

**PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ATRAQUE DE BUQUES DURANTE LA
EJECUCIÓN DEL PROYECTO
"RECONSTRUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DEL TERMINAL PESQUERO Y CABOTAJE DE
LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ"**



Contenido

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Avances e intervenciones en el Terminal Pesquero y de Cabotaje.....	5
1.3. Objetivos del Plan de Continuidad	7
2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS CONDICIONES Y CAPACIDADES ACTUALES DEL TERMINAL PESQUERO Y CABOTAJE DEL PUERTO DE MANTA	
2.1. Capacidad operativa en el Terminal Pesquero y de Cabotaje (APM)	8
2.2. Capacidad operativa en el Muelle Internacional (TPM).....	9
3. PLAN DE CONTINUIDAD PARA LA OPERATIVIDAD DE LA FLOTA PESQUERA ARTESANAL E INDUSTRIAL	11
3.1. Tiempo de las etapas de construcción.....	13
3.2. Servicio de Quejas y Reclamos	14
3.3. Programa de Comunicación Social durante la etapa de construcción	19
4. CONCLUSIONES.....	21

PLAN DE CONTINUIDAD PROYECTO
“RECONSTRUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DEL TERMINAL PESQUERO Y CABOTAJE DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ”

PARA:	Lcdo. Luis Alfredo Ortiz Sierra - Gerente -APM
DE:	Lcdo. Carlos Guerrero Herdoiza – Director de Operaciones (e)
	Ing. Berny Bravo Mera – Director de Proyectos de Inversión.
	Ab. Carlos Alberto Macías Suárez – Director de Seguridad Integral
FECHA:	Octubre del 2018.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Antecedentes

El Gobierno de Ecuador, a través del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), comenzó la preparación de un proyecto de inversiones con el Banco Mundial (BM) a fin de obtener un préstamo que permitiera contar con recursos para mitigar el riesgo asociados con el Fenómeno del Niño y el volcán Cotopaxi, así como realizar actividades para recuperar las áreas que se vean afectadas por desastres elegibles en los sectores de transporte, protección de infraestructura de agua y control de inundaciones, salud y otros sectores seleccionados.

El MEF en conjunto con el Ministerio Coordinador de Seguridad (hoy reemplazado por el Consejo Sectorial de Seguridad) y la Secretaría de Gestión de Riesgos, establecieron una estrategia de financiación para atender áreas afectadas y establecer actividades críticas definidas por las Mesas Técnicas de Trabajo del Comité Nacional de Gestión de Riesgos. Esta información inicial permitió la formulación se formuló del “Proyecto de Inversión para la Mitigación del Riesgo y la Recuperación ante Emergencias en Ecuador” (PMRRE), de US\$ 150 millones el cual fue firmado el 22 de abril de 2016. El financiamiento del PMRRE se aplica a obras civiles a pequeña/mediana escala para la prevención y mitigación del riesgo, la respuesta de emergencia y la recuperación de infraestructura y servicios. El 16 de abril del 2016, la costa ecuatoriana fue afectada por un sismo de magnitud de momento sísmico (Mw) 7.8, cuyo epicentro se localizó frente a Pedernales (Manabí), a 20 km de profundidad, provocó severos daños y pérdidas tanto humanas como económicas

En Terminal Internacional del Puerto de Manta hubo afectaciones a la estructura de los accesos a los muelles, mismos que fueron recuperados tras la intervención de la empresa privada Terminal Portuario de Manta TPM como entidad delegada de la operación del Terminal Internacional. Así, en coordinación con Autoridad Portuaria de Manta (APM), se logró que los muelles internacionales plenamente recuperados, se encuentran operativos y en perfecto estado y con reparaciones a las pasarelas de acceso, la infraestructura y superestructura (pilotes, vigas y losas), a fin de atender a parte de la flota pesquera industrial.

Además, el TPM realizó la ampliación del muelle internacional #2 de 200 a 300 metros de longitud como parte de sus inversiones enmarcadas en el contrato de delegación, con lo

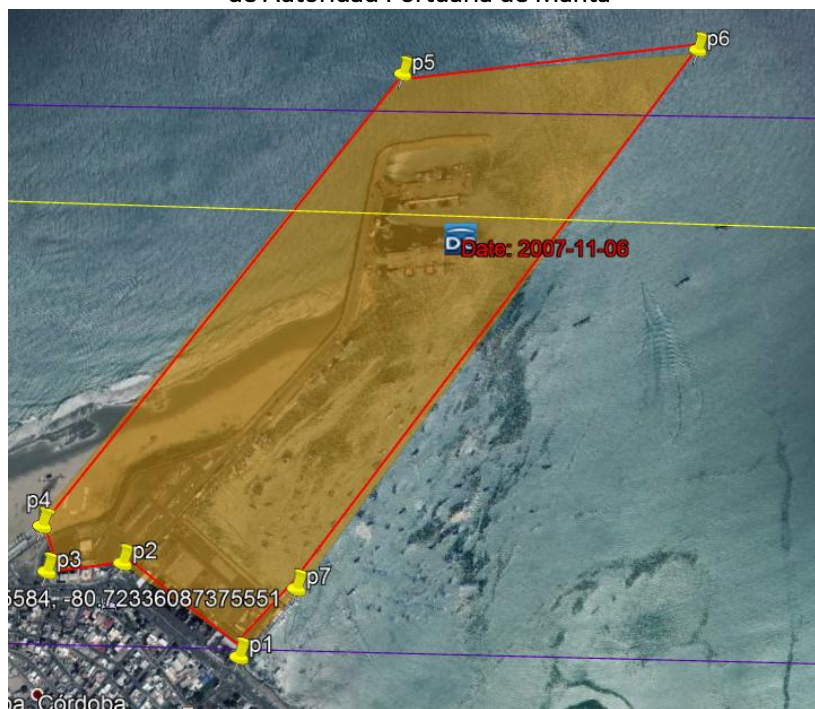
cual se dispone con mayor disponibilidad de línea de atraque para la flota atunera frente a las obras que se realizarán en el Terminal Pesquero y de Cabotaje.

Por otro lado, el Terminal Pesquero y de Cabotaje del Puerto de Manta, sufrió daños en varios tramos del muelle marginal y su acceso, generando una disminución de sus capacidades de línea de atraque en un 57% y en toneladas descargadas el 42%.

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas contrató en el año 2016 el “**Estudio de Evaluación y Rehabilitación de las Instalaciones del Puerto de Manta**”, cuyo alcance establece los diseños para la reconstrucción y rehabilitación de la infraestructura del Terminal Pesquero y de Cabotaje en el Puerto de Manta. Los mismos que contemplan la construcción de 2 muelles tipo espigón de 225 metros de largo x 30 metros de ancho específicamente para la flota atunera los cuales tienen un tiempo estimado de ejecución de 346 días cada uno.

De acuerdo con la Resolución Nro. GPM-2018-38630 del 22 de febrero del 2018, el Gobierno Provincial de Manabí, su calidad de autoridad ambiental RESUELVE: “*Otorgar el Registro Ambiental para el proyecto, obra o actividad Reconstrucción y Ampliación del Terminal Pesquero y Cabotaje, de la Ciudad de Manta, provincia de Manabí (...)*”; bajo las siguientes coordenadas:

Coordenadas registro ambiental del Proyecto de Reconstrucción del Terminal Pesquero y de Cabotaje de Autoridad Portuaria de Manta



Fuente: Google Earth

Elaboración: Dirección de Proyectos de Inversión - APM

El análisis de sustentabilidad ambiental se realiza con base al Plan de Manejo Ambiental del “ESTUDIO DE EVALUACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LAS INSTALACIONES

DEL PUERTO DE MANTA” y con relación al proyecto, para establecer los valores de sustentabilidad y riesgo ambiental que representa para el Ecosistema circundante.

Así, Autoridad Portuaria de Manta (APM) y el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOPE), han trabajado en los diagnósticos respectivos para viabilizar la reconstrucción del Terminal Pesquero y de Cabotaje del Puerto de Manta que sufrió graves daños a su infraestructura y que al momento no ha podido ser rehabilitado en su totalidad. El Proyecto de Reconstrucción y Ampliación del Terminal Pesquero y de Cabotaje de la Ciudad de Manta, Provincia de Manabí, será financiado con recursos del crédito 8591-EC del Banco Mundial; siendo el Ministerio de Transporte y Obras Públicas la institución responsable de la contratación de obra y fiscalización.

En este contexto, Autoridad Portuaria de Manta actuará como instancia de seguimiento a la construcción, así como también será la responsable de la implementación de las acciones necesarias para garantizar los servicios portuarios durante la fase de construcción.

En reunión mantenida el pasado martes 27 de febrero de 2018, en las oficinas de APM con los delegados del Banco Mundial, se recomendó que es necesario contar con un “**Plan de Continuidad**” para asegurar el servicio de atraque de buques durante la ejecución del proyecto y asegurar la continuidad de las normales operaciones en el Terminal Pesquero y Cabotaje en el Puerto de Manta, con la finalidad que no se afecte al sector pesquero del Cantón Manta; documento que fue revisado y aprobado en marzo del 2018.

No obstante, en virtud de que ha transcurrido 7 meses de haber propuesto el último Plan de Continuidad y en vista de que en el transcurso de este tiempo se han emprendido acciones para avanzar con el proceso del dragado y rehabilitación de vías de acceso en el Terminal Pesquero y de Cabotaje; la Dirección de Proyectos de Inversión de Autoridad Portuaria de Manta recomienda la revisión y actualización del último Plan de Continuidad.

1.2. Avances e intervenciones en el Terminal Pesquero y de Cabotaje

En virtud de que al momento se ha iniciado el proceso del dragado en el Puerto de Manta, como una intervención previa necesaria para iniciar las obras de reconstrucción y ampliación del terminal pesquero y de cabotaje, misma que está siendo financiada con recursos fiscales en el presupuesto de Autoridad Portuaria de Manta; es necesario revisar, y de ser el caso, actualizar, el Plan de Continuidad para garantizar la no interrupción de la normal operatividad en el Puerto de Manta, así como el plazo de ejecución de las obras.

El dragado de las áreas aledañas al Terminal Pesquero y de Cabotaje del Puerto de Manta se realiza en las áreas anexas a los nuevos muelles pesqueros para alcanzar una profundidad de 12.5, 9 y 7 metros, donde se contemplan las siguientes actividades:

- Limpieza y remoción de objetos ligeros y pesados en fondo marino,
- Movilización de draga de cortador y tuberías,
- Dragado de las áreas de maniobras y anexas a los muelles pesqueros
- Movilización y desmovilización de draga de tolva,
- Desmovilización y retiro de tuberías, draga de cortador.

La **primera etapa** del dragado en el Puerto de Manta se realizó en el área delegada del **Terminal Internacional**, a cargo de la concesionaria TPM a través de la compañía belga

Envisan. Ésta dio inicio a fines del mes de enero del 2018 y tuvo una duración de tres meses hasta marzo 2018, donde fueron dragados más de 1,5 millones de m³ de sedimentos.

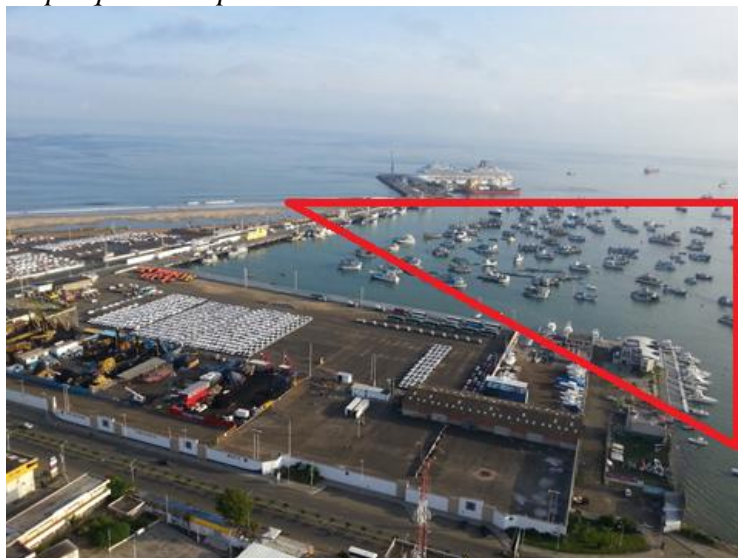
La **segunda etapa** de dragado en las áreas del en el Terminal Pesquero y de Cabotaje a cargo de la Autoridad Portuaria de Manta; mismas que contempla la extracción de sedimentos hasta máximo 10.00 m y mínimo 7 m de profundidad de calado y con un área aproximada de intervención de 15.6 hectáreas, en donde se construirán los muelles tipo espigón.

El dragado tiene un **Plan de Manejo Ambiental**, donde se estableció un **sitio de depósito** del material removido de las profundidades. El sitio de depósito se encuentra al noroeste del sitio de los nuevos espigones a construirse a 1.8 Millas Náuticas, a un rumbo de 0,37° RV, donde existen profundidades de 50 a 70 metros debajo del mar.

A fin de realizar con normalidad las tareas del dragado se necesita un perímetro sobre ancho de 80 m para maniobras de las dragas y resguardo de talud, situación por la cual fue necesario movilizar temporalmente a la flota pesquera artesanal que se encuentra dentro de esa zona para iniciar con los trabajos de retiro de sedimentos llegando a la profundidad propuesta en los estudios.

Se realizaron varias socializaciones del Proyecto de Reconstrucción del Terminal Pesquero y de Cabotaje a la comunidad; sobre todo a la población usuaria de las instalaciones del muelle pesquero, en las cuales se llegó a un acuerdo entre Autoridad Portuaria de Manta, Capitanía del Puerto y armadores pesqueros artesanales para buscar el sitio idóneo donde se reubicaría la flota, misma que se encontraba ubicada de como se muestra a continuación:

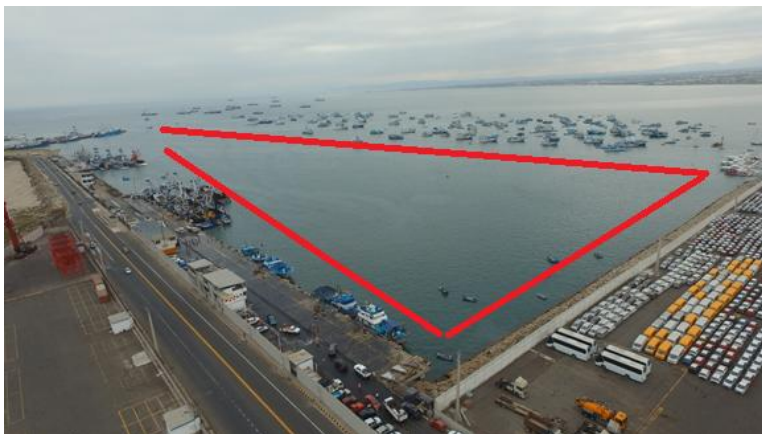
*Rada del muelle pesquero ocupada **antes** de la reubicación de las embarcaciones*



Para cumplir con este proyecto se procedió a socializar las actividades a ejecutar, por lo que se organizaron varias reuniones conjuntamente con la Dirección Regional de los Espacios Acuáticos de Manabí de la Armada de Ecuador, quienes son la autoridad competente para la reubicación de las embarcaciones que se situarán temporalmente en otros sitios seguros y

protegidos mientras dure el proceso del dragado. Así se procedió a la reubicación en un lugar seguro para la flota pesquera para las maniobras de dragado, a 400 metros de distancia del Terminal Pesquero y de Cabotaje, como se muestra a continuación:

*Rada del muelle pesquero de despejada **después** de la reubicación de las embarcaciones*



1.3. Objetivos del Plan de Continuidad

- Efectuar una retroalimentación de las condiciones y capacidades actuales del Terminal Pesquero y Cabotaje del Puerto de Manta y su inmediata afectación durante las actividades de reconstrucción de los nuevos muelles pesqueros tipo espigón.
- Descripción de la ejecución de cada etapa del proyecto y revisión de su tiempo de finalización.
- Mostrar los planos temáticos de las ubicaciones del campamento de la obra, con sus reubicaciones en las operaciones del Terminal Pesquero y Cabotaje.

2. RETROALIMENTACIÓN DE LAS CONDICIONES Y CAPACIDADES ACTUALES DEL TERMINAL PESQUERO Y CABOTAJE DEL PUERTO DE MANTA

Autoridad Portuaria de Manta antes del terremoto del 16 de abril de 2016, brindaba un servicio de atraque en una longitud total de 1420 metros de muelles en sus dos terminales:

- Muelle Internacional # 1 = 400 metros (Terminal Internacional, TPM).
- Muelle Internacional # 2 = 400 metros (Terminal Internacional, TPM).
- Muelle Marginal = 620 metros (180 metros para el sector artesanal y 440 para el sector industrial – Terminal Pesquero y de Cabotaje, APM).

Es importante mencionar que la flota pesquera industrial contaba con 1240 metros de línea de atraque en el Puerto de Manta para sus operaciones (800 en el Terminal Internacional y 440 en el Terminal Pesquero y de Cabotaje); no obstante, por efectos del terremoto, se

inhabilitó un tramo de 180 metros del muelle marginal del terminal pesquero y de cabotaje, mismo que posteriormente fue demolido; por tanto, la disponibilidad de muellaje para la flota pesquera industrial en el Terminal Pesquero y de Cabotaje, se redujo a 260 metros lineales.

2.1. Capacidad operativa en el Terminal Pesquero y de Cabotaje (APM)

El muelle de Pesquero y de Cabotaje atiende mensualmente en sus instalaciones un promedio de 30 barcos industriales y 120 barcos artesanales, obteniendo un resultado anual de 360 barcos industriales y 1400 barcos artesanales, en promedio.

El promedio de ocupación de la flota **pesquera industrial** en el Terminal Pesquero y de Cabotaje en lo que va del año 2018 es del 182%¹; es decir que al momento se supera casi al doble la capacidad instalada de atraque debido a que algunos buques tienen la posibilidad de permanecer abarloados uno alado de otro (como se muestra en la foto posterior). Autoridad Portuaria de Manta emite diariamente autorización para que puedan realizar sus actividades de carga, descarga y avituallamiento en función del tamaño de la eslora (longitud del buque) y disponibilidad de espacios en el terminal pesquero.

Considerando que con la construcción de los nuevos muelles 1 y 2 se contará con 1090 totales metros de atraque; es decir un incremento del 4 veces más la capacidad actual (en promedio), esto supera con creces el déficit de espacios para atender a la flota pesquera industrial.

Es importante mencionar que durante los 114 días de veda del atún, existe una demanda de más del 355% de ocupación del muelle, tomando una referencia de una de las dos vedas que se tienen en el año iniciando generalmente en noviembre y finalizando en enero.

Por otro lado, el promedio de ocupación de la flota pesquera artesanal en el Terminal Pesquero y de Cabotaje es de apenas el 25%² diario teniendo sus horas pico en lo que va del año; es decir que al momento existe una subutilización en ciertas horas del día de los espacios del muelle artesanal, con lo cual la intervención que se realizará en este muelle no afectará la disponibilidad de espacios para las actividades de carga y descarga.

Vista aérea del Terminal Pesquero y de Cabotaje de Autoridad Portuaria de Manta APM

¹ Registros Administrativos Autoridad Portuaria de Manta, Sistema GSoep. Se calcula en base a la sumatoria de número de eslora ocupada por hora en muelle industrial, dividido para el total de la longitud disponible.

² Registros Administrativos Autoridad Portuaria de Manta, Sistema GSoep. Se calcula en base a la sumatoria de número de eslora ocupada por hora en muelle artesanal, dividido para el total de la longitud disponible.



2.2. Capacidad operativa en el Muelle Internacional (TPM)

TPM dispone de 2 muelles de espigón uno de 200 metros y el otro que fue ampliado 100 metros quedando 300 de longitud, que a su vez ofrecen 4 atracaderos que suman 1000 metros lineales capaces de recibir al mismo tiempo cuatro embarcaciones de gran eslora (comerciales, turística, **pesqueras**, etc.) simultáneamente; es decir, destinados a las operaciones de buques portacontenedores, graneleros, carreros, **pesqueros** y cruceros. Ambos muelles tienen un ancho de plataforma de 45 metros cada uno y una profundidad promedio de 12.5 metros.³

Vista aérea del Terminal Internacional delegado a Terminal Portuario de Manta TPM



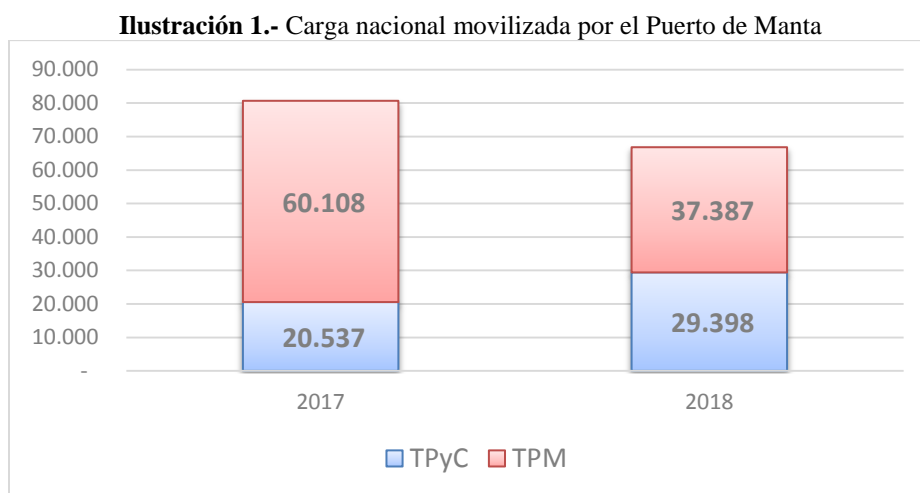
Propiedad: Terminal Portuario de Manta

Después del terremoto del 16 de abril del 2016, en vista del daño ocurrido en la infraestructura del Terminal Pesquero y de Cabotaje, se tuvieron que utilizar instalaciones del muelle internacional para atender parte de la flota pesquera nacional.

³ <http://tpm.ec/equipamiento/infraestructura/#muelles>

De acuerdo al siguiente gráfico, en el año 2017 se movilizaron más de 80 mil toneladas en el Puerto de Manta, de las cuales el 34% se movilizó en el Terminal Pesquero y de Cabotaje (Autoridad Portuaria de Manta) y el 66% se lo realizó en el Terminal Internacional (Terminal Portuario de Manta).

Para lo que va del año 2018, esta composición se ha revertido y alrededor del 43% de la carga se moviliza en las instalaciones del Terminal Pesquero y de Cabotaje, lo que demuestra que Autoridad Portuaria de Manta de a poco va recuperando su capacidad operativa post-terremoto; misma que requiere de la construcción de muelles tipo espigón para poder atender al 100% de la flota nacional.



Elaboración: Dirección de Planificación y Gestión Integral, Autoridad Portuaria de Manta

Es importante mencionar además que existen dos puertos privados cercanos al Puerto de Manta que se constituyen espacios alternativos para la prestación de servicios carga y descarga de pesca y cabotaje. Puerto Atún es un muelle pesquero privado de 250 metros de longitud ubicado en el cantón de Jaramijó (apenas a 5 kilómetros de Manta), mismo que está proyectado para crecer hasta 500 metros. Ambos lados del muelle son utilizados como atracaderos, por lo que su capacidad total es de 500 metros de muelles útiles. Allí acodera la flota de 14 buques atuneros del Grupo Empresarial “Paladines Hermanos” para la descarga de pescado, avituallamiento y mantenimiento⁴ y además prestan servicios a otras embarcaciones de la flota pesquera industrial local.

Colindante a éste, se encuentra otro muelle esquero privado llamado Astiesmar, recientemente inaugurado en junio del 2018, con una longitud de 120 metros y un ancho de 20 metros. Se tiene previsto que cuando se concluyan los trabajos, se tendrá una extensión de 240 metros y podrá recibir barcos atuneros de hasta 2.000 toneladas.⁵

⁴ <http://www.paladineshermanos.com/puerto-atun/>

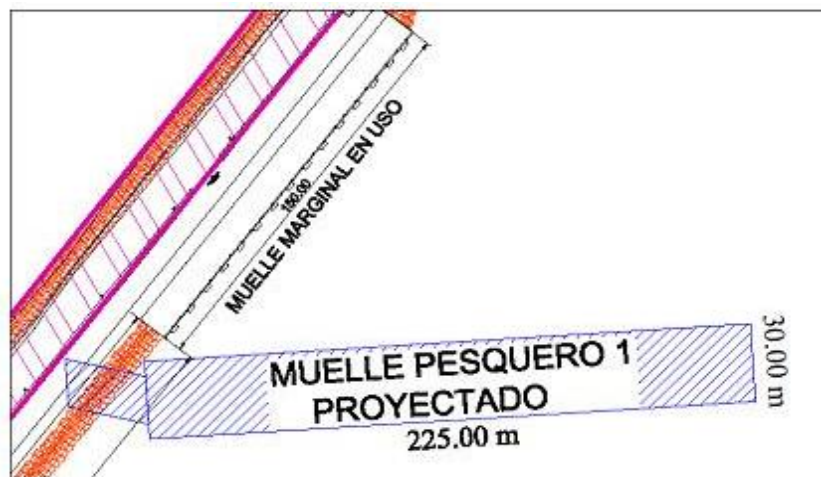
⁵ Revista Ecuador Pesquero; edición Mayo – Julio 2018. Página 18.

3. PLAN DE CONTINUIDAD PARA LA OPERATIVIDAD DE LA FLOTA PESQUERA ARTESANAL E INDUSTRIAL

De 1420 metros de muelle que tenía el Puerto de Manta con los dos terminales (Terminal Internacional y Terminal Pesquero y de Cabotaje), 800 metros fueron asignados a la empresa privada Terminal Portuario de Manta (TPM) a partir del mes de Diciembre del 2016 después de un proceso público de delegación; quedando 620 metros de muelle marginal (440 pesquero industrial y 180 pesquero artesanal) a cargo de Autoridad Portuaria de Manta para atender a la flota pesquera artesanal e industrial. Como consecuencia del terremoto del 16 de abril del 2016, los 440 metros que brindaba servicio al sector pesquero **industrial** fueron afectados 180 metros, en la actualidad solo se cuenta con 260 metros.

El muelle marginal del Terminal pesquero y Cabotaje luego del terremoto del 16A está separado en dos tramos, uno desde la marca 000 a 290; y el otro desde la marca 470 a 620, como consecuencia de la demolición del tramo comprendido desde la marca 290 a 470.

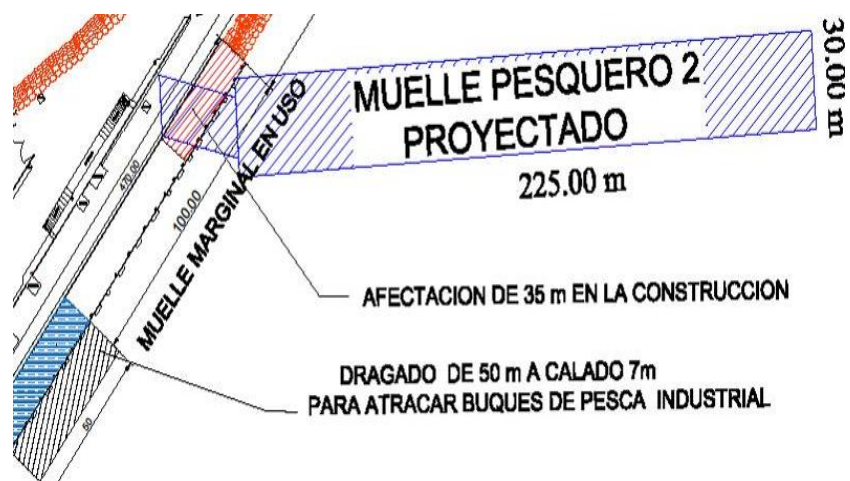
Cuando se inicie la construcción del muelle pesquero 1, no causará problemas a las operaciones del terminal de pesca, ya que la pasarela de acceso se encuentra ubicada en el tramo derrocado que al momento no está siendo utilizado por la flota pesquera ni artesanal ni industrial; por lo que, al momento no existe actividad alguna de abastecimiento o descarga por parte de la flota, permitiendo así que esta intervención esté libre para las maniobras de hincado de pilotes y construcción del muelle.



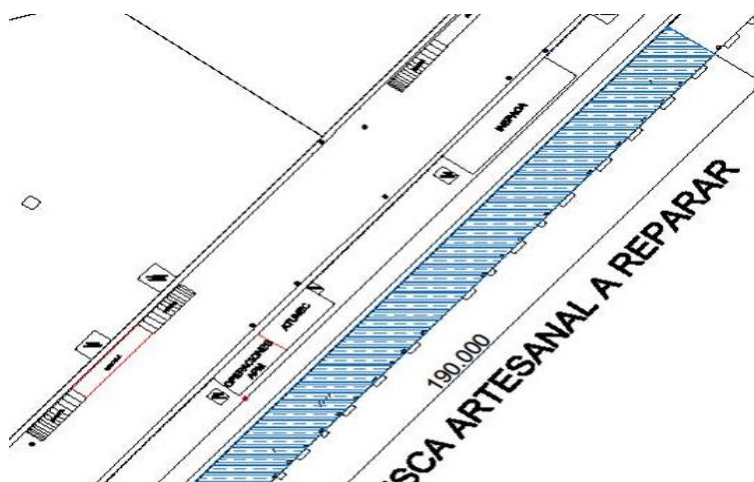
Posteriormente, se demolerá 35 metros de muelle marginal existente para la construcción del muelle pesquero 2; al tiempo que empezará **paralelamente** la construcción de la pasarela de acceso de ambos muelles 1 y 2.



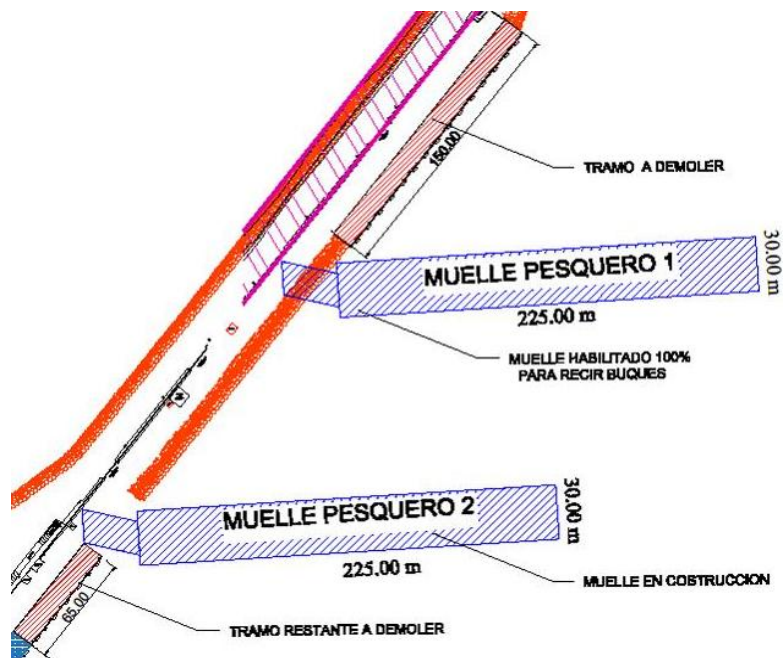
Para recuperar lo afectado (35 metros) a raíz de la construcción del muelle pesquero 2, se dragara 50 metros por un ancho de 15 metros a lo largo del muelle destinado para la pesca artesanal a una profundidad de 7 metros para así atender buques de pesca industrial.



Paralelamente, se trabajará en la reparación de los 190 metros de muelles destinados para la pesca artesanal y en la instalación de la tubería y construcción de reservorios para el abastecimiento de agua potable para la terminal pesquera coordinando los trabajos con la Dirección de Operaciones Portuarias de Autoridad Portuaria de Manta.



Una vez que el muelle pesquero 1 se encuentre en un 80% de ejecución, se procederá a la demolición de los tramos afectados y así atender la demanda de buques en las nuevas instalaciones.



3.1. Tiempo de las etapas de construcción

ETAPA	OBRA	DIAS	MESES																
			-1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	+1	
1	Inicio de fiscalización	30																	
2	Construcción de muelle provisional y movilización de equipos	60																	
3	Construcción de muelle pesquero 1	360																	
4	Demolición de 35 m de muelle existente y construcción de muelle pesquero N.- 2	390																	
5	Reparación de muelles artesanales	90																	
6	Abastecimiento de agua Potable	360																	
7	Demolición de muelles existentes, construcción de muros de hormigón y colocación de escollera	90																	
8	Entrega de obra y fin de fiscalización	30																	
	Trabajos previos y entrega de obra por parte de la fiscalización																		
	Plazo de obra																		

Conforme a los criterios de esta sección 3 sobre el Plan de Continuidad, existen etapas se realizarán paralelamente de acuerdo al cronograma establecido para la obra, el cual se estipula que durará 14 meses de plazo para la construcción de la obra con un mes previo al inicio y un mes posterior a la finalización para la fiscalización.

3.2. Servicio de Quejas y Reclamos

El objetivo del Servicio Quejas y Reclamos es dar atención oportuna a las afectaciones que pudieran provocarse a la población, usuarios del Terminal Pesquero y trabajadores por acción de las actividades que se produzcan en el marco del proyecto de Reconstrucción y Ampliación del Terminal Pesquero y de Cabotaje de la ciudad de Manta, Provincia de Manabí.

Los usuarios y trabajadores que se consideren afectados negativamente por las actividades propias del proyecto podrán dar a conocer sus reclamos a directamente en Autoridad Portuaria de Manta a través de los siguientes medios disponibles:

1. Buzón Online: info@apm.gob.ec,
2. Oficina de Atención al Ciudadano en el Edificio Administrativo de Autoridad Portuaria de Manta, o;
3. Buzón físico en las instalaciones del Edificio Administrativo de Autoridad Portuaria de Manta o en las instalaciones del Terminal Pesquero y de Cabotaje.

Todos los días, la Dirección de Comunicación Social revisará los buzones de quejas y reclamos y en caso de haberlos, se reunirá con la Dirección de Proyectos de Inversión de Autoridad Portuaria de Manta para revisar el tipo de queja y dirigirla a una de las siguientes instancias:

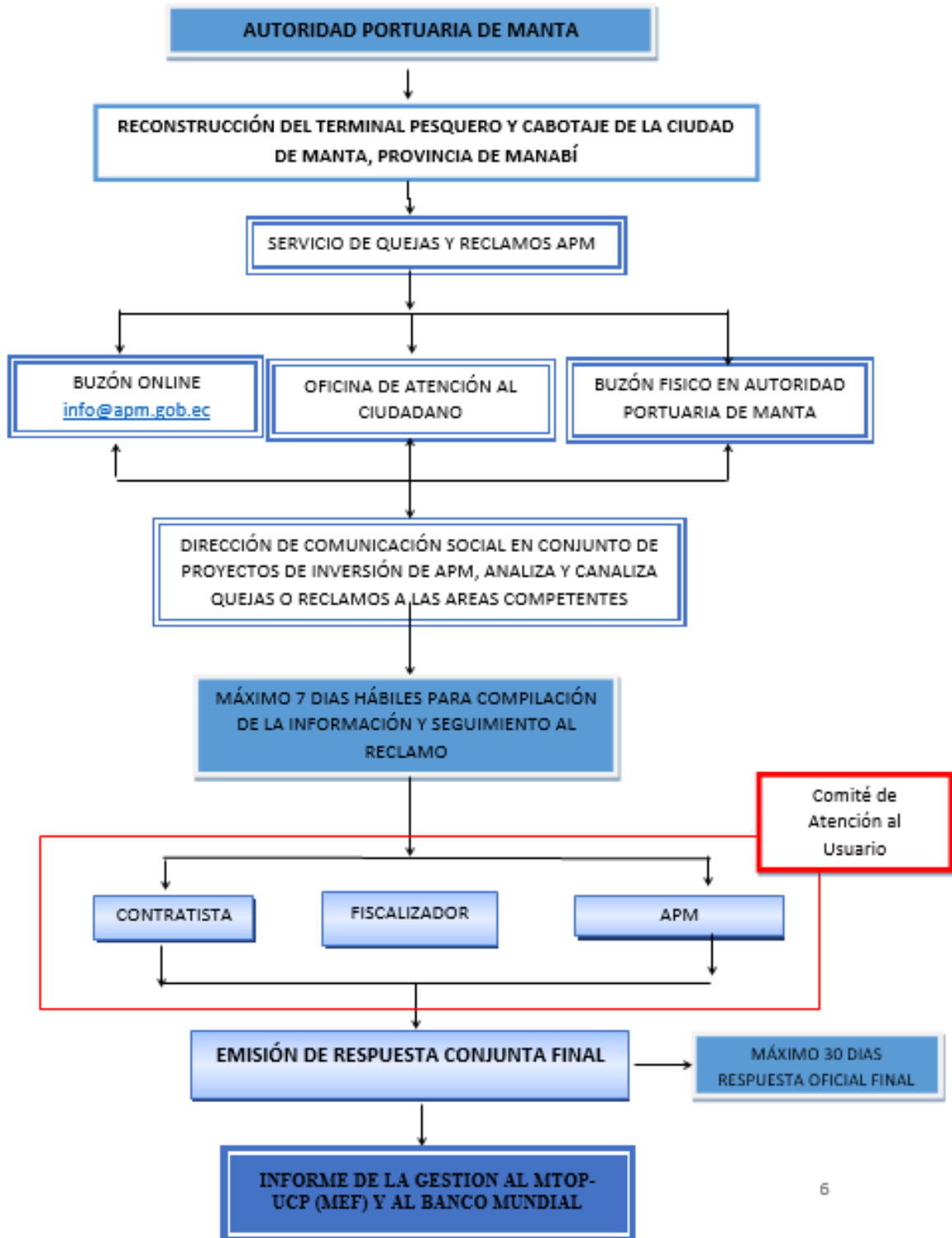
1. Contratista
2. Fiscalizador

3. Área involucrada de Autoridad Portuaria de Manta, según el caso.⁶

El área al cual fue direccionada la queja o reclamo tendrá un plazo de 7 días laborables para reunir cualquier tipo de información o evidencia que pueda atender el reclamo del usuario, para posteriormente realizar un Comité entre el Contratista, Fiscalizador y Autoridad Portuaria de Manta (Dirección de Comunicación Social y Proyectos de Inversión como delegados institucionales) para en un plazo de 30 días máximo dar respuesta formal al ciudadano; misma que se remitirá de parte de APM con copia a la Subsecretaría de Infraestructura del Transporte del MTOP y con copia a la Unidad de Coordinación del Proyecto – UCP del Ministerio de Finanzas, para desde allí finalmente informar al Banco Mundial de cómo se atendió la queja.

FLUJOGRAMA DE PROCESO GRS

⁶ Autoridad Portuaria de Manta tiene dentro de su estructura organizacional 11 Direcciones: Operaciones Portuarias, Jurídico, Comunicación Social, Proyectos de Inversión, Planificación y Gestión Integral, Seguridad Integral, Tecnologías de la Información, Financiero, Talento Humano, Promoción y Comercialización y Administrativo.



Elaboración: Dirección de Comunicación Social, Autoridad Portuaria de Manta

Para la implementación y funcionamiento del servicio de reclamos y quejas se considerarán tres fases:

I. FASE DE PREPARACIÓN

Procedimiento

- ✓ Previo al inicio de los trabajos, Autoridad Portuaria de Manta conjuntamente con la empresa fiscalizadora, programarán y realizarán una reunión informativa en la que se dará a conocer la implementación del servicio de quejas y reclamos a la ciudadanía; principalmente a los usuarios directos e indirectos del Puerto de Manta.
- ✓ Para la recepción de las quejas y reclamos se instalarán en sitios estratégicos unos buzones de sugerencias y unos formatos físicos de registro de quejas y reclamos (ver anexos), tanto en el Edificio Administrativo de Autoridad Portuaria de Manta como en las premisas del Terminal Pesquero y de Cabotaje en el Puerto de Manta. Además se habilitará y promocionará la dirección electrónica: info@apm.gob.ec, la cual estará manejada por la Dirección de Comunicación Social de Autoridad Portuaria de Manta.
- ✓ El formato de registro de quejas y reclamos también estará disponible en formato digital en la página web de Autoridad Portuaria de Manta.
- ✓ En la reunión informativa se dará a conocer a las autoridades locales, usuarios y población asentada en el área de influencia directa del proyecto, la implementación del sistema y la ubicación de los buzones en donde se colocarán las quejas y reclamos a que hubiere lugar.
- ✓ Se informará a los trabajadores de la implementación de los buzones de quejas y reclamos en las charlas de inducción que se realizan previo al inicio de las jornadas de trabajo.

Responsables

- ✓ Autoridad Portuaria de Manta/ Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- ✓ Empresa Constructora.
- ✓ Empresa encargada de la Fiscalización.

Medios de Verificación

- ✓ Registro fotográfico de los buzones de quejas y reclamos.
- ✓ Registro de firmas de los pobladores asistentes a la reunión informativa que se realizará previo el inicio de la ejecución del proyecto.
- ✓ Registro de firmas de los trabajadores asistentes a las charlas de inducción que se realizan previo al inicio de la ejecución del proyecto.

II. FASE DE EJECUCIÓN

Procedimiento

- ✓ Una vez recibida la queja por los canales antes mencionados (buzones y correo institucional), el área de Atención al Ciudadano de la Dirección de Comunicación Social se reunirá con la Dirección de Proyectos de Inversión (como área técnica en Autoridad Portuaria de Manta conocedora del contrato de construcción y fiscalización), para analizar a cuál de las tres instancias (Contratista, Fiscalizador o APM) corresponde la atención del reclamo.
- ✓ Se realizará la revisión de los canales de comunicación para reclamos con una periodicidad **diaria**.
- ✓ El área responsable de tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles una levantar la información y los argumentos del caso para preparar una respuesta.
- ✓ Posterior a este Plazo, la Dirección de Comunicación Social de APM convocará a un “Comité de Atención al Usuario” donde conjuntamente: Contratista, Fiscalizador y APM, prepararán en un plazo no mayor de 30 días la respuesta al ciudadano, solventando sus quejas o inquietudes; misma que a su vez deberá ser informada por APM, a la Subsecretaría de Infraestructura del Transporte del MTOP y a la Unidad de Coordinación del Proyecto del Banco Mundial en el Ministerio de Economía y Finanzas, para su respectivo conocimiento.
- ✓ La Dirección de Comunicación Social llevará un registro de respuestas (ver anexos).
- ✓ Se deberá reportar las gestiones realizadas en los informes mensuales de fiscalización.

Responsables

- ✓ Director de Comunicación Social (APM).
- ✓ Director de Proyectos de Inversión (APM).
- ✓ Administrador del contrato y/o supervisor del proyecto (APM).
- ✓ Superintendente de la obra (contratista).
- ✓ Fiscalizador de la obra.
- ✓ Técnicos ambientales de la empresa constructora, de la empresa encargada de la fiscalización y de APM; de ser el caso.

Medios de verificación

- ✓ Registro de las quejas y reclamos recibidos
- ✓ Registro de respuestas emitidas

III. FASE DE CIERRE

Procedimiento

- ✓ Los buzones de quejas y reclamos se cerrarán luego de la firma del acta de entrega recepción provisional del proyecto.
- ✓ Se deberá presentar como parte de informe de cierre ambiental del proyecto un informe de las gestiones realizadas, donde se incluya los medios de verificación de lo actuado.

Responsables

- ✓ Director de Comunicación Social (APM).
- ✓ Administrador del contrato y/o supervisor del proyecto (APM).
- ✓ Superintendente de la obra (contratista)
- ✓ Fiscalizador de la obra (contratado)
- ✓ Técnicos ambientales de la empresa constructora, de la empresa encargada de la fiscalización y de APM; de ser el caso.

Medios de Verificación

- ✓ Informe final de cierre.

3.3. Programa de Comunicación Social durante la etapa de construcción

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL ETAPA DE CONSTRUCCION	PCS- 01
Objetivos: Promover la generación de empleo temporal que traiga beneficios económicos a las familias de la región y al mismo tiempo a la productividad del Puerto de Manta.	
Lugar de aplicación: Cantón Manta; áreas de influencia directa e indirecta.	
Responsables: Contratista(s): Responsabilidad principal operacional Fiscalización: Responsabilidad principal de supervisión y apoyo técnico, según necesario APM: Responsabilidad de apoyo y supervisión operacional diario, según necesario MTOP: Responsabilidad de supervisión contractual	
Aspecto ambiental/social: Componente socioeconómico	
Impactos identificados: Problemas enfrentados con la comunidad adyacente/habitantes del área de influencia indirecta (AII) del proyecto por desconocimiento de los alcances y los impactos ambientales y sociales del proyecto su PMAS.	
Medidas propuestas: PCS-EC 01 <u>Información a la Comunidad</u> Con el fin de favorecer adecuadas relaciones y comunicación con la comunidad que se encuentra en el área de influencia directa (AID) del proyecto, cada Contratista deberá implementar las siguientes medidas: <ul style="list-style-type: none">⇒ Colocar pancartas informativas de cada obra a ser construida previo al inicio de las actividades y mantenerlas durante y después de su ejecución.⇒ Difundir información sobre las obras por medios impresos, radio y medios electrónicos (Facebook, Twitter) y la página web oficial de la APM.⇒ Estudiar y contemplar la posibilidad de optar por la contratación de mano de obra local para diferentes puestos de trabajo durante las actividades constructivas, con el fin de contribuir a la generación de ingresos económicos adicionales a las familias del área de influencia indirecta (AII) del proyecto.	

Indicadores:

Cada Contratista ha efectuado reuniones con líderes de la comunidad para dar a conocer el alcance y las actividades del proyecto

No. de personas locales contratadas / No. total de trabajadores

Medios de verificación:

Registro de asistencia a la socialización

Registro de empleos generados a pobladores locales

Registro de comunicados de prensa y entrevistas realizadas en medios

Registro de los documentos difundidos por medios electrónicos (web, Facebook, Twitter)

Reporte de hallazgos durante inspecciones de cumplimiento del PMAS

Registro fotográfico

Plazo (meses):

Permanente durante la etapa de construcción

Medidas propuestas: PCS-EC 02**Servicio de Atención a Reclamos y Quejas**

Cada Contratista contribuirá a un sistema de Servicio de Atención a Reclamos y Quejas por la comunidad durante la etapa de construcción del proyecto.

- ⇒ Toda queja por daños y/o afectaciones ocasionadas por los trabajos de construcción deberá ser receptada en las oficinas del Contratista, APM y MTOP. Personal asignado del MTOP-APM deberá verificar los daños causados y determinar el grado de responsabilidad de la Contratista responsable del daño y/o afectación.
- ⇒ De acuerdo con el grado de responsabilidad, la parte responsable deberá tomar las acciones pertinentes para garantizar la reparación y/o remediación, a satisfacción de la parte damnificada y cualquier autoridad de aplicación, según sea el caso, incluyendo generación de un informe de las medidas implementadas, con acta de aceptación y firma de las partes involucradas. Dichos documentos serán reportados a la autoridad de aplicación, según compete.

Indicadores:

No. de reclamos/quejas atendidos / No. de reclamos/quejas presentados por la comunidad

Medios de verificación:

Contrato de ejecución de obra

Registro de reclamos/quejas

Registro de indemnizaciones y arreglos efectuados

Registro fotográfico

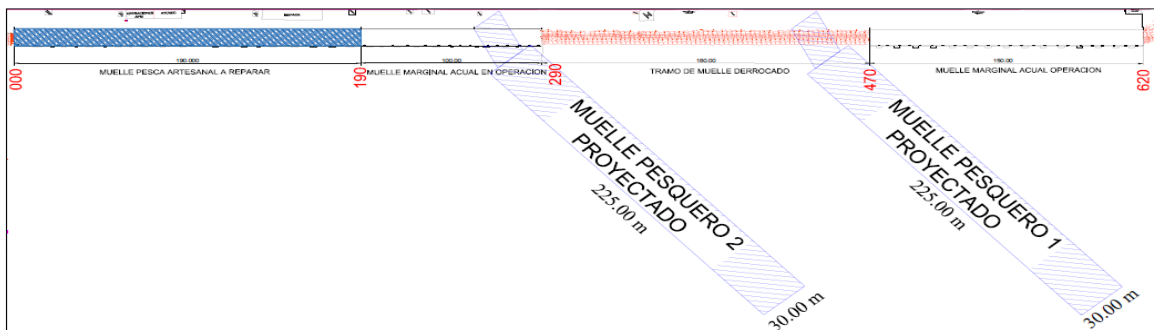
Plazo (meses):

Permanente durante la etapa de construcción

4. CONCLUSIONES

Durante la construcción del muelle pesquero #1, que se proyecta entre las marcas 419 a la 449, no tendrá afectación en la operatividad en el tramo existente, pues las marcas 470 a la 620 estarán disponibles para el atraque de las embarcaciones y el área donde se hará la intervención corresponde a un muelle derrocado que al momento no se encuentra en uso.

Nota: Las “marcas” son las medidas en metros, que establecen la longitud del muelle y permiten un control en el atraque de buques.



En la construcción del muelle pesquero # 2, que se proyecta entre las marcas 255 a la 290, se tendrá una afectación de 35 metros en el tramo existente entre las marcas 190 a 290 (100 metros); por lo tanto, el muelle pesquero # 2 será afectado en una longitud de 35 metros, siempre y cuando no se derroque ningún espacio de muelle existente; es decir se afectará apenas el 35% del total del área que al momento se está realizando para operaciones portuarias en el Terminal Pesquero y de Cabotaje, misma que puede ser compensada por la ocupación de las instalaciones disponibles en el Terminal Internacional bajo la administración de TPM, donde actualmente se está prestando atención a la **flota pesquera industrial**. Además, los armadores pesqueros industriales que así lo consideren, pueden costear el uso de las instalaciones en los muelles privados de PuertoAtún y Astiesmar en el cantón de Jaramijó.

En el caso de la flota pesquera artesanal, se puede evidenciar que existe una subocupación del terminal pesquero artesanal en base a las horas de uso del mismo; por lo que las obras de readecuación y rehabilitación de dicho muelle no afectarán la operatividad de carga y descarga, en la medida que se coordine entre Autoridad Portuaria de Manta el uso de los muelles y se amplié el horario de sus descargas y avituallamiento a horas menos congestionadas , el contratista y el fiscalizador, un cronograma adecuado de uso del muelle.

Finalmente, se concluye que en base al presente análisis, el área de influencia directa del Proyecto de Reconstrucción y Ampliación del Terminal Pesquero de la ciudad de Manta, Provincia de Manabí, es el Puerto de Manta, incluido el sitio de depósito de los sedimentos retirados del dragado.