia propuestos para la participación de las partes interesadas y el modo en que estas pueden transmitir sus opiniones inquietudes, y quejas acerca de la Intervención.
- Canales que disponen para presentar reclamaciones a través del mecanismo de atención de quejas y reclamos y la forma en que se abordarán.

En seguimiento a las instrucciones de expertos en manejo de desastres se debe apoyar actividades informativas cuando son relacionadas con la Intervención:

- Generar información ad-hoc para el cuidado en un contexto post desastre.
- Redacción de recomendaciones y difusión de materiales para población en general y partes interesadas específicas afectadas.
- Recomendaciones sobre presencia de equipos de emergencia y posibles riesgos.
- Apoyo a respuesta por la emergencia en atención a potenciales riesgos e impactos subsiguientes.
- Recomendaciones a grupos vulnerables identificados.
- Recomendaciones a establecimientos educativos y de salud que pudieran verse afectados.
- Recomendaciones a comunidades afectadas que quedaron aisladas por la destrucción de infraestructura.

Tabla 8. Estrategia para divulgación de información del MTOP para la Intervención

Partes Interesadas	Lista de información a divulgar	Métodos propuestos	Cronograma	Responsable
Personas cuya propiedad se ve en riesgo o ha sido afectada por la Intervención	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades para restitución de la seguridad del predio, necesidades de adquisición de tierras, reasentamiento, compensaciones, etc.	Reuniones, talleres participativos, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución de la Intervención.	MTOP/DNGSA)-Contratistas supervisados/ monitoreados por el MTOP
Cooperativas, asociaciones y/o barrios vecinos a los sitios de Intervención que hacen uso diario de los puentes	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades previstas para cada fase, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc. Mecanismo de Quejas Y Reclamos	Reuniones, talleres participativos, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución de la Intervención.	MTOP/DNGSA)-Contratistas supervisados/ monitoreados por el MTOP
Otros usuarios habituales en general que usan los puentes en los que se realiza la Intervención	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades previstas para cada fase, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc.	Redes Sociales, Señalización local, fuentes oficiales	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución de la Intervención.	MTOP/DNGSA)-Contratistas supervisados/ monitoreados por el MTOP
Petroecuador	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades previstas para cada fase, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc.	Reuniones, correos, oficios	Permanente	MTOP-DNGSA

Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Reportes de contratistas, subcontratistas, avances	Reuniones, correos, oficios	Permanente	MTOP
Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica	Reportes de monitoreo y seguimiento	Reuniones, correos, oficios	Permanente	MTOP
Personas que viven en Ecuador, en general	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades previstas para cada fase, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc.	Redes Sociales, fuentes oficiales	Permanente	MTOP/DNGSA)-Contratistas supervisados/ monitoreados por el MTOP
Contratista y subcontratistas	Sitio de Intervención, normativa vigente para la ejecución de los contratos	Reuniones, correos, oficios	Permanente	MTOP
Gobiernos Autónomos descentralizados (GAD)	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades para restitución de la seguridad del área a intervenir, necesidades de adquisición de tierras, reasentamiento, compensaciones, etc. Necesidades de mano de obra local, adquisición de bienes o servicios locales para contratistas, etc.	Reuniones, correos, oficios	Permanente	MTOP
Estudiantes del área de influencia directa de la Intervención	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades previstas para cada fase, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc.	Reuniones, talleres, comunicaciones oficiales, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución de la Intervención	MTOP-DNGSA
Adultos mayores	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades previstas para cada	Reuniones, talleres, comunicaciones oficiales, atención por parte de personal asignado a	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución de la Intervención	MTOP-DNGSA

Dirección: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana
Código postal: 170522 / Quito - Ecuador
Teléfono: +593-2 397-4600
www.obraspublicas.gob.ec



	fase, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc.	relaciones con las comunidades / partes interesadas		
Personas discapacitadas	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades previstas para cada fase, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc.	Reuniones, talleres, comunicaciones oficiales, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución de la Intervención	MTOP-DNGSA
Mujeres en vulnerabilidad económica y social	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades para restitución de la seguridad del área, necesidades de adquisición de tierras, reasentamiento, compensaciones, etc.	Reuniones, talleres, comunicaciones oficiales, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades / partes interesadas	Al iniciar cada fase y de forma continua durante la ejecución de la Intervención	MTOP-DNGSA

Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP), 2024.

Elaborado por: MTOP, 2024

8.3 Estrategia de difusión de información en la consulta

El proceso de consulta y difusión de información por los canales apropiados es necesario para la retroalimentación de los afectados. La divulgación oportuna y la consulta deben garantizar la inclusión de todas las partes interesadas, con especial atención en aquellos grupos que puedan verse afectados de forma positiva o negativa por las actividades de la Intervención y a quienes hayan sido identificados como partes interesadas. Para la consulta, se deberán considerar los siguientes elementos, como mínimo:

1. Identificar las partes interesadas.
2. Definir los criterios y procedimientos culturalmente adecuados que permitan una socialización participativa e informada.
3. Preparar la documentación para divulgación y consulta con disponibilidad de la información pertinente.
4. Convocar a eventos de la difusión de información o socialización 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.
5. Desarrollar los eventos de difusión de información o socialización llevando un registro adecuado de participantes, agenda y temas tratados, así como los acuerdos y/o conclusiones que se alcancen.

Es de suma importancia que el proceso de consulta se documente en su totalidad. Para ello, se puede realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar las principales conclusiones y acuerdos que se alcancen, los cuales queden plasmados en un documento de informe de la socialización de la Intervención.

Tabla 9. Estrategia de difusión de información en la consulta

Etapa de la Intervención	Partes interesadas	Tema de la consulta/mensaje	Método utilizado	Responsables	Frecuencia/ Cronograma
Etapa previa a la implementación de la Intervención	Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD)	Arranque de la Intervención: -Alcance -Beneficios -Zonas de Intervención -Tiempo de ejecución	Evento Local dirigido a autoridades y partes interesadas	MTOP/EIP/ DNGSA	Inicio de implementación de la Intervención
	Petroecuador		Plan de Comunicación de la Intervención cobertura redes sociales, página web, briefs de la Intervención documentos oficiales	MTOP/EIP/ DNGSA	Permanente
	Personas cuya propiedad se ve en riesgo o ha sido afectada por la Intervención Población que vive en el área de influencia directa e indirecta de la Intervención	Arranque de la Intervención: -Alcance -Beneficios -Zonas de Intervención -Tiempo de ejecución	Plan de Comunicación de la Intervención cobertura redes sociales, página web, briefs de la Intervención, documentos oficiales	MTOP/EIP/ DNGSA	Permanente
			Taller dirigido a población beneficiaria focalizado por zonas de Intervención	MTOP/EIP/ DNGSA	Inicio de implementación de la Intervención
	Cooperativas, Asociaciones y/o Barrios vecinos a los sitios de Intervención que hacen uso diario de los puentes	Difusión sobre funcionamiento y uso del Mecanismo de Quejas y Reclamos	Socialización a través de asambleas comunitarias Entrega de material informativo	MTOP/EIP/ DNGSA	Permanente
	Otros usuarios habituales en general que usan las vías en las que se ejecuta la Intervención.	Explicación sobre procesos de expropiación, adquisición de tierras o compensación	Reuniones comunitarias explicativas sobre procesos de expropiación focalizado por zonas de Intervención	MTOP/EIP/ DNGSA	Previa implementación de la Intervención
Implementación de la Intervención	Industria Petrolera	Difusión cronograma de Intervención	Reuniones, oficios, correos	MTOP/DNGSA	Permanente

Etapa de la Intervención	Partes interesadas	Tema de la consulta/mensaje	Método utilizado	Responsables	Frecuencia/ Cronograma
	<p>Personas cuya propiedad se ve en riesgo o ha sido afectada por la Intervención</p> <p>Población que vive en el área de influencia directa e indirecta de la Intervención</p> <p>Cooperativas, asociaciones y/o barrios vecinos a los sitios de Intervención que hacen uso diario de los puentes</p> <p>Otros usuarios habituales en general que usan las vías en las que se realiza la Intervención</p>	<p>Difusión cronograma de Intervención, Cronograma de obras mecanismo de quejas y reclamos</p> <p>Plan de señalética manejo de tránsito</p> <p>Planes de seguridad comunitaria</p> <p>Explicación sobre procesos de expropiación, adquisición de tierras o compensación</p> <p>Necesidades de mano de obra local, Adquisición de bienes o servicios locales para contratistas, etc.</p>	<p>Reuniones, talleres participativos, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades</p> <p>Página web de la Prefectura</p> <p>Canales oficiales de información</p>	<p>MTOP/EIP/ DNGSA/ FISCALIZACIÓN</p>	<p>Permanente</p>
	<p>Gobiernos Autónomos Descentralizados</p>	<p>Alcance y cronograma de la Intervención. Explicación sobre procesos de expropiación, adquisición de tierras o compensación</p> <p>Necesidades de mano de obra local</p>	<p>Reuniones, correos, oficios, informes técnicos Informes o reportes de avance o seguimiento</p>	<p>MTOP/EIP/ DNGSA/ FISCALIZACIÓN</p>	<p>Permanente</p>
	<p>Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica</p>	<p>Informes de seguimiento y monitoreo, informes de avance de ejecución, cumplimiento de medidas ambientales</p>	<p>Envío oficios, Reuniones técnicas de avance Informe de seguimiento Informes de seguimiento</p>	<p>MTOP/DNGSA</p>	<p>ANUAL/ SEMESTRAL</p>
	<p>Empresa Eléctrica Pública</p>	<p>Emisión de autorizaciones sobre tendido eléctrico, instalación o reubicación de redes eléctricas</p>	<p>Envío oficios, Reuniones técnicas de avance Informes de seguimiento</p>	<p>MTOP/DNGSA</p>	<p>Trimestral</p>
<p>Implementación de la Intervención</p>	<p>Agencia de Tránsito</p>	<p>Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc. Apoyo y control en el manejo del tránsito</p>	<p>Oficios, comunicaciones formales</p>	<p>MTOP/DNGSA</p>	<p>Trimestral</p>
	<p>Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos</p>	<p>Informes específicos sobre zonas vulnerables o de presencia de riesgos</p>	<p>Envío oficios, Reuniones técnicas de avance, Mesas técnicas</p>	<p>MTOP/DNGSA</p>	<p>Trimestral</p>

Etapa de la Intervención	Partes interesadas	Tema de la consulta/mensaje	Método utilizado	Responsables	Frecuencia/ Cronograma
	Población estudiantil que habita dentro del área de influencia indirecta	Afectaciones sobre accesibilidad de vías Rutas alternas Plan de señalética Mecanismo de quejas y reclamos Prevención de violencia basada en género y medidas de mitigación	Reuniones, talleres, comunicaciones oficiales, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades	MTOP/DNGSA	Trimestral
	Contratistas de obra, fiscalización y prestadores de bienes y servicios	Pliegos de licitación, aclaraciones, calendarios de licitación, adquisiciones, condiciones de contratación, requisitos. Sitios de Intervención, normativa vigente para la ejecución de los contratos Mecanismo de Quejas y reclamos Prevención de violencia basada en género y medidas de mitigación	Envío oficios, Reuniones técnicas de avance, Mesas técnicas Página web del MTOP Canales oficiales de información	MTOP/DNGSA	Permanente
	Adultos mayores residentes en el área de influencia de las Sub-intervenciones	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, actividades previstas para cada fase, horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc. Mecanismo de Quejas y Reclamos	Reuniones, talleres, comunicaciones oficiales, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades	MTOP/DNGSA	Permanente
	Grupo de trabajadores y obreros que estarán expuesto al manejo de maquinaria, materiales de construcción, residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, condiciones climáticas	Mecanismo de Quejas y reclamos Prevención de violencia basada en género y medidas de mitigación	Talleres, reuniones previas al inicio de obra. Socialización de canales de asistencia a emergencias laborales.	MTOP/DNGSA	Permanente
Implementación de la Intervención	Mujeres dedicadas a actividades domésticas: grupo de personas que por su residencia cercana a construcción de las Sub-intervenciones que podrían recibir mayores efectos en relación al ruido, polvo, vibraciones entre otros.	Alcance y cronograma de Intervención para cada etapa, necesidades de adquisición de tierras, reasentamiento, compensaciones, etc. horarios de trabajo y de apertura de la vía, rutas alternas, señalización, etc. Mecanismo de quejas y reclamos Prevención de violencia basada en género y medidas de mitigación	Reuniones, talleres participativos, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades	MTOP/DNGSA	Permanente

Etapa de la Intervención	Partes interesadas	Tema de la consulta/mensaje	Método utilizado	Responsables	Frecuencia/ Cronograma
Cierre de la Intervención	Todas las partes interesadas	Evento de cierre y entrega de obras	Convocatoria general Página web del MTOP, Canales oficiales de información.	MTOP/DNGSA	A los 180 días de iniciar con la Intervención

*Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP), 2024.
Elaborado por: MTOP, 2024*

8.4 Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

En el marco de la Intervención se recabarán las opiniones de grupos vulnerables o menos favorecidos con el fin de eliminar los obstáculos a la participación plena y el acceso a la información, se adoptarán las siguientes medidas:

Tabla 10. Estrategia propuesta para incorporar la opinión de los grupos vulnerables

Etapa de la Intervención	Partes interesadas	Método utilizado	Responsables	Resultados esperados	Tiempo estimado
Durante el tiempo de ejecución de la Intervención (ejecución, cierre)	Adultos mayores residentes en el área de influencia de la Intervención	Reuniones, talleres participativos, Atención por parte de personal asignado a resolver temas locales o comunitarios Mecanismo de Quejas y Reclamos	MTOP/DNGSA	Población vulnerable informada y con garantías de participación para retroalimentar o emitir comentarios, quejas, reclamos, denuncias, inconformidades	De forma continua durante la ejecución de la Intervención
	Grupo de trabajadores y obreros que estarán expuesto al manejo de maquinaria, materiales de construcción, residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, condiciones climáticas	Protocolo de emergencia/contingencia para asistencia médica Mecanismo de Quejas y Reclamos Prevención de violencia basada en género y medidas de mitigación	MTOP/DNGSA	Obreros o grupo de trabajadores con asistencia oportuna en caso de emergencia	De forma continua durante la ejecución de la Intervención
	Mujeres dedicadas a actividades domésticas: grupo de personas que por su residencia cercana a construcción de las Sub-intervenciones que podrían recibir mayores efectos en relación al ruido, polvo, vibraciones entre otros.	Reuniones, talleres participativos, atención por parte de personal asignado a relaciones con las comunidades. Mecanismo de Quejas y Reclamos Prevención de violencia basada en género y medidas de mitigación	MTOP/DNGSA	Población vulnerable informada y con garantías de participación para retroalimentar o emitir comentarios, quejas, reclamos, denuncias, inconformidades	De forma continua durante la ejecución de la Intervención
	Personas/familia cuyo predio y será expropiado deberá ser intervenido	Reuniones, talleres participativos, Atención por parte de personal asignado a resolver temas locales o comunitarios Mecanismo de Quejas y Reclamos	MTOP/DNGSA	Personas o familias informadas, con manejo de información transparente, cronogramas, procesos, tiempos, responsables	De forma continua durante la ejecución de la Intervención

Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP), 2024.

Elaborado por: MTOP, 2024

8.5 Consulta significativa

La programación y consulta deben garantizar la inclusión de todas las partes interesadas, con especial atención en aquellos grupos que puedan verse afectados de forma positiva o negativa por las actividades de la Intervención y a quienes hayan sido identificados como partes interesadas. Las fases de la consulta se considera los siguientes elementos:

1. Identificación de las partes interesadas.
2. Definir los criterios y procedimientos culturalmente adecuados que permitan una socialización participativa e informada.
3. Documentos a socializar y disponibilidad de la información pertinente a la socialización.
4. Convocatoria a eventos de la socialización 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.
5. Desarrollo de los eventos de socialización llevando un registro adecuado de participantes, agenda y temas tratados, así como los acuerdos y/o conclusiones que se alcancen.
6. Informe de socialización que contenga una descripción de los participantes, y posible ausencia de actores clave, registro de participantes y resultados del proceso.

Es de suma importancia que el proceso de socialización se documente en su totalidad. Para ello, se puede realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar las principales conclusiones y acuerdos que se alcancen, los cuales pueden quedar plasmados en un documento de informe de la socialización de la Intervención.

8.5.1 Planificación del proceso de consulta de la Intervención

Dentro de los requisitos a considerar en cada etapa, con el objetivo de mantener una consulta y cumplir con lo establecido en el EAS 10, se tiene que:

8.5.1.1 Mapeo de actores y criterio de selección

Considerando el grado de interés que tienen las partes interesadas en relación con la Intervención, se pueden analizar los principales beneficios y posibles afectaciones producto de las Sub-intervenciones. Se recomienda que el mapeo de actores o grupos de interés sea altamente inclusivo, con el objetivo de disminuir las quejas y reclamos que podrían generarse durante la ejecución de la Intervención.

Para la elaboración del mapeo de actores, se tendrá en cuenta:

- Pobladores del área directa de la Intervención vial
- Pobladores del área indirecta de la Intervención vial
- Instituciones gubernamentales, organismos seccionales
- Otros actores que podrían estar involucrados de ser necesario.

8.5.1.2 Preparación y divulgación del material

Se deberá poner a disposición de las partes interesadas información sustancial relativa de la Intervención. Para la consulta se recomienda elaborar materiales gráficos y/o audiovisuales que presenten, de manera accesible, los aspectos ambientales y sociales más destacables, junto con información del proceso de consulta significativa que se llevará a cabo.

Es muy importante que, en ellos se visibilice la fecha, modalidad, horario, inscripción, lugar, etc. Estos deberán ser difundidos por diversos canales, físicos y virtuales y deberán adecuarse según las

características y diversidad que presenten las partes afectadas e interesadas de la Intervención, con especial atención a los requerimientos para los Pueblos y Nacionalidades Indígenas del Ecuador (PNIE).

8.5.1.3 Canales para recepción de inquietudes, preguntas de partes interesadas

Se definirán estos canales que podrán ser presenciales y virtuales, con el objetivo de poder ampliar las posibilidades de participación, teniendo en cuenta las características de la cooperativa, asociación y/o barrio, para la definición de la utilización de medios como página web institucional, un correo electrónico, número telefónico, WhatsApp y/o y determinación del espacio físico destinado a recibir a partes interesadas y recibir, preguntas, dudas, recomendaciones, y otros.

8.5.1.4 Diseño de los Eventos de Consulta

Los eventos de consulta se pueden realizar de forma presencial y/o virtual, con el objetivo de involucrar a las partes interesadas de una manera más amplia, considerando sus características y facilitando su participación en el proceso.

En los materiales de difusión de cada Intervención se informará la modalidad, fecha, hora, lugar y agenda del evento de socialización, considerando las características particulares de cada grupo en cada localidad a fin de garantizar una consulta que favorezca la participación de todos los sectores sociales cuando sean partes interesadas.

8.5.2 Desarrollo de la consulta de la Intervención

8.5.2.1 Convocatoria a participación del proceso de consulta

Previo a la consulta, las partes interesadas deberán contar con información básica y clara sobre la Intervención a ejecutarse a fin de permitir su participación posterior debidamente informada.

En este sentido, para cada Intervención, se convocará a los participantes al menos con catorce (14) días de anticipación a la realización del evento de socialización, a fin de garantizar un período suficiente para su correcta difusión y de los materiales vinculados. Se deberá verificar la recepción correcta de las notificaciones.

8.5.2.2 Difusión de la información

Una vez definida la modalidad (presencial / virtual / mixta), fecha y lugar, se publicará el llamado a la consulta, utilizando los canales que resulten más adecuados: sitio institucional y redes sociales, avisos en medios de comunicación locales (diarios, radios, televisión), envío de notificaciones por correo electrónico a actores relevantes (ej., actores institucionales), reparto de volantes informativos en el área de influencia directa de la Intervención, sitio web de los respectivos municipios/departamentos, etc.

A través de estos canales se difundirá la información correspondiente a la Intervención, se podrá incluir un formulario de inscripción y se socializarán los canales para hacer llegar las consultas o inquietudes que se generen por las partes interesadas.

Tanto en la invitación personal a los pobladores del área de influencia directa e indirecta, como en las publicaciones que se realicen en medios y en la web para el público en general deberán detallarse los siguientes datos, utilizando un lenguaje práctico y no técnico:

- Convocante
- Programa e Intervención de que se trata.
- Fecha, hora y lugar de los eventos de consulta significativa.
- Temas a tratar incluyendo: detalles del Programa, Intervención a implementar, beneficios asociados a la operación de la Intervención, responsabilidades institucionales, principales riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente y propuesta de medidas para su mitigación, y Mecanismos existentes para atender a quejas, reclamos y solucionar conflictos.
- Documentación disponible para las instancias de consulta virtual (de corresponder), lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial; y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.
- Indicar la duración de las actividades propuestas.

Durante los 14 días que siguen a la publicación de los materiales de consulta, las partes interesadas podrán consultar los documentos de la web y en los sitios físicos destinados para tal fin y hacer llegar observaciones, consultas y/o sugerencias a través de los medios habilitados para hacerlo. Éstas serán recopiladas y se realizarán las respuestas durante el evento de consulta correspondiente a cada Intervención.

Se deberá asegurar que todos los medios que se utilicen para estar comunicados con las partes interesadas sean conducidos por personal capacitado para garantizar un ambiente de respeto e igualdad para todas las Sub-intervenciones. Tal como ya se ha señalado, es importante que las convocatorias sean diseñadas contemplando la perspectiva de género.

8.5.2.3 Realización del evento

En el caso de contar con un evento de modalidad virtual, es necesario realizar una evaluación rápida de las herramientas de comunicación virtual disponibles en la entidad para elegir la plataforma más apropiada según las necesidades de cada evento, considerando opciones populares como Google Meet, Zoom o Facebook Live. Considerando los siguientes aspectos:

- Que la plataforma seleccionada para la socialización sea libre y gratuita, de fácil acceso
- Que exista sensibilización en los facilitadores en cuanto a un enfoque de género y sensibilidad hacia los pueblos indígenas, para lo cual se habrán desarrollado las capacitaciones necesarias a los facilitadores en caso de que no contaran con experiencia en el tema.
- Que los horarios seleccionados para los eventos de socialización sean convenientes, para lo cual se habrá considerado que la reunión interfiera lo menos posible con horarios laborales y de actividades de cuidado.
- Se deberá tener una especial atención en garantizar la participación igualitaria de varones y mujeres, (Se sugiere analizar previamente alternativas de horario juntamente con actores intervinientes).

Para la modalidad presencial, se deberán seleccionar lugares de fácil acceso para la mayoría de las personas convocadas, contemplando horarios, duración, espacios de cuidado etc. Para garantizar la mayor cantidad de personas.

8.5.2.4 *Desarrollo de los eventos*

La coordinación de los encuentros estará a cargo de especialistas sociales y ambientales y de los responsables de la ejecución del Programa con experiencia en instancias de consultas públicas y procesos de participación.

En los encuentros se explicará, en primer lugar, el objetivo de la consulta y la divulgación oportuna, aclarando que, si bien estos espacios no son vinculantes, las preguntas y propuestas que surjan de los asistentes serán analizadas y contestadas y, en los casos en que resultaran pertinentes, se incorporarán las modificaciones propuestas a la Intervención que lo componen.

Se deberá realizar la descripción de la Intervención bajo consulta, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, los impactos ambientales y sociales tanto en todas sus etapas, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social de la Intervención.

Se deberá asegurar que la explicación sea clara y que el lenguaje utilizado permita a las personas asistentes comprender los principales aspectos de la Intervención y sus impactos. Esta explicación deberá estar apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

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 (vía plataforma de chat de la videoconferencia, en caso de modalidad virtual).

Las preguntas realizadas serán contestadas por las autoridades y/o técnicos especialistas en el momento, se procederá a dar la respuesta y esto deberá ser reflejado en el Informe de socialización. En los casos en que no sea posible, las respuestas deberán ser incluidas luego en los Informes de socialización.

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

Posterior, se dará a conocer el Mecanismo de atención de quejas y reclamos del Programa y las vías disponibles para hacer reclamos o consultas independientemente de las realizadas durante la consulta. Es importante que los participantes tengan claro que las instancias de *participación son abiertas, constantes y se pueden realizar durante todo el ciclo de vida de la Intervención.*

Las consultas deben ser registradas en una matriz y podrán complementarse con imágenes fotográficas o capturas de pantalla en caso de la modalidad virtual de cada evento. Se debe contar con un registro de asistencia, así también toda evidencia o documentación que sirva de respaldo para dicho proceso.

8.5.3 *Informe de consulta significativa*

Una vez finalizados el evento de consulta significativa de la Intervención, 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 la socialización de la Intervención, siempre y cuando sean técnicamente viables.

Las instancias de la socialización quedarán sistematizadas en un Informe que deberán contener las principales preocupaciones planteadas (tanto durante los distintos eventos, como solicitudes previas o posteriores a la socialización 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 los interesados y al público en general.

A continuación, se incluye un esquema de contenidos mínimos del informe al que se podrán agregar aquellos elementos específicos que se considerarán necesarios a partir del desarrollo de la socialización en particular.

- Estrategia de participación: descripción de cómo se desarrolló el proceso de socialización (coordinaciones previas con autoridades, actores claves, metodología, selección de temas a tratar, etc.).
- Mapeo de partes interesadas (grupos, instituciones o personas que fueron invitadas) y criterio de selección de los actores convocados; mecanismo de invitación.
- Difusión: Invitaciones cursadas y publicaciones de la convocatoria en sitios web institucionales y medios de comunicación.
- Fechas, horarios y sede (para consultas físicas) o plataforma tecnológica (para consultas virtuales) de los eventos.
- Materiales enviados y/o publicados antes de la socialización y utilizados durante las mismas.
- Síntesis de las exposiciones realizadas.
- 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.
- Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño de la Intervención las propuestas y/o reclamos de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con los consultados.
- Las conclusiones principales sobre percepción positiva o negativa de la Intervención por los participantes, incluyendo los acuerdos.
- Elementos recogidos durante la consulta, e incluidos en la versión final de los documentos de la Intervención.

Como anexo a dicho Informe se deberán adjuntar:

- Copia de la presentación realizada.
- Copia ejemplo de las cartas de invitación enviadas.
- Lista de personas invitadas a participar.
- Lista de participantes: interesados/afectados, participantes gubernamentales, institucionales, y de la población en general.
- Fotografías / capturas de pantallas o registro filmico de la actividad

Los Informes de la socialización de la Intervención deberán ser revisados y aprobados por MTOP, de acuerdo con lo comunicado a los participantes en el proceso de consulta.

9 MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, (MAQR) permitirá una adecuada y oportuna gestión de quejas, reclamaciones y peticiones requeridas por la ciudadanía, comunidades y otros grupos de interés, que se presenten durante la preparación y gestión de las Sub-intervenciones, así como de los trabajadores. De igual forma facilitará la recepción de sugerencias que puedan optimizar la gestión, cuando sea el caso.

Este MAQR contará con varios canales de recepción de quejas y reclamos gestionados por las entidades responsables de las Sub-intervenciones que incluyen buzones físicos móviles en sitio, correo electrónico, línea telefónica (teléfonos convencional y celular), página web del MTOP y recepción presencial en sitio, campamentos, oficinas del MTOP-Zonal/Distrital, Constructora y Fiscalización de la Intervención, canales que documentarán las recepciones y estarán bajo la supervisión del MTOP. Cada uno de estos canales de recepción tiene una forma particular de tratamiento y protocolos definidos según las formas de interacción con la ciudadanía, partes interesadas y trabajadores. Todas las Sub-intervenciones llevarán un registro de las Quejas y Reclamos, documentando la queja, el procedimiento de la gestión, los tiempos de cumplimiento en relación a los determinados en el mecanismo y detalle de los resultados, información que hará parte de los reportes periódicos que el MTOP presentará al Banco Mundial.

El MAQR será divulgado y socializado durante las consultas, reuniones grupales e individuales y en otros eventos de socialización, que aseguren la divulgación de información acerca de todos los canales de recepción y procedimientos para la presentación de sugerencias, inquietudes, quejas. Estas reuniones serán documentadas, y serán parte del informe que se presentará al Banco Mundial. El MTOP elaborará volantes/dípticos/trípticos con la información necesaria y de fácil acceso y legibilidad, poniéndola a disposición de los posibles afectados en lugares visibles para el potencial usuario. Para la difusión del MAQR en los territorios de las Sub-intervenciones se elaborarán elementos de comunicación como volantes, cartillas, afiches y banners, junto con estrategias y medios alternativos que sean posible utilizar según la dinámica particular requerida. Todos estos instrumentos de comunicación deben estar en consonancia con lo establecido en el PPPI.

En los eventos de socialización de las Sub-intervenciones, el MTOP informará a los asistentes sobre el Servicio de Atención a Reclamos (GRS) que es un medio para que las personas y las personas pertenecientes a las cooperativas, asociaciones y/o barrios presenten sus reclamos ante el Banco Mundial si consideran que un proyecto respaldado por la entidad ha tenido o es probable que tenga efectos adversos (a través de correo electrónico o entrega en mano en cualquier oficina del Banco Mundial).

En lo que respecta a socialización del MAQR, los diferentes niveles y estrategias de comunicación enfatizarán que las mujeres en el ejercicio de sus derechos pueden hacer uso del MAQR, cuando se identifique que a raíz de la Intervención se desencadenan situaciones de violencia de género confirmando que mujeres víctimas de violencia pueden recibir atención en salud, denunciar y acceder a medidas de protección y justicia y recibir orientación, asesoría jurídica y asistencia legal, explicando los procedimientos para la presentación de la queja, reclamo o denuncia, y el procedimiento que asegura siempre confidencialidad y anonimato, cuando sea necesario, conforme lo determinado en el MPVG del MGAS.

El MAQR además servirá o dará atención a la gestión de quejas y reclamos de trabajadores que se consideren afectados por las empresas constructoras y otros gestores vinculados a las Sub-intervenciones como se ha determinado en el PGMO del MGAS, garantizando la confidencialidad, privacidad y anonimato

requeridos. La información sobre el MAQR se socializará con los trabajadores y proporcionará la información en seguimiento al PPPI, el PGMO y el MPVG.

El MAQR enfocará su gestión con la población en las áreas definidas como Área de Influencia Directa y Área de Influencia Indirecta de la Intervención. El MAQR permitirá: (i) recepción y respuesta adecuada a la ciudadanía, comunidades y otros grupos/partes interesados y trabajadores; (ii) adecuado cumplimiento de MGAS de la Intervención; (iii) estandarización de la gestión y respuestas de las quejas y reclamos de partes interesadas y trabajadores; (iii) identificación de posibles cambios requeridos en la gestión de la Intervención.

9.1 Vías/ Medios para la recepción de Quejas y Reclamos

Una vez que el MTOP suscriba en contrato de la Intervención, previo al inicio de los trabajos, se conformará un Comité, que será el encargado de la implementación del MAQR, incluyendo recepción, seguimiento y solución de las quejas y reclamos. El Comité estará integrado por la empresa contratista, fiscalización, las instancias administrativas de los contratos y la Dirección Nacional de Gestión Socio Ambiental (DNGSA) del MTOP.

Las vías y/o canales a través de los cuales se receptan las quejas, reclamos, inquietudes o consultas que los pobladores asentados en el área de influencia de la Intervención, usuarios y/o trabajadores podrán utilizar para presentar su caso serán las siguientes:

- Correo centralizado de MTOP para recepción de quejas y reclamos: quejasyreclamos@mtop.gob.ec. Esta dirección de correo será monitoreada por la Unidad de Implementación del Proyecto, y en caso de receptarse quejas por este medio, serán registradas y derivada para que sigan el curso descrito en este mecanismo de quejas y reclamos.
- Correo electrónico institucional del especialista ambiental zonal⁴ del MTOP.
- Vía telefónica: se activará una línea telefónica (se confirmará la factibilidad de tener WhatsApp) en la Dirección de Transporte y Obras Públicas de la Distrital en la que se desarrolle la Intervención, en horario de atención de lunes a viernes de 8H00 a 16H00. Esta llamada seguirá un protocolo que incluye: registro de datos y temas en un formulario único diseñado para este objetivo; confirmación al reclamante si se direcciona al Comité, tiempos, y medios para recepción de respuesta en seguimiento a lo determinado por el MAQR.
- Buzones: se instalarán buzones en las oficinas de la fiscalización, en el campamento de la contratista en el sitio donde se desarrolle la Intervención. Se distribuirán formularios para los reclamantes trabajadores o partes interesadas o afectadas, asegurando que el sistema del buzón este cerrado, con acceso a los encargados de la gestión exclusivamente.
- Presencial o en sitio: se instalarán en las Oficinas de las Subsecretarías Zonales y Direcciones Distritales del MTOP, en horario de atención de lunes a viernes de 8H00 a 16H00. Estas oficinas contarán con la señalización adecuada que haga visible este espacio, así como una correcta difusión de información de horarios y servicios que prestarán las ventanillas de atención. Se tendrá presente que efectividad en las orientaciones a la ciudadanía dependerán de las sinergias efectivas entre el personal de la ventanilla y los equipos de campo.

⁴ El especialista ambiental zonal, es el técnico en territorio, encargado de dar seguimiento a la gestión ambiental y social de la Intervención.

En todos los casos se distribuirán formularios únicos para los reclamantes sean estos trabajadores y partes afectadas o interesadas. El personal del MTOP a cargo de este proceso garantizará la coordinación con el equipo de campo, asegurando tener pleno conocimiento de las Sub-intervenciones, obras, términos de ejecución, conclusión y potenciales afectaciones. En todos los casos se proveerá el apoyo para la presentación de las quejas y reclamos en los formularios, y otras solicitudes de información.

Se explicará que en los reclamos se debe consignar lo siguiente:

- Identificar la Intervención a la que se refiere;
- Indicar con claridad los impactos negativos de la Intervención;
- Identificar a las personas que presentan el reclamo;
- Indicar si quien formula el reclamo es el representante de las personas o las cooperativas, asociaciones y/o barrios afectados por la Intervención;
- En caso de que lo formule un representante, incluir el nombre, la firma y los datos de contacto, y acreditar por escrito la facultad del representante para actuar como tal

9.2 Responsable de la gestión del MAQR

Como parte del MAQR, el MTOP conformará el Comité de Gestión del MAQR, en la Subsecretaría Zonal de la Intervención, que incluirá al Técnico Ambiental Zonal 1, Dirección de Transporte y Obras Públicas Distrital de Sucumbíos representados por las instancias administrativas de los contratos de la Intervención, Contratistas (Especialistas Ambiental y Social) y Fiscalizaciones (Especialistas Ambiental y Social); y, el Equipo de Implementación del Proyecto-EIP, como se detalla a continuación:

9.2.1 Conformación del comité

El MTOP una vez suscrito el contrato de la Intervención, a través del Director Distrital de Sucumbios (Administrador del Contrato) mediante disposición escrita (memorándum), designa a los integrantes del Comité encargado de la gestión del MAQR. Este Comité estará integrado por los siguientes actores:

- Subsecretaría Zonal 1 del MTOP (Especialista Ambiental Zonal)
- Administrador del contrato (Director Distrital de Sucumbios MTOP)
- Supervisor Ambiental DNGSA
- Contratista (Ambiental y Social)
- Fiscalización (Ambiental y Social)

El Comité contará con el apoyo profesional del departamento legal de MTOP.

9.3 Procedimiento del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

El procedimiento para gestionar una queja, reclamo y/o sugerencia será socializado/divulgado a todas las partes interesadas de la Intervención, durante las siguientes fases:

- Fase de recepción⁵

⁵ El especialista ambiental zonal en la fase de recepción, recibe todas las quejas y reclamos y clasifica según provenga del trabajador o de la población afectada o interesada, para determinar el procedimiento a seguir para su solución.

- Fase de reporte
- Fase de respuesta

9.3.1 *Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Población afectada o interesada)*

9.3.1.1 *Fase de Recepción*

- El procedimiento inicia con la recepción del caso. El usuario reporta su queja, reclamo y/o sugerencia a través de alguno de los canales establecidos para el efecto, como: correo electrónico, vía telefónica, buzones y/o presencial).
- El responsable de recibir las quejas, reclamos y/o sugerencias es el Especialista Ambiental Zonal 1. El Especialista presentará el caso al Comité previamente establecido para su consideración.
- El Especialista Ambiental Zonal 1, utilizando el formato establecido en el Anexo 1 (FORMATO DERECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS), registra la recepción del caso.

9.3.1.2 *Fase de Reporte*

La Fase de Reporte de las quejas, reclamos y/o sugerencias se gestionará en el Comité en un plazo máximo de quince (11) días.

- Los delegados del Comité, analizan las quejas, reclamos y/o sugerencias y los técnicos en campo realizan las verificaciones necesarias en sitio en un plazo de hasta tres (3) días desde la fecha de registro del caso.
- De acuerdo al resultado de la evaluación técnica ambiental y social de las quejas o reclamos, el Comité establecerá las directrices de las acciones a seguir por el contratista y verificaciones de la fiscalización con el fin de resolver la situación, en un plazo máximo de ocho (8) días. Esta evaluación se documenta mediante el uso del formato presentado en el Anexo 2 (FORMATO DE RESPUESTA DE QUEJAS O RECLAMOS). Con base en la naturaleza de las acciones se determinan los plazos de cumplimiento de las acciones que hacen parte de la información del Anexo 2.

Todos estos procedimientos seguirán protocolos únicos y serán documentados con los formularios que registrarán la información necesaria para cada caso. Todos los casos documentados harán parte de un documento único (Excel) que compile todas las quejas, clasificadas según su categoría. Esta información será compilada y actualizada mensualmente por la Unidad de Implementación del Proyecto, la misma que será monitoreada por la DGNSA.

9.3.1.3 *Fase de Respuesta*

- El contratista ejecuta los protocolos y directrices establecidos para dar atención a las quejas, reclamos y/o sugerencias; generando los medios de verificación de su cumplimiento, mismos que deben ser enviados y confirmados por la fiscalización para su revisión, en un plazo máximo de ocho (8) días.
- La fiscalización, en función de la información remitida por el contratista, elabora el informe de cumplimiento, adjuntando los respectivos medios de verificación. Una vez elaborado el informe, debe enviar el mismo al Comité para su revisión y aprobación, en un plazo máximo de tres (3) días.

- El Especialista Ambiental Zonal 1 en coordinación con los técnicos ambientales y sociales de la contratista y la fiscalización, conjuntamente con el Supervisor Ambiental de la DNGSA (MTOPE) verifican en campo la correcta implementación de las acciones planteadas para la solución del caso, en un plazo máximo de seis (6) días.
- Como último paso, el especialista ambiental zonal 1 se reúne con el reclamante que presentó el caso para verificar la satisfacción de este y firmar el formato de cierre (ver Anexo 3. FORMATO DE CIERRE DE CASO), con lo cual se da por terminado el MAQR, en un plazo máximo de dos (2) días.

Todas las quejas, reclamos y/o sugerencias que se generen por efecto de cada una de las Sub-intervenciones estarán documentadas y registradas. La gestión y atención de los casos presentados durante el período contemplado para la presentación de los reportes al Banco Mundial formarán parte de los informes que están bajo la responsabilidad de la Dirección Nacional de Gestión Socio Ambiental (ver Anexo. 4 FORMATO MATRIZ DE REGISTRO DE CASOS).

9.3.2 Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (Trabajadores)

Este procedimiento deberá seguir los principios del Protocolo definido en el PGMO

9.3.2.1 Fase de Recepción

- El procedimiento inicia con la recepción del caso. El trabajador reporta su queja, reclamo y/o sugerencia, a través de los canales establecidos para el efecto, detallados en el numeral 8.1. de este documento – correo electrónico, vía telefónica, buzones y/o presencial).
- El responsable de recibir las quejas, reclamos y /o sugerencias es el Especialista Ambiental Zonal 1. El Especialista presenta el caso al Comité previamente establecido para su consideración.
- El Especialista Ambiental Zonal 1, utilizando el formato, y protocolo establecido en el Anexo 1 (FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS), registra la recepción del y asegura la confidencialidad del caso.

9.3.2.2 Fase de Reporte

- En un primer momento, el Comité analiza las quejas, reclamos y/o sugerencias y realiza la verificación incluso en campo si necesario en un plazo de hasta tres (3) días desde la fecha de registro del caso.
- En un segundo momento, el análisis confirma si la queja concierne el cumplimiento de obligaciones establecidas por la norma laboral aplicable, tales como jornadas, condiciones de trabajo, pagos u otras (definidas por la normativa del Ministerio de Trabajo) o concierne temas de salud y seguridad en el trabajo, o son casos de abusos, violencia de género en todas sus posibles acepciones. Este análisis se realiza en consistencia con lo determinado en PGMO, MPVG y el MPPI del MGAS. Se utiliza para el registro el formato presentado en el Anexo 2 (Formato de Respuesta de Quejas o Reclamos) para el registro. Si el Comité confirma, se procederá con la gestión para atender el caso, y establece las directrices que el contratista deberá ejecutar y la fiscalización verificará con el fin de resolver la situación, en un plazo máximo de ocho (8) días.

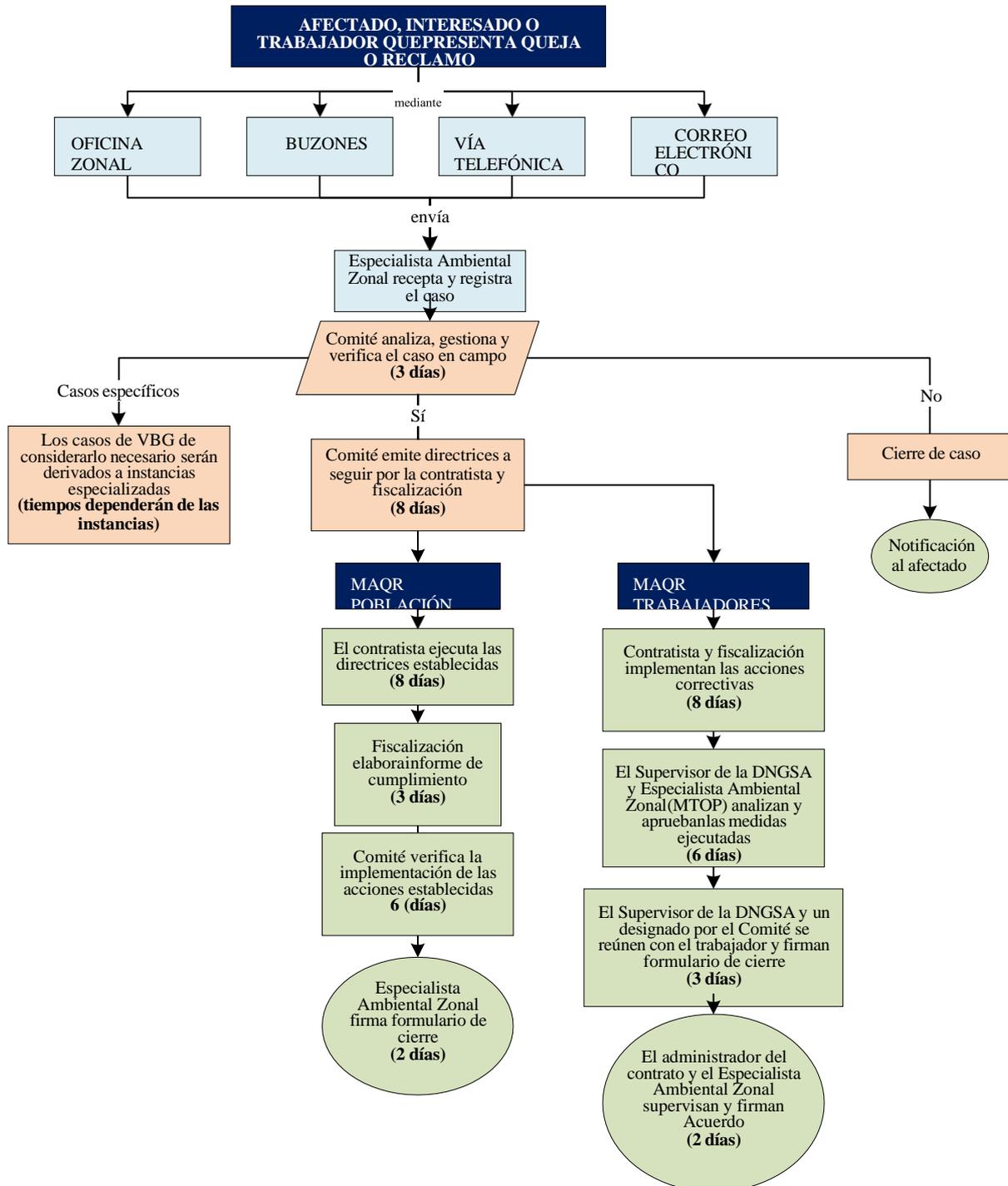
9.3.2.3 Fase de Respuesta

- Contratista y fiscalización implementan las acciones correctivas determinadas por el Comité en un plazo máximo de ocho (8) días.
- El Supervisor de la DNGSA en coordinación con el Especialista Ambiental Zonal 1 analizan y aprueban las medidas ejecutadas por el Contratista en un plazo seis (6) días.
- El Supervisor de la DNGSA y un designado por el Comité (no el contratista/fiscalización) se reúnen con el trabajador y verifican la satisfacción de este y firman el formulario de cierre (ver Anexo 3. FORMATO DE CIERRE DE CASO), en un plazo máximo de tres (3) días.
- El administrador del contrato en coordinación con el Especialista Ambiental Zonal 1 para resguardar la integridad del trabajador, realizan el seguimiento del proceso, asegurando no existan ningún tipo de represalias en contra del trabajador mediante la suscripción de un Acuerdo de Confidencialidad, en un plazo máximo de dos (2) días.

Todas las quejas, reclamos y/o sugerencias que se generen por efecto de la Intervención deben estar documentadas.

9.3.3 Flujograma del MAQR

Ilustración 3. Flujograma del procedimiento del Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR)



Elaborado por: Equipo Consultor, 2024.

Fuente: MTOP

9.4 Medios de verificación del MAQR

Durante todo el proceso de Intervención se debe llevar un correcto registro de cada uno de los casos y la documentación necesaria de la gestión realizada para dar una solución. Estos medios de verificación tienen como objetivo principal garantizar la transparencia, precisión y seguimiento adecuado de cada caso reportado.

- Memorándum de delegación del comité
- Formularios de recepción (Anexo 1. FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS)
- Formulario de respuesta (Anexo 2. FORMATO DE RESPUESTA DE QUEJAS O REACLAMOS)
- Formulario de cierre de caso firmado (Anexo 3. FORMATO DE CIERRE DE CASO)
- Registro de reclamos / quejas (Anexo 4. FORMATO MATRIZ DE REGISTR DE CASOS) Se considera como indicador de la implementación del MAQR el siguiente:

$$\frac{\text{Número de reclamos solucionados}}{\text{Número de reclamos receptados}} \times 100\%$$

9.5 Definiciones

- **ACOSO SEXUAL:** cualquier persona que, de forma reiterada, continua o habitual, y por cualquier medio, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con otra persona sin su consentimiento, de modo que pueda alterar el normal desarrollo de su vida cotidiana.
- **AGRESIÓN SEXUAL:** Actividad sexual con otra persona que no da su consentimiento, la cual se constituye como una violación de la integridad corporal y la autonomía sexual, de unamanagera más amplia que las concepciones más limitadas de "violación sexual", especialmente porque la agresión sexual (a) puede ser cometida por otros medios que no sean la fuerza o la violencia, y (b) no necesariamente implica la penetración.
- **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** Director distrital o su delegado.
- **ÁREA DE INFLUENCIA:** Núcleos poblados de la zona de influencia directa de la Intervención.
- **BUZÓN:** Caja o receptáculo donde se introducen cartas o documentos.
- **CALIDAD DE SERVICIO:** Excelencia en la atención que se brinda a los usuarios.
- **CLIENTE EXTERNO:** Persona natural o jurídica que se desplaza por el área de Intervención.
- **CLIENTE INTERNO:** Persona que tiene un nexo laboral o contractual con la empresa contratista y la fiscalización.
- **CONTRATANTE:** Entidad, del sector público o dependencia de ella que tenga presupuesto descentralizado con capacidad para contratar, que ha suscrito un contrato o convenio con una o varias personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, para que ejecuten una obra, preste un servicio, o venda un bien, y que recibe por ello el pago acordado.
- **CONTRATISTA:** Persona Natural o Jurídica, pública o privada o sociedades civiles (asociaciones, consorcios) que ha suscrito un contrato o convenio, obligándose a ejecutar y entregar una obra, prestar un servicio o suministrar un bien, y que recibe por ello la compensación acordada.
- **CONTRATO:** Documento escrito entre el Contratante y el Contratista, en el que, con sujeción a la ley, se establecen las obligaciones y derechos de las partes al ejecutar una obra, prestar un servicio o suministrar un bien, por un precio establecido.
- **DERECHO DE VÍA:** Concepto jurídico que faculta la ocupación, en cualquier tiempo, del terreno necesario para la construcción, conservación, ensanchamiento, mejoramiento o rectificación de caminos. La amplitud del "Derecho de Vía" será determinada por la autoridad competente, en el acuerdo de aprobación del proyecto de la obra, y generalmente se extenderá a cada lado del camino y hacia afuera, una y media veces el ancho de la obra básicamente terminada. Estas medidas se tomarán en los rellenos desde el pie inferior de los taludes; y en los cortes, desde el borde superior de los mismos.
- **DISCRIMINACIÓN:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos –como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la propiedad, el nacimiento o cualquier otra condición social– y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad,

de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas involucradas con las intervenciones.

- **GÉNERO:** De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere a los conceptos sociales de los roles, funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres en un contexto social predeterminado. El género también hace referencia a relaciones sociales, políticas y distributivas.
- **IDENTIDAD DE GÉNERO:** Es la percepción y manifestación personal del propio género, se refiere a la orientación sexual real o percibida y puede fluir entre lo masculino y femenino.
- **MEJORA CONTINUA:** Progreso constante, hacer mejor las cosas día tras día.
- **PRESTATARIO:** Es el receptor de financiamiento y quien asume los compromisos de cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del Marco Ambiental y Social (MAS) para un Proyecto de inversión.
- **QUEJA:** Acción de inconformidad, descontento, disgusto, respecto a una situación, por incumplimiento de disposiciones establecidas.
- **RECLAMO:** Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un usuario pone en conocimiento de la entidad, referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado.
- **RESPECTO:** Consideración hacia las personas, cortesía.
- **SATISFACCIÓN DE NECESIDADES:** Cumplir con los requerimientos de los usuarios con oportunidad y eficacia.
- **SEXO:** se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, a sus características fisiológicas, a la suma de las características biológicas que define el espectro de las personas como mujeres y hombres o a la construcción biológica que se refiere a las características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas sobre cuya base una persona es clasificada como macho o hembra al nacer.
- **SOLICITUD:** Acción de pedir algo.
- **SOLUCIÓN:** Resolver una duda o dificultad a fin de satisfacer un requerimiento.
- **SUGERENCIAS:** Iniciativas formuladas por los usuarios para mejorar la calidad de los servicios.

10 MECANISMOS DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO

La Intervención informará a las personas a medida que se desarrollen las actividades, desde una etapa temprana, considerando acercamientos para socialización inicial y recepción de retroalimentación por parte de los grupos de interés. Como parte de la divulgación de información, a cargo de MTOP o bajo su supervisión, por parte de contratistas y subcontratista informarán a las partes interesadas sobre el desempeño ambiental y social de la Intervención y sobre la implementación del PPPI y del mecanismo de atención de quejas y reclamos. Estas actividades se programarán con una frecuencia mensual/trimestral, dependiendo del tipo de obra a ejecutar y conforme a su.

Para las partes afectadas y grupos vulnerables de las Sub-intervenciones, la frecuencia de reportes y divulgación de información se determinará en plazos mensuales por parte MTOP y/o su supervisión por parte de contratistas o subcontratistas, incluyendo el Plan de Información y Comunicación de la obra, establecida en el Plan de Manejo Ambiental local. Para otras partes interesadas podría considerarse una frecuencia al menos trimestral, a cargo de MTOP o bajo su

supervisión, por parte de contratistas y subcontratistas.

Durante el desarrollo de la Intervención se debe informar a las partes interesadas al menos una vez al año, pero con mayor frecuencia durante los periodos especialmente activos, cuando quizá las partes interesadas experimenten más impactos y riesgos en informes trimestrales, como ciertas etapas durante la construcción. El equipo de la Intervención deberá realizar el seguimiento de las actividades de prevención de conflictos y la evaluación esencial para determinar la eficacia de las medidas de prevención y mitigación. El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos deberá determinar los indicadores de monitoreo, hacer el seguimiento y documentarlos.

11 ANEXOS

Anexo 1. Formato de recepción de quejas o reclamos

FORMATO DE RECEPCIÓN N°			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:			
Indicar Nombre de la Intervención:			
REGISTRO DE LA QUEJA O RECLAMO			
Fecha y hora de recepción			
Lugar de registro			
Persona que registra	Nombre		
	Cargo		
Medio de recepción	a) Verbal		
	b) Telefónico		
	c) Escrito	Carta (Número de registro)	
		Correo electrónico	
	d) Oficina Atención Permanente		
e) [Indicar otros medios]			
I. DATOS DE PERSONALES			
¿La persona desea identificarse?		Si	No
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
Teléfono		Correo electrónico	
II. INFORMACIÓN SOBRE EL CASO			
2.1 Tipo de caso			
a. Reclamo		c. Consulta	
b. Queja		d. Otro	
2.2 Tema del caso		2.3 Detalle de la queja o reclamo	
a. [Indicar tema. Por ejemplo: "Aspectos ambientales de la Intervención"]			
b. [Indicar tema]			
2.4. Pedido respecto a la queja o reclamo			
2.5 Documentación entregada por el titular (informes, fotografías, entre otros)			
III. OBSERVACIONES ADICIONALES			
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo	
Cargo	Firma	Cargo	Firma

FORMATO DE RECEPCIÓN N°

La información contenida en el presente formato ha sido brindada voluntariamente y autorizada por el titular que presenta la solicitud. La institución garantiza la confidencialidad de la información registrada y su uso para los fines correspondientes.

Nota: La copia de este formato se entrega a la persona que presentó la queja o reclamo.

Anexo 2. Formato de respuesta de quejas o reclamos

FORMATO DE RESPUESTA A LA QUEJA O RECLAMO N°			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:			
Indicar Nombre de la Intervención:			
Fecha de respuesta:			
I. DATOS PERSONALES			
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
II. RESPUESTA A LA QUEJA O RECLAMO PRESENTADO			
<p><u>SITUACIÓN 1 - ACEPTADO:</u> Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que (explicar las razones de la respuesta).</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindar atención a lo presentado, [indicar nombre de la Unidad Ejecutora] realizará las siguientes acciones (<i>indicar las acciones</i>):</p> <p><u>SITUACIÓN 2 – DENEGADO:</u> Le informamos que, considerando (explicar las razones/sustento de la respuesta), su reclamo ha sido DENEGADO.</p>			
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	

Anexo 3. Formato de cierre de caso

FORMATO DE CIERRE DEL CASO N°			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:			
Indicar Nombre de la Intervención:			
Fecha de entrega:			
I. DATOS PERSONALES			
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO			
IV. RESUMEN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	

