



GRUPO BANCO MUNDIAL



**MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS**

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y DE
TRANSPORTE
VICEMINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS**

**“Proyecto de Transporte e Infraestructura
Resiliente de El Salvador”**

Contrato de Préstamo BIRF No. 9602-SV

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

Marzo, 2025



Índice

INTRODUCCIÓN	6
1. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	7
1.1. Objetivos del PPPI	7
General.....	7
Específicos	7
1.2. Alcances del PPPI	7
2. EL PROYECTO	8
2.1. Breve descripción del proyecto.....	8
2.2. Ubicación geográfica del proyecto.....	9
2.3. Objetivos del proyecto	11
2.4. Componentes del proyecto.....	11
Componente 1: Mejora de la conectividad de la zona metropolitana norte de San Salvador	12
Componente 2: Desarrollo de capacidades institucionales para una infraestructura de carreteras resilientes al clima, segura e inclusiva.....	13
Componente 3: Gestión del Proyecto.....	14
Componente 4: Componente de Respuesta a Emergencia Contingente (CERC).	15
3. ARREGLOS INSTITUCIONALES	15
3.1. Disposición Institucional de implementación.....	15
3.2. Disposición de monitoreo y evaluación.....	16
3.3. Sostenibilidad	16
4. CONSULTAS SIGNIFICATIVAS	17
5. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES AFECTADAS, OTRAS PARTES Y GRUPOS VULNERABLES.....	19
5.1. Las partes afectadas, otras partes interesadas y grupos vulnerables	20
i) Partes afectadas.....	20
ii) Otras partes interesadas.....	20
iii) Grupos vulnerables o menos favorecidos.....	24
5.2. Estrategia para la participación comunitaria en el proyecto	25
5.3. Estrategia para garantizar la participación de los grupos vulnerables o menos favorecidos.....	26
5.4. Acerca de los Pueblos Indígenas (PI).....	29



6. MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ESTRATEGIA DE PARA LAS FUTURAS CONSULTAS CIUDADANAS	30
6.1. Para la comunicación y difusión de la información acerca del proyecto	30
6.2. Consultas durante implementación del proyecto.....	32
6.3. Descripción del mecanismo para las consultas futuras.....	32
6.4. Metodología.....	33
6.5. Sobre las convocatorias	33
7. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	34
7.1. Descripción del MAQR	34
7.2. Concepto y marco de aplicación del presente mecanismo	34
7.3. Objetivo del MAQR.....	35
7.4. Consideraciones para la admisibilidad de las diligencias	36
7.5. Alcances de la aplicación de MAQR	36
7.6. Instancias y canales para registro de diligencias	37
a) A través de la(s) empresa(s) constructora(s)	37
b) A través de la UEP-MOPT	38
c) A través de la Unidad de Acceso a la Información Pública, UAIP/MOPT	38
7.7. Procedimiento de recepción y trámite de las diligencias	39
PASO 1: Presentación	39
PASO 2: Revisión	39
PASO 3: Derivación	39
PASO 4: Respuesta.....	40
PASO 5: Apelación	41
8. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A RIESGOS DE ACOSO SEXUAL EN PROYECTOS CONSTRUCTIVOS.....	42
9. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	43
9.1. Recurso humano	43
9.2. Funciones y responsabilidades de gestión	43
Todos:.....	43
Especialista social:.....	44
10. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	44
10.1. Participación de las Partes Interesadas en las actividades de seguimiento	45
10.2. Presentación de informes a los grupos de Partes Interesadas	45



ANEXOS.....	47
ANEXO 1: Informe de las consultas públicas del Informe preliminar del “Estudio de impacto Ambiental del proyecto Infraestructura y Transporte Resiliente de El Salvador” (Contrato BIRF 9602sv)	48
ANEXO 2: Protocolo de actuación frente a riesgos de acoso sexual en proyectos constructivos	64



ACRÓNIMOS

PPPI	Plan de Participación de Personas Interesadas
A.I.D.	Área de Influencia Directa
A.I.I.	Área de influencia indirecta
AASHTO	American Association of State Highway and Transportation Officials (por sus siglas en inglés).
ADESCO	Asociaciones de Desarrollo Comunal
ALIGHT	Comité de Refugiados de Estados Unidos
AMSS	Área Metropolitana de San Salvador
ASPIDH	Asociación Aspídh Arcoíris Trans
BIRF	Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento
CERC	Componente de Respuesta a Emergencia Contingente
COMCAVIS TRANS	Comunicación y Capacitación a Mujeres Trans
COMPASSION	En el nombre de Jesús
DIOP	Dirección de inversiones en la Obra Pública
DPOP	Dirección de planificación de la Obra Pública
FOVIAL	Fondo de Conservación Vial
GdES	Gobierno de El Salvador
GGS	Gerencia de Gestión Social
LAIP	Ley de acceso a la Información Pública
LDPS	Ley de Desarrollo y Protección Social
LPA	Ley de Procedimientos Administrativos
LSC	Ley de Servicio Civil
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transporte.
OIAC	Oficina de Información y Atención Ciudadana
ORHAG	Orden Religiosa “Hermanas del Ángel de la Guarda”
PBC	Contratos basados en el desempeño (por sus siglas en inglés)
UEP	Unidad Ejecutora del Proyecto
POM	Manual de Operaciones del Proyecto (por sus siglas en inglés)
AyS	Asuntos Sociales
GF	Gestión Financiera
MTR	Revisión Intermedia (por sus siglas en inglés)
M&E	Monitoreo y Evaluación
APR	Análisis Preliminar de Riesgos
PNC	Policía Nacional Civil
EIAS	Estudio de Impacto Ambiental y Social
EAS	Estándares Ambientales y Sociales
LGBTI+	Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales.
MAQR	Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos
OIAC	Oficina de Información y Atención Ciudadana.



INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Plan de Participación de la Partes Interesadas (PPPI) del **“Proyecto de Transporte e Infraestructura Resiliente de El Salvador (Contrato de Préstamo BIRF No. 9602sv)”**; cuyo marco principal es el Estándar Ambiental y Social 10 (en adelante EAS10), el cual previene a los involucrados en la ejecución del proyecto para que identifiquen a las partes interesadas y afectadas por las acciones del proyecto, los grupos en situación vulnerabilidad, para el caso, mujeres jefas de familia, adultos mayores, juventud, niñez, población LGBTI+, grupos de personas con alguna discapacidad; con el fin de crear mecanismos para atender y mitigar las afectaciones que el proyecto pudiera causar; también se recalca la identificación y localización de Pueblos Indígenas presentes en las áreas de influencia de los proyectos, con el fin de incluirles activamente, tanto en las consultas como en los potenciales beneficios del proyecto.

También es importante resaltar la disposición de la información pertinente al proyecto, al alcance de las partes interesadas en primera instancia y, en segunda, de todos los públicos que quieran saber acerca del proyecto, para ello este Plan de Participación también tiene asidero legal en legislación nacional, como Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP); la Ley de Procedimientos Administrativo (LPA); Ley de Desarrollo y Protección Social (LDPS) y la Ley de Servicio Civil, (LSC), de las cuales se desprenden los mecanismos que exponen en este documento.

En vista de lo anterior el PPPI de este proyecto contiene la descripción del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR); la identificación y el análisis de las partes interesadas en el proyecto, la ruta para la atención de los grupos vulnerables y el protocolo de actuación frente a casos de acoso sexual. Los que deberán ser implementados a lo largo de la ejecución de proyecto.



1. OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1. Objetivos del PPPI

General

El Plan de Participación de Personas Interesadas, o PPPI, tiene por objeto favorecer la participación de las Partes Interesadas del “Proyecto de Transporte e infraestructura Resiliente de El Salvador”, de acuerdo con la normativa nacional vigente y otros instrumentos internacionales como el Marco Social y Ambiental del Banco Mundial y los estándares contenidos en este; así como crear los mecanismos de comunicación –bidireccional- para que los públicos del proyecto tengan acceso a la información relevante de acuerdo a sus intereses y necesidades.

Específicos

- Crear e implementar procesos informativos y de consulta, en las comunidades del Área de Influencia Directa, para dar a conocer los alcances e impactos sociales y ambientales del proyecto.
- Establecer espacios de diálogo entre los actores involucrados en el proyecto (ejecutores y comunidades) con el fin de detectar y gestionar posibles conflictos entre las partes.
- Garantizar la participación y acceso a los beneficios del proyecto por parte de las partes interesadas, en especial los grupos vulnerables.
- Diseñar el mecanismo para la recepción y respuesta para las consultas, propuestas, quejas y reclamos sobre el proyecto, a fin de posibilitar la incidencia de la población en la ejecución del proyecto tomando en cuenta las necesidades de las partes.
- Generar procesos organizativos comunitarios que potencien la resiliencia social, con todos los grupos, incluyendo a los grupos vulnerables, a fin de asegurar la adaptación de las comunidades reasentadas.

1.2. Alcances del PPPI

El presente PPPI pretende ser una herramienta que contribuya a la ejecución exitosa del proyecto Bypass de Apopa, mediante el acompañamiento a las partes interesadas, de manera que en cada una de las etapas de ejecución se lleve a cabo en un ambiente de respeto mutuo entre los actores interesados. Para ello se dará cumplimiento a los objetivos antes descritos, de la manera siguiente:

- i) Se precisa la elaboración de metodologías para que los públicos interesados conozcan el proyecto y todas sus implicaciones en el Área de Influencia Directa e Indirecta; y como complemento indispensable a lo anterior, se deberán conocer y recolectar las inquietudes y necesidades de las comunidades afectadas, para lo cual se deberá contar con un equipo técnico que implemente dichas acciones.
- ii) Se crearán espacios para el diálogo (que podrían ser comités ciudadanos, al menos uno por cada comunidad del Área de Influencia Directa) con una representatividad de todas las partes interesadas, de manera que se le otorgue legitimidad al espacio, en el que se detecten y se gestionen los desacuerdos que pudieran surgir en la ejecución del proyecto.
- iii) Al establecer espacios de diálogo entre las partes, también será indispensable contar con un mecanismo de recepción que permita procesar y dar respuesta a las quejas, consultas, sugerencias que surjan durante la ejecución del proyecto.
- iv) El proceso de empoderamiento de las comunidades deberá empezar con la divulgación de la información acerca del proyecto, sus implicaciones y los mecanismos de



participación e incidencia de las comunidades en la ejecución del proyecto; y deberá concluir con la consolidación de la organización comunitaria, con el propósito de volverlas comunidades resilientes frente a los cambios que implicará el proyecto en sus dinámicas de vida.

2. EL PROYECTO

2.1. Breve descripción del proyecto

El proyecto constará de aproximadamente 13.05 km de vías incluyendo accesos e intercambiadores a construirse entre las vías SAL38 (Carretera de Oro) y CA04 (Carretera Troncal de Norte) en el municipio de Apopa, San Salvador. También se contarán con dos pasos a desnivel para las adiciones a las carreteras antes mencionadas. La nueva carretera circunvalará al oriente del casco urbano de la ciudad de Apopa y se reconectará con la ruta original CA04 a través de la SAL38. El tramo transversal de la plataforma de la autopista tiene un ancho aproximado de 23,20 m, incluyendo dos arcenes externos de 2,00 m, cuatro carriles de circulación, dos por sentido de 3,65 m cada uno, dos arcenes internos de 1,00 m y un separador central de 0,60 m. La nueva autopista conectará con los viales existentes en ambos extremos, y no existirá otro acceso a la infraestructura. Se diseñan ambos accesos al final, contarán con rampas en los cruces de entrada y salida, en las intersecciones con la carretera SAL38E, al sur de la Circunvalación y CA04 al norte. Si bien la conexión directa creada resultará en una distancia de recorrido de 4,82 km (un poco más corta que la ruta actual por el centro de la ciudad), considerando todo el desarrollo, es decir incluyendo las estructuras de entrada y salida, la geometría de la circunvalación de Apopa tendrá una longitud total de 13,05 kilómetros de vías.

La circunvalación contempla la construcción de doce puentes de diferentes características y tamaños. Este diseño fue concebido para adaptarse a las complejas características geomorfológicas de la zona, que presenta un alto riesgo de erosión y deslizamientos de tierra. Cabe señalar que el diseño incluye un primer lote de aproximadamente doce estructuras con especificaciones constructivas similares que conectan el norte de la circunvalación y cruzan el río Las Cañas. La circunvalación podrá incluir una estructura adicional, un puente con especificaciones y características a determinar en la entrada sur de la circunvalación, cuyo diseño será objeto de un estudio especial y las obras de construcción se contratarían por separado con financiamiento de contrapartida del Gobierno de El Salvador. Las soluciones estructurales propuestas, como vigas prefabricadas AASHTO¹ con tableros de hormigón armado, son de uso común en El Salvador lo que garantizará la capacidad técnica de los contratistas locales para este tipo de obras. Las especificaciones de diseño de puentes se basan en las normas AASHTO. El diseño también prevé toda la reubicación y restauración de la red de carreteras locales, incluidos pasos inferiores y elevados, para evitar cualquier posible interrupción del tráfico local. Para tener en cuenta las actividades agrícolas en el área, el diseño pretende limitar el impacto sobre el suelo de la estructura propuesta.

El diseño incorpora criterios de resiliencia climática y antisísmicos. El diseño sigue los Lineamientos para la Adaptación al Cambio Climático del MOPT en el Diseño de Puentes en El Salvador. Se tuvo en cuenta la resiliencia climática en la concepción del diseño de las estructuras, adoptando soluciones con pilas altas y longitudes de estructuras que cubren el ancho total de los ríos y valles para los altos niveles de agua proyectados en el futuro. Esto garantizará que estas

¹ American Association of State Highway and Transportation Officials (AASHTO), por sus siglas en inglés



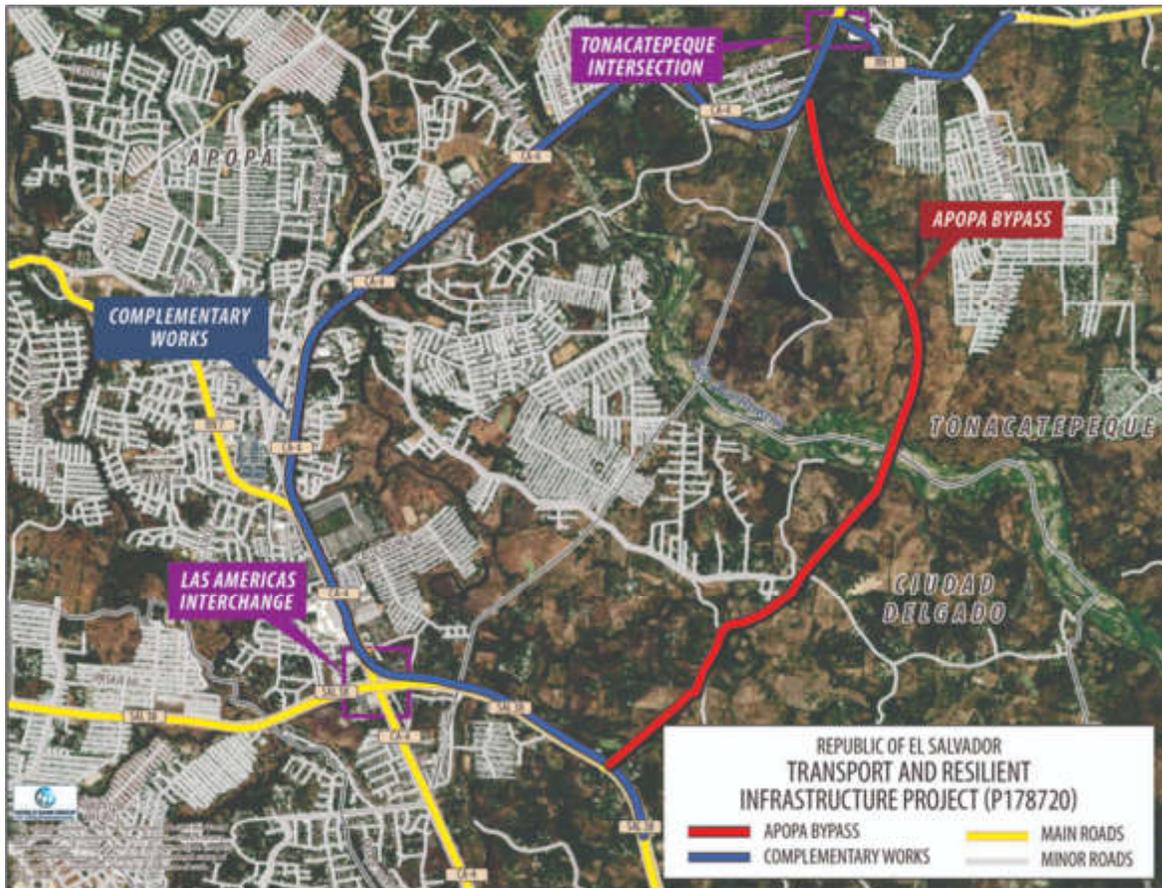
estructuras estén cubiertas para cambios en los niveles de agua y protegerá los cimientos de la estructura del puente de posibles socavaciones de los cimientos de las estructuras. Se han realizado estudios geotécnicos específicos para determinar los tipos de cimentación necesarios. Con investigación de profundidades de perforación de alrededor de 20 m para determinar la necesidad y diseño de pilotes profundos que permitan en su caso diseñar cimentaciones profundas. En cuanto a la consideración del riesgo sísmico, el diseño se basa en la normativa nacional vigente para la seguridad estructural en la construcción.



2.2. Ubicación geográfica del proyecto

Las coordenadas del punto aproximado de inicio son 13°47'9.50"N 89°10'2.43"W y del punto aproximado de finalización 13°49'9.51"N 89° 9'10.89"W.

Ubicación detallada del proyecto se grafica a continuación:

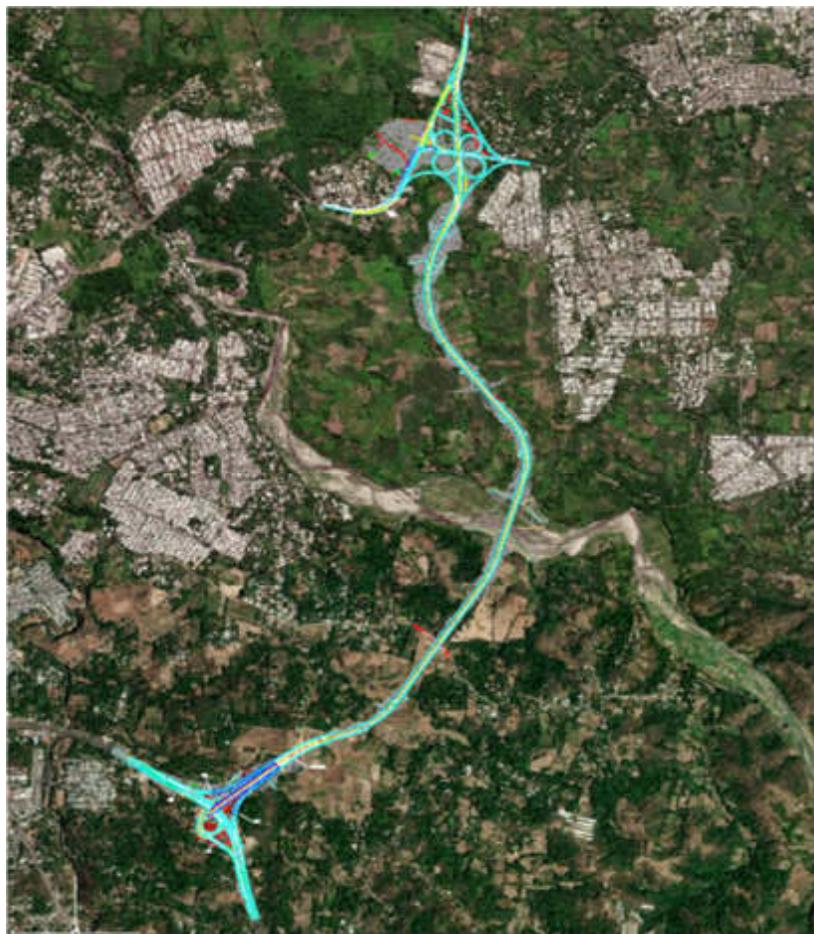


El Proyecto permitirá la construcción de una infraestructura vial clave para fortalecer la eficiencia del sistema de transporte en un lugar estratégico de la carretera CA-04 y conectar mejor el norte de la región de San Salvador con los corredores Interoceánico-C5 y Guatemala-El Salvador. Dada su importancia para la eficiencia del corredor, el Proyecto del bypass de Apopa fue incluido en el Plan Cuscatlán de El Salvador, plan de desarrollo gubernamental para el período 2019-2024. Por la misma razón, este proyecto también fue seleccionado como una inversión prioritaria en el Plan Maestro Regional de Movilidad y Logística 2035 de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA).

El Área de Influencia Indirecta (AII), se tomarán a los cantones y caseríos, colonias o comunidades que se encuentran a partir de los 301 metros del eje central de la vía hasta los 500 metros, estableciéndose como el ámbito donde se prevé que se presenten los efectos indirectos del proyecto, para el caso se encontraron los siguientes asentamientos:

- En el Distrito de Ciudad Delgado, solo se ubica uno como se menciona a continuación: Caserío Los Ramírez, ubicado en el cantón La Cabaña.
- En el Distrito de Apopa dentro del A.I.I, se encuentran la siguiente: colonia Los Ángeles, en el cantón La Cabaña.
- En el Distrito de Tonacatepeque se encuentra: colonia Brisas del Norte, ubicada en el cantón Las Flores.

- La Lotificación San Nicolás, se ubica sobre la carretera CA04N (Troncal del Norte), este asentamiento pertenece al municipio de Apopa.



Trazado del Bypass de Apopa.

2.3. Objetivos del proyecto

- Mejorar la conectividad resiliente y segura de los corredores económicos al norte del Área Metropolitana de San Salvador
- Mejorar la gestión sostenible del sector vial nacional y
- Brindar una respuesta inmediata y efectiva a una crisis o emergencia elegible.

2.4. Componentes del proyecto

El Ministerio de Obras Públicas y de Transporte (MOPT) es el organismo ejecutor del Proyecto de Transporte e Infraestructura Resiliente de El Salvador, Contrato de Préstamo BIRF No. 9602-SV. Los alcances y componentes del proyecto se describen a continuación.



Componente 1: Mejora de la conectividad de la zona metropolitana norte de San Salvador

Este Componente busca fortalecer la infraestructura de la zona metropolitana norte de San Salvador, incluido el Distrito de Apopa, Tonacatepeque, y Ciudad Delgado, mediante la construcción de una circunvalación y la implementación de intervenciones complementarias de seguridad vial y conectividad resiliente en la zona. Incluirá:

- (i) *Obras de construcción y supervisión de la circunvalación de Apopa y puentes asociados.*
El proyecto de circunvalación incluirá principalmente la construcción de una nueva carretera para conectar el noreste de Apopa, conectando la autopista SAL38 (Carretera de Oro) y CA-04 (Carretera Troncal del Norte). La autovía conectará las dos vías existentes en ambos extremos, disponiendo de rampas de entrada y salida en los cruces con la carretera SAL38 en el sur de la variante y la CA-04 en el noreste. No habrá ningún otro acceso a la infraestructura y, a partir de ahora, el acceso no incluirá peaje. Considerando todo el desarrollo, es decir incluyendo las estructuras de entrada y salida, el libramiento de Apopa tendrá una longitud de 13.05 kilómetros, con una plataforma de sección transversal de aproximadamente 23.20 metros de ancho con cuatro carriles de circulación, dos en cada sentido. Las obras incluyen la construcción de puentes de diferentes atributos y tamaños. Este diseño fue concebido para adaptarse a las complejas características geomorfológicas de la zona, que presenta un alto riesgo de erosión y deslizamientos y para cruzar el río Las Cañas. El diseño de las obras de construcción de la circunvalación también incluye intersecciones con la red vial local, incluidos pasos inferiores y elevados, para evitar posibles perturbaciones del tráfico local y considera las actividades agrícolas en la zona, limitando así el impacto sobre el suelo de la estructura propuesta.
- (ii) *Obras de construcción y supervisión del Puente SAL38.* Como parte del Proyecto, se construirá un puente adicional para facilitar el acceso desde San Salvador hacia la entrada sur, conectando la circunvalación con la carretera SAL38. Esta actividad será financiada con financiamiento de contrapartida. Esto incluirá la construcción de un puente, el más grande de las estructuras de puentes incluidas en el Proyecto. Debido a su complejidad y especificaciones técnicas concretas, los diseños de este puente se encuentran en preparación y las obras de construcción y supervisión se contratarán por separado.
- (iii) *Diseño, implementación y supervisión de obras complementarias* en las vías de acceso a la circunvalación y en su entorno, así como en el tramo actual de la carretera CA-04 que atraviesa Apopa. Se trata de intervenciones puntuales sobre la infraestructura existente para mejorar la seguridad vial y la resiliencia en la zona de influencia del Proyecto. Las obras propuestas responderán a los siguientes objetivos: (i) mejorar la seguridad vial en la zona; (ii) mejorar el acceso peatonal, haciéndolo inclusivo para mujeres y personas con movilidad reducida; (iii) mejorar los espacios de espera e intercambio para el transporte público; y (iv) hacer la infraestructura existente más resiliente a eventos climáticos. Las mejoras también tendrán en cuenta la conexión con el transporte público e incluirán intervenciones físicas complementarias, como iluminación, señalización, control de velocidad, paradas de autobús e infraestructuras peatonales, cuya identificación y diseño se determinarán en consulta con las comunidades locales.
- (iv) *Auditorías e inspecciones de seguridad vial* a los diseños y obras terminadas tanto de la circunvalación de Apopa como de las obras complementarias



- (v) *Adquisición de terrenos* para la liberación del derecho de paso para construir la circunvalación de Apopa.
- (vi) *Asistencia técnica* para analizar el riesgo de expansión urbana inducida en torno a la zona de circunvalación de Apopa, incluida la identificación y posible refuerzo de los instrumentos de planificación existentes para evitar el desarrollo urbano no planificado.

Componente 2: Desarrollo de capacidades institucionales para una infraestructura de carreteras resilientes al clima, segura e inclusiva

Este componente apoyará las actividades de desarrollo de capacidades en diferentes áreas para fortalecer las instituciones del GdES en la gestión de la red nacional de carreteras. Incluirá dos subcomponentes. Incluirá las siguientes actividades:

- (i) *Estudios de diseño de proyectos de carreteras sostenibles y resilientes.* Esta actividad tiene por objeto preparar (o actualizar aquellos existentes) los estudios y diseños necesarios para disponer de una cartera de proyectos de infraestructuras resilientes y sostenibles listos para su ejecución. Esto incluye proyectos para mejorar la conectividad y la resiliencia de las infraestructuras de transporte en corredores económicos y zonas rurales. Estos estudios se basarán en consideraciones sobre las necesidades de inclusión y accesibilidad de las poblaciones más vulnerables, especialmente las mujeres de bajos ingresos y las personas con discapacidad, el diseño resiliente y la seguridad vial, que se desarrollarán en las demás actividades del subcomponente. Se consultará a diferentes grupos de población para informar la selección y priorización de proyectos en corredores económicos. Esta actividad apunta a generar una lista prioritaria de inversiones en caminos troncales y de acceso y puentes, que constituirían un paquete de inversiones coherente para corredores económicos regionales, en vista del financiamiento futuro, considerando la ubicación espacial, el propósito funcional y las redundancias de estas inversiones.
- (ii) *Apoyar la planificación de infraestructuras viales resilientes.* Esta actividad incluirá asistencia técnica destinada a reforzar la capacidad del MOPT para el diseño y la mejora de infraestructuras viales resilientes al clima, como (i) la actualización del sistema de gestión de activos viales del MOPT/FOVIAL para incorporar la gestión del riesgo de desastres, (ii) mejorar las herramientas de gestión del riesgo de desastres para la infraestructura vial estratégica para cruzar información sobre la tipología y magnitud de las amenazas, el grado de exposición de la infraestructura y la vulnerabilidad de la población; y (iii) realizar estudios para la elaboración de una nota orientativa sobre la incorporación de la participación comunitaria en la gestión del riesgo de desastres.
- (iii) *Desarrollo institucional y de capacidades en seguridad vial.* La actividad relacionada proporcionará asistencia técnica para la agenda de seguridad vial del MOPT, incluyendo, entre otras cosas: (i) brindar recomendaciones y aportes técnicos a los planes y políticas públicas y capacitación en seguridad vial para el MOPT; (ii) el desarrollo de un sistema digital de registro de accidentes viales y gestión de datos para incluir acciones correctivas en la planificación de obras; y (iii) apoyar el desarrollo de cualquier otra práctica de seguridad vial.
- (iv) Desarrollo de un manual integrado sobre resiliencia climática, seguridad vial y estándares de inclusión para el diseño, construcción y mantenimiento de carreteras. Esta actividad apoyará



el desarrollo de un manual integrado para el diseño, la construcción y el mantenimiento de carreteras basado en estándares internacionales sobre medidas de resiliencia, incluidas soluciones basadas en la naturaleza, seguridad vial y consideraciones de inclusión para el diseño, la construcción y el mantenimiento de carreteras.

- (v) *Apoyo a la movilización de capital privado para el desarrollo de carreteras.* Esta actividad proporcionará asistencia técnica para fortalecer la agenda de APP mediante el desarrollo de recomendaciones que incluyen, entre otras: (i) la introducción de contratos basados en el desempeño (PBC, por sus siglas en inglés) con financiamiento privado, (ii) la introducción de riesgos compartidos en los contratos para la operación futura (y/o servicios asociados) del libramiento de Apopa, y (iii) la provisión de recomendaciones al marco regulatorio para mejorar el acceso del GoES a los mercados de capitales a través del FOVIAL. Estas acciones se abordarán a través de una consultoría, que entregará un plan de acción para facilitar la movilización de capital privado en el sector vial.
- (vi) *Promoción de la igualdad de género en el sector vial.* Esta actividad incluirá las siguientes actividades.
- a. *Un programa de formación técnica certificado para mujeres.* Este subcomponente financiará el desarrollo e implementación de un programa de capacitación certificado en actividades relacionadas con obras civiles. El MOPT desarrollará un proceso de selección basado en criterios seleccionados que se definirán en la Guía de Procedimiento del Programa de Formación Técnica Certificado para Mujeres, para identificar a mujeres residentes en el Área Metropolitana Norte de San Salvador y dispuestas a recibir la certificación.
- b. *Un programa de pasantías profesionales para mujeres.* Durante la vida del Proyecto, el MOPT ofrecerá a las mujeres en programas de pregrado en áreas de transporte e ingeniería civil tradicionalmente dominadas por hombres, un programa de prácticas profesionales de seis meses con un estipendio (para cubrir viajes, alimentación y otros gastos necesarios). Este subcomponente financiará: (a) el desarrollo de lineamientos para un programa de prácticas profesionales (criterios de elegibilidad, programa de orientación, tareas, resultados esperados, orientación para el desarrollo profesional y evaluación) y (b) el desarrollo de capacidades para el personal que los asesorará. Los pasantes recibirán un certificado de reconocimiento en el que se especificará la duración y alcance del trabajo realizado en el MOPT.
- Los detalles sobre la organización de las capacitaciones y los criterios y procedimientos para la selección de candidatas para ambos programas se detallarán en la Guía de Procedimiento del Programa de Pasantías Profesionales para Mujeres.
- (vii) *Apoyar el uso de sistemas aéreos no tripulados, o drones, para la vigilancia de la red de carreteras y la prevención de riesgos de catástrofes naturales.* Esta actividad brindará asistencia técnica para evaluar y brindar recomendaciones al medio ambiente que se requerirán para el uso de drones para el monitoreo de redes viales y prevención de riesgos de amenazas naturales. Esto incluye la identificación de recomendaciones para mejorar el marco regulatorio que cubre el uso y despliegue de soluciones de drones en el país, identificar riesgos potenciales y posibles medidas de mitigación.

Componente 3: Gestión del Proyecto.

Este componente reforzará la capacidad de ejecución del MOPT, mediante, entre otras cosas, la prestación de apoyo para: (i) la gestión y coordinación del Proyecto; (ii) la evaluación de los



resultados del seguimiento y las actividades de evaluación de impacto; (iii) la administración y supervisión fiduciaria, los controles internos y las auditorías del Proyecto; (d) los sistemas del MOPT para la gestión del riesgo de las normas ambientales y sociales; (iv) la sensibilización de las partes interesadas sobre el Proyecto, la participación ciudadana y el establecimiento de mecanismos de reclamación; y (v) la formación del personal de la UIP, en particular sobre cuestiones fiduciarias y ambientales y sociales.

Componente 4: Componente de Respuesta a Emergencia Contingente (CERC).

Este componente permite al Gobierno acceder a recursos para gastos elegibles en caso de una Crisis o Emergencia Elegible para dar una respuesta inmediata y efectiva a dicha Crisis o Emergencia Elegible. Dado que El Salvador es un país altamente vulnerable a amenazas naturales y fenómenos de cambio climático, este componente permitirá al Gobierno responder rápidamente a dichos eventos. Inicialmente, el Componente tendrá una asignación de cero dólares. Sin embargo, se realizará una reasignación de fondos en una crisis o emergencia elegible.

3. ARREGLOS INSTITUCIONALES

3.1. Disposición Institucional de implementación

El MOPT es responsable de la ejecución del proyecto, incluida la gestión financiera y las adquisiciones y sus componentes. El MOPT tiene una amplia experiencia en la ejecución de proyectos de carreteras e infraestructura financiadas por socios multilaterales de desarrollo.

Se creará una Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) específica dentro del MOPT, dependiente del Viceministerio de Obras Públicas. La UEP trabajará en coordinación con la Dirección de Planificación de la Obra Pública (DPOP) que es una unidad experimentada, encargada de la ejecución de la mayoría de los proyectos de desarrollo de carreteras en el país (carreteras primarias, secundarias y rurales). La UEP contará con personal a tiempo completo en áreas clave. El desembolso estará supeditado al fortalecimiento de la UEP, por lo que el MOPT deberá contar con un equipo básico disponible y designado para actuar como Unidad Ejecutora una vez que el Proyecto sea declarado efectivo. El equipo básico incluirá un coordinador del proyecto, un especialista en gestión financiera, un especialista en adquisiciones, un especialista en medio ambiente, un especialista en asuntos sociales y un especialista en salud y seguridad en el trabajo. Se podrán añadir otros especialistas según sea necesario para permitir la ejecución de todos los componentes y subcomponentes del proyecto

Disponibilidad de financiamiento de contrapartida. A más tardar veinticuatro (24) meses después de la Fecha Efectiva, el Prestatario proporcionará pruebas, satisfactorias para el Banco, que confirmen que el MOPT ha abierto una cuenta designada a los efectos de financiar el puente SAL38, y que el monto de treinta y siete millones quinientos mil Dólares (US\$37, 500,000) se ha hecho efectivo en dicha cuenta.

Manual de Operaciones del Proyecto (POM). El MOPT preparará, finalizará y adoptará un POM antes de la fase de negociación del préstamo. El POM resumirá los aspectos clave del Proyecto y determinará las responsabilidades, así como las herramientas que se aplicarán durante su ejecución. Cualquier cambio en el POM durante la ejecución del proyecto requerirá la previa no objeción del Banco Mundial.



3.2. Disposición de monitoreo y evaluación.

El sistema de seguimiento y evaluación está diseñado para evaluar si la ejecución del proyecto propuesto va por buen camino para alcanzar sus objetivos y resultados previstos. La medición del progreso y las actualizaciones de las actividades del Proyecto propuesto se documentarán en los informes de progreso del Proyecto. La UEP que se forme será responsable de preparar estos informes y contará con un equipo técnico y de planificación especializado y capaz para llevar a cabo este M&E periódicamente. La UEP se beneficiará de los recursos asignados en el marco del Subcomponente 2.1 de este Proyecto para las tareas de gestión del proyecto, incluida la supervisión del mismo.

Para recopilar la información y los datos pertinentes, la UEP se coordinará con los departamentos del MOPT, incluidos, entre otros, los de planificación, gestión financiera (GF), medio ambiente y asuntos sociales (AyS) y adquisiciones y otras entidades implicadas en la ejecución del Proyecto a nivel nacional y local. Los informes se elaborarán semestralmente, a más tardar 45 días después del final de cada semestre natural. Cubrirán el semestre natural y se presentarán al Banco Mundial para su revisión. Además de informar sobre los indicadores de resultados y los indicadores de resultados intermedios del Proyecto propuesto, los informes incluirán información sobre los desembolsos, GF, las adquisiciones y las políticas y directrices sociales y medioambientales, así como un plan anual actualizado de obras y actividades. También incluirán una evaluación del impacto que han tenido las mujeres en el diseño, la ejecución y el éxito (calidad, coste, tiempo) del proyecto propuesto, así como de las actividades completadas o en curso y las lecciones aprendidas.

Se elaborarán informes sobre los indicadores de resultados del Proyecto, informes anuales sobre la utilización de los fondos e informes semestrales sobre las finanzas del Proyecto. La estructura de estos informes se detallará en el POM. Además, el MdF llevará a cabo conjuntamente con el Banco Mundial una revisión intermedia (MTR) del progreso de la implementación del Proyecto. La MTR brindará la oportunidad de realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos del Proyecto. El MOPT se encargará de preparar y presentar al Banco Mundial su propio informe de finalización de la ejecución y de colaborar en la preparación del informe de resultados de ejecución y finalización del Banco Mundial una vez concluido el proyecto.

3.3. Sostenibilidad

El Proyecto lleva incorporados elementos que garantizan la sostenibilidad de las inversiones en carreteras. Los principales elementos son las especificaciones técnicas que se incorporarán a los diseños técnicos del libramiento para que la infraestructura sea más resistente al cambio climático y a los fenómenos climáticos, garantizando a su vez un acceso más sostenible a los usuarios. El GdES está firmemente comprometido con la construcción del libramiento de Apopa dada su ubicación estratégica. Por lo tanto, el programa de mantenimiento regular del FOVIAL apoyará las actividades de mantenimiento del libramiento mediante la contratación de terceros. Además, el Componente 2 contribuirá a preservar la integridad estructural de las estructuras de puentes múltiples, como el libramiento de Apopa, apoyando la supervisión y la planificación de su mantenimiento periódico mediante la inclusión de actividades de gestión de riesgos de catástrofe en la gestión de activos viarios.

El Proyecto también pretende reforzar la sostenibilidad del financiamiento del mantenimiento de carreteras. El Componente 2 incluye actividades para explorar alternativas de financiamiento que



augmenten la capacidad de financiamiento del FOVIAL para sus actividades de mantenimiento. Dichas alternativas se basan en permitir la participación de capital privado en el desarrollo de carreteras y mejorar la rentabilidad de la práctica actual de mantenimiento mediante la introducción de contratos basados en el rendimiento. El libramiento de Apopa podría eventualmente constituir un piloto para tales desarrollos.

El diseño del proyecto también ha incorporado características para desarrollar la propiedad de las comunidades locales. Además de la infraestructura del libramiento, el proyecto incluirá obras complementarias para mejorar las condiciones de movilidad en la zona. Dichas obras incluirán aspectos técnicos para abordar la seguridad vial y las necesidades de movilidad de las mujeres y las personas con discapacidad, cuando proceda. Estas obras reforzarán el sentimiento de propiedad de los residentes y, en consecuencia, su implicación en la conservación y el mantenimiento de estas mejoras. De este modo, el Proyecto tendrá un enfoque más integral de la mejora de la conectividad y podrá servir de modelo de intervención para el desarrollo de corredores económicos

4. CONSULTAS SIGNIFICATIVAS

Este PPPI fue socializado por el MOPT en el marco de las consultas significativas que se realizaron durante los primeros días del mes de junio de 2023, acorde con lo establecido en este PPPI. A fin de asegurar una amplia participación se hizo una convocatoria representativa de las diferentes Partes Interesadas identificados en este documento, a quienes se les dio a conocer los aspectos principales del diseño del Proyecto, así mismo se les consultó y se le pidió sus opiniones, comentarios y sugerencias sobre el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, MAQR, el Análisis Preliminar de Riegos, APR, el cual contiene un análisis de potenciales riesgos e impactos ambientales y sociales para las actividades del proyecto relacionadas al Bypass Apopa.

La primera de estas actividades consultivas se realizó el sábado 3 de junio en la Casa Comunal Cooperativa La Muralla del municipio de Tonacatepeque. Se contó con la asistencia de 49 personas, la mayoría miembros de la comunidad La Muralla; también asistió el alcalde del municipio de Tonacatepeque y líderes evangélicos de dicho municipio.

La segunda consulta realizada el domingo 4 de junio en la Iglesia “Manantial de Dios”, ubicados el kilómetro 13 de la Carretera de Oro, CA1, jurisdicción de Ciudad Delgado; en la que participaron 45 personas, quienes provenían del caserío de Los Elías y la comunidad San Pablo de la Cruz, también se contó con la presencia de un concejal de la alcaldía de la Ciudad Delgado. La tercera consulta se llevó a cabo el lunes 5, esta tuvo lugar en el Polideportivo de Tonacatepeque, en donde asistieron representantes de varios sectores de los municipios de Tonacatepeque, Apopa y Ciudad Delgado, entre ellos, autoridades locales de la PNC, cooperativas de transporte de microbuses y buses, transportistas de Pick-ups los cuales son miembros de la Cooperativa Cabañitas; también asistieron de Protección Civil, personal del Complejo Educativo Los Naranjos, parte del concejo y el alcalde de Tonacatepeque, así como jefaturas y personal de la alcaldía de Apopa, entre ellos: seguridad de la mujer, del adulto mayor, gestión de riesgos y coordinador comunitario y juvenil y gestores comunitarios. En total participaron 47 personas.



TABLA 1: Consulta significativa en el mes de junio de 2023						
Consulta	Fecha/Hora		Organizaciones participantes	Hombres	Mujeres	Total
1	03/06/23	15:00-17:50	Comunidad La Muralla: - Directiva de la comunidad - Población afectada por el trazo - Líderes de iglesias evangélicas locales - Representación de población adultos mayores - Representación madres jefas de familia - Concejal de la alcaldía de Tonacatepeque	19	29	48
2	04/06/23	14:30-17:00	Comunidades de Los Elías y Pan Pablo: - Representación de la directiva comunal - Población afectada por el trazo del proyecto - Representación de población adulto mayor - Pastor evangélico - Representación del concejo municipal de Ciudad Delgado	14	31	45
3	05/06/23	08:30-11:00	Actores territoriales: - Alcaldías de Tonacatepeque, Apopa y Ciudad Delgado - PNC - ADESCOS de la ruta de Apopa - Directores de Centros Educativos - Comités de adultos mayor - Comités de mujeres - Comités de personas con discapacidad - Representación del Comité Departamental de Seguridad Vial (CODESEVI) - Cooperativas de transporte de microbuses, buses y Pick-Ups	33	14	47
TOTALES				66	74	140

La opinión general de los participantes es que consideran positivos los planes identificados para prevenir, minimizar y compensar los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto y que estarían a la expectativa de su cumplimiento.

En cuanto a las inquietudes expresadas sobre los riesgos ambientales y sociales del proyecto, tales como la generación de polvo en la zona, la seguridad vial, la construcción de pasarelas, la tala de árboles o la afectación de fuentes alternativas de abastecimiento de agua, -como el nacimiento de agua localizado en la comunidad Los Ángeles, del caserío Los Ángeles del cantón Cabañitas- así como las medidas de protección, han sido registradas en el Análisis Preliminar de Riesgos ambientales y sociales (APR).

El Ministerio de Obras Públicas y Transporte, MOPT, elaboró un Estudio de Impacto Ambiental y Social (EIAS) para el Bypass Apopa según la normativa nacional; este fue socializado y consultado con las comunidades de Apopa y Tonacatepeque; y la comunidad San Pablo de la Cruz y el caserío de Los Elías, en Ciudad Delgado. Dichas actividades consultivas se reanalizaron los días 11 y 12 de agosto de 2023.

Cabe destacar que los pormenores de estas consultas se encuentran en los anexos de este documento, sin embargo, como resultado de estas consultas y análisis de la documentación se exponen a continuación algunos aspectos tratados en dichas actividades:



Se socializó el trazado de la vía, en este punto se resaltó el impacto positivo para las comunidades de influencia, pues con la mejora de la conectividad vial, también se mejora la comunicación e interacción entre las comunidades, así la actividad económica se verá favorecida.

- a) Se les explicó que el crecimiento poblacional en zona ha llevado a la elaboración de la proyección vial actual, pues este crecimiento ha creado más demanda de tráfico vehicular, tanto para la movilización de personas desde y hacia centro de trabajo, así como para el comercio.
- b) Hubo un interés significativo en los planes de compensación por terrenos y bienes (casas) afectados por el proyecto.
- c) Los participantes en las reuniones expresaron su apoyo para el proyecto.
- d) Las partes interesadas están preocupadas por la conectividad de la comunidad San Pablo, pero se les aclaró que no perderán su conectividad.
- e) La comunidad se mostró preocupada por perder los servicios básicos con los que ya cuenta, pero se les explico que en el reasentamiento también contarán con estos servicios.
- f) Se expresó cierta preocupación por la movilidad durante la construcción. Se mencionó en explicaciones generales sobre la coordinación de las obras viales para evitar problemas de movilidad y de accidentes por falta de identificación y/o señalización de obras a desarrollar. Se explicó que como parte del diseño existe un apartado específico de señalización en el cual se incorpora todas las medidas de seguridad tanto con señalización horizontal y vertical, la cual integra rótulos, pintura sobre el pavimento, toda medida para minimizar el riesgo de cualquier tipo de accidente a los residentes que usan la carretera (transporte, etc.).

LUGAR	Participantes	FECHA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Polideportivo Tonacatepeque	Comunidades de Apopa y Tonacatepeque	11/08/2023	10	20	30
Iglesia "Manantial de Dios"	Comunidades de San Pablo y Caserío de Los Elías, municipio de Ciudad Delgado	12/08/2023	16	10	26
TOTALES			36	30	56

5. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES AFECTADAS, OTRAS PARTES Y GRUPOS VULNERABLES

En cuanto al EAS 10, en lo relativo a "Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información": En su Nota 4.1. indica que "la participación de las partes interesadas es el proceso continuo e iterativo por el cual el Prestatario identifica, comunica y facilita un diálogo bidireccional con las personas afectadas por sus decisiones y actividades, así como con otras partes que tienen un interés en la implementación y los resultados de sus decisiones y del proyecto", además, en su Nota 4.2 expone que "la participación significativa de las partes interesadas durante todo el ciclo del proyecto es un aspecto esencial de la buena gestión de los proyectos"; así mismo, pone el relieve el hecho "que las consultas a las partes interesadas aportan valor, información clave para varios de los instrumentos que acompañan a las diferentes etapas".



Con lo anterior como marco, se presenta el resultado del primer acercamiento al mapa de las partes interesadas afectadas (directas e indirectas) y otras partes interesadas.

5.1. Las partes afectadas, otras partes interesadas y grupos vulnerables

Proveer la información indispensable sobre la ejecución del proyecto a todas las partes interesadas facilita el diálogo, la cual es una herramienta fundamental para la resolución de cualquier problema que pudiera presentarse en la ejecución del mismo. Lo ante dicho está en consonancia con el Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) y de la Política Ambiental y Social², ambos contenidos en dicho Marco. Sin embargo, las afectaciones suelen darse en la mayoría de los ámbitos de la vida de las comunidades, por ello se deben considerar las medidas de mitigación necesarias para disminuir el impacto del proyecto en la población del Área de Influencia directa A.I.D del proyecto, para lo cual el EAS 10, identifica en lo relativo a las partes interesadas a tres grupos, estos son:

- i) Partes afectadas por el proyecto
- ii) Otras partes interesadas
- iii) Grupos vulnerables o menos favorecidos

i) Partes afectadas

Las partes afectadas en el proyecto son individuos, grupos y entidades que podrían verse afectados, positiva y negativamente, por los posibles impactos o riesgos en su entorno físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia. Estas partes interesadas pueden incluir individuos o grupos, así como comunidades locales. Es fundamental que el proyecto interactúe estrechamente con estas partes a fin de identificar posibles impactos y su importancia, y tomar decisiones sobre medidas de gestión y mitigación adecuadas.

ii) Otras partes interesadas

Este se refiere a cualquier individuo, grupo u organización que tenga un interés en el proyecto, el que puede obedecer a la ubicación del proyecto, sus características, sus impactos o aspectos relacionados con el interés público.

En la siguiente tabla se identifican, tanto las partes afectadas como las otras partes interesadas, así como sus intereses, el nivel de impacto, la importancia para el éxito del proyecto y el nivel de influencia en el mapa de actores (partes) del territorio de influencia.

² Política Ambiental y Social del Banco Mundial para el Financiamiento de Proyectos de Inversión



Tabla 3: Intereses, importancia e Influencia de las Partes Afectadas y otras Partes Interesadas del Proyecto

Parte interesada	Afectación		Intereses en juego	Impactos del proyecto en sus intereses	Importancia para el éxito del proyecto	Nivel de influencia
	Directa	Indirecta				
COMPONENTE 1						
Comunidad San Pablo Directiva y la población afectada	X		Perdida de las 22³ viviendas lo que representa la reubicación de la mayoría de las familias de la comunidad.	Negativo, a menos que sean escuchados y compensados adecuadamente	Mucha importancia	Alto
Caserío Los Elías Junta de agua y la población afectada	X		Reubicación de 13⁴ familias	Negativo, a menos que sean escuchados y compensados adecuadamente	Mucha importancia	Alto
Comunidad La Muralla, Directiva y población	X		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reubicación de 56⁵ viviendas de la comunidad. ✓ Negocios familiares, en sus viviendas ubicadas a las orillas de la carretera ✓ La directiva de la comunidad tiene mucha influencia en las decisiones de la comunidad, por lo tanto, requiere de una gestión constante. 	Negativo. Este caso particular se complica porque no tienen documentos, serán escuchados y se deberán encontrar alternativas.	Mucha importancia	Alto
Propietarios de parcelas agrícolas donde pasaría el trazo Bypass	X		✓ Aprox. 79 familias	Negativo, a menos que sean escuchados y compensados adecuadamente	Mucha importancia	Alto
Iglesia Católica	X		El Arzobispado de San Salvador es propietario del Inmueble donde está sentada la comunidad San Pablo	Neutro	Mucha importancia	Alto
Iglesia evangélica	X		Está ubicada en la comunidad San Pablo, posee un inmueble e infraestructura que se vería afectada por el proyecto, sin embargo el pastor dice "No me opongo a un proyecto que será de beneficio para el desarrollo"	Negativo, pese a ello solo espera una compensación justa, que le permita comprar otra propiedad para la iglesia	Importancia media, no hay oposición al proyecto	Alto

³ En este caso, las 22 unidades habitacionales con la totalidad de la comunidad San Pablo de La Cruz

⁴ En el caso del Caserío Los Elías, están en proceso de aceptación de herencia, por tanto, su situación sería diferente, sin embargo, se les hará la propuesta si desean reasentarse se procederá de acuerdo a su conveniencia

⁵ Son 56 unidades habitacionales, sin embargo, se confirmará si en cada una de estas hay más de un núcleo familiar; esto debido a que el proceso de elegibilidad no está terminado.



Tabla 3: Intereses, importancia e Influencia de las Partes Afectadas y otras Partes Interesadas del Proyecto

Parte interesada	Afectación		Intereses en juego	Impactos del proyecto en sus intereses	Importancia para el éxito del proyecto	Nivel de influencia
	Directa	Indirecta				
Empresa VIPOSAL, S.A. ⁶ presunta propietaria del inmueble de La Muralla	X		Esta empresa dice ser la dueña del inmueble donde está asentada la comunidad de La Muralla.	Negativo	Mucha importancia habrá que incluirla en las negociaciones, este actor si podría entorpecer el proceso de ejecución del proyecto.	Alto
Negocios formales en el A.I.D	X		Terreno e infraestructura de los negocios, que son fuente de ingreso para dueños y personas que trabajan en ellos.	Negativo al menos que serán escuchados y compensados adecuadamente	Mucha importancia	Alto
Municipio de Apopa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Centros escolares en tramo de la CA4-N ○ Negocios informales en el tramo de la CA4-N ○ Directivas comunitarias en tramo de la CA4-N ○ Cooperativas de transporte en Pick Ups ○ PNC de Apopa. ○ Negocios formales ○ Alcaldía de Apopa 	X		En el tramo de carretera de la CA4-N que atraviesa el municipio de Apopa.	Positivo <ul style="list-style-type: none"> - Reducción del tiempo del recorrido en las horas pico (2 hrs.) - Ahorro de combustible - Tendrán mejores condiciones de infraestructura en tramo - Reducción de estrés en los empleados/mejor trato a los pasajeros - Mejoramiento de infraestructura vial de caminos aledaños para los Pick Ups. Negativo <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de recorrido - Reducción de ingreso debido a lo anterior - Competencia entre los Pick Ups y rutas de microbuses. 	Mucha importancia	Alto
<ul style="list-style-type: none"> ○ Cooperativas de transporte (buses ruta 115 y microbuses ruta 38-A) ○ Que hace el recorrido Tonacatepeque-San Salvador y atraviesan Apopa ○ Cooperativas de transporte de Pick 	X		Se podrían ver afectados positiva y negativamente.	Positivo <ul style="list-style-type: none"> - Reducción del tiempo del recorrido en las horas pico (2 hrs.) - Ahorro de combustible - Tendrán mejores condiciones de infraestructura en tramo - Reducción de estrés en los empleados/mejor trato a los pasajeros 	Mucha importancia	Alto

⁶ **Vivienda Popular Salvadoreña, S.A.** dice ser la propietaria del inmueble donde está asentada la comunidad de La Muralla



Tabla 3: Intereses, importancia e Influencia de las Partes Afectadas y otras Partes Interesadas del Proyecto

Parte interesada	Afectación		Intereses en juego	Impactos del proyecto en sus intereses	Importancia para el éxito del proyecto	Nivel de influencia
	Directa	Indirecta				
Ups, comunidad Bola de Monte- Apopa-San Salvador.				- Mejoramiento de infraestructura vial de caminos aledaños para los Pick Ups. Negativo - Cambio de recorrido - Reducción de ingreso debido a lo anterior - Competencia entre los Pick Ups y rutas de microbuses.		
Otras partes interesadas						
Gobiernos locales		X	Bajo el principio de subsidiariedad de la gestión pública, la municipalidad es la entidad del Estado más cercana a la comunidad, por lo tanto, es la que puede apoyar a la población en sus necesidades, de manera inmediata y directa.	Positivo	Es de mucha importancia, puesto que puede incentivar y acompañar procesos de participación ciudadana, con el propósito de incidir en el proyecto en favor de la población local.	Alto
PNC (3 municipios)		X	Garantiza el derecho a la seguridad pública, tanto a las comunidades del A.I.D y zonas aledañas al proyecto, como a los trabajadores del proyecto.	Positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Aporta elementos para el diseño del plan de seguridad que las obras del proyecto requerirán. • Coordina acciones de seguridad y ordenamiento de tráfico vehicular en coordinación con el VMT y sus gestores tráfico. Con las escuelas en el territorio. 	Alto
Unidad Comunitaria de Salud Familiar Intermedia		X	Actor importante en la gestión de los impactos ambientales, sobre todo en lo referido a las enfermedades respiratorias y a personas con discapacidad.	Positivo	Mucha importante	Alto
ONG ⁷ : COMPASSION			Actores muy importantes, su trabajo territorial aporta mucho a la resiliencia social.	Positivo	Mucha importancia, sobre todo en el acompañamiento y atención a los grupos vulnerables como: juventud,	Alto

⁷ A excepción de COMPASSION que trabaja en Tonacatepeque, todas las ONG citadas tienen trabajo en el municipio de Apopa (Ver cuadro de ACRONIMOS)



Tabla 3: Intereses, importancia e Influencia de las Partes Afectadas y otras Partes Interesadas del Proyecto

Parte interesada	Afectación		Intereses en juego	Impactos del proyecto en sus intereses	Importancia para el éxito del proyecto	Nivel de influencia
	Directa	Indirecta				
Orden Religiosa "Hermanas del Ángel de la Guarda" Alight COMCAVIS Trans. ASPIDH Movimiento Autóctono Indígena Salvadoreño (MAIS) ⁸		X			niñez, adultos mayores y población LGBTQ+.	
Componente 2⁹						
Comunidades en corredores económicos	X		Ser tomadas en cuenta en el diseño de infraestructura vial para futuras inversiones	Positivo	Importancia media	Regular
Comunidades en áreas rurales	X		Ser tomadas en cuenta en el diseño de infraestructura vial para futuras inversiones	Positivo	Importancia media	Medio
Pueblos Indígenas	X		Ser tomadas en cuenta en el diseño de infraestructura vial para futuras inversiones y consultas sobre AT	Positivo	Importancia media	Medio
Actores económicos		X	Mejor infraestructura vial apoya nivel de competitividad		Importancia media	Regular

iii) Grupos vulnerables o menos favorecidos

Según la definición del Estándar Ambiental y Social 10 -EAS10- del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, las expresiones “*menos favorecidas o vulnerables*” hacen referencia las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del proyecto.

Así mismo, estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser excluidos del proceso de consulta o no son capaces de participar plenamente en él y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo, tal es el caso de los pueblos

⁸ Es una organización indigenista conformada por población campesina proveniente del norte del país, reasentada desde 1962 en la zona de Tonacatepeque. Reivindica el derecho de los pueblos originarios a la tierra, al aprendizaje y promoción de la lengua “Nahua-Pipil” pertinente a la zona, así como al autorreconocimiento de la identidad indígena.

⁹ Se complementará en la versión final del PPPI



indígenas (PI), cuyos intereses deben ser tomados en cuenta de acuerdo con Estándar Ambiental y Social 7 del citado Marco, a fin de facilitar su acceso a los procesos consultivos referidos a los proyectos y otras acciones que pudieran afectarles en sus dinámicas de vida. Grupos menos favorecidos/vulnerables

Tomando en cuenta lo anterior, se realizaron las consultas previas con las partes interesadas; cuya información preliminar identifica, al menos, 7 grupos en situación de vulnerabilidad:

- 1) Mujeres jefas de familia,
- 2) Población con discapacidad¹⁰,
- 3) Adultos mayores,
- 4) Juventud,
- 5) Niñez,
- 6) Pueblos indígenas
- 7) Población LGBTI+

5.2. Estrategia para la participación comunitaria en el proyecto

Con el propósito de cumplir con las mejores prácticas en la elaboración de este Plan de participación, prevenir y/o reducir cualquier tipo de riesgo; gestionar de manera eficiente los costos y entregar resultados de calidad, el MOPT llevará a cabo consultas significativas, de manera continua y permanente, con todas las partes interesadas, a fin de proporcionarles información oportuna, pertinente, comprensible y accesible. Dichas consultas se realizarán de acuerdo con las características de las comunidades, es decir, que la información será adecuada acorde con la realidad de la comunidad consultada; así mismo, sin manipulaciones, interferencias, coerción y sin ninguna discriminación. Para ello se observarán los siguientes principios:

- a) **Transparencia y enfoque centrado en el ciclo del proyecto:** Las consultas públicas acerca del proyecto se organizarán durante todo su ciclo de manera abierta, sin manipulación externa, interferencia, coerción ni intimidación.
- b) **Participación informada, opiniones y comentarios:** Se proporcionará información y se la distribuirá ampliamente a todas las partes interesadas en un formato adecuado; se brindarán oportunidades para que estas puedan transmitir sus opiniones y comentarios, y para analizar y abordar sus opiniones e inquietudes.
- c) **Inclusión y sensibilidad:** identificación de los interesados se realiza para lograr una mejor comunicación y forjar relaciones eficaces. El proceso de participación del proyecto será inclusivo. En todo momento se alentará a participar en el proceso de consulta a todas las partes interesadas, que tendrán igual acceso a la información. La sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas es el principio clave que subyace en la selección de los métodos de participación. Se prestará especial atención a los grupos vulnerables y a las sensibilidades culturales.

¹⁰ La población con alguna discapacidad no es de las principales, sin embargo, si hay y habrá que tomar medidas necesarias para atenderlas e incorporarla a los procesos.



d) Flexibilidad: Si el distanciamiento social impide las formas tradicionales de interacción, se adaptarán la metodología a otras formas de participación, entre las que figuran diversas alternativas de comunicación, entre otras a través de Internet, cuando sea posible.

Para el MOPT la participación activa de las comunidades en los proyectos es uno recurso muy importante; puesto que, además de ser interlocutores legítimos, son auxiliares en la gestión de los recursos. Por lo tanto, a fin de facilitar la organización representativa local, en cada una de las comunidades del área de influencia directa de los Componentes 1 y 2, habrá un Comité de Seguimiento y Contraloría¹¹, a través del cual es posible garantizar una representación directa de los grupos vulnerables antes mencionados. Para las etapas futuras del proyecto, el cual estará vinculado, mediante comunicaciones periódicas y permanentes, tanto con sus pares y como con cualquier otro actor, de acuerdo con las funciones que se definan de conceso con sus miembros, en la tabla que sigue se proponen algunas funciones:

TABLA 4 Comité	Integrantes ¹²	Funciones
De seguimiento, Contraloría y Acompañamiento	Una representación de todas las partes interesada en el territorio Directiva de la comunidad Grupos vulnerables/menos favorecidos: <ul style="list-style-type: none"> • Adulto mayor • Jefas de familia • Personas con discapacidad • LGBTQ+ • Juventud Otras partes como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ PNC, ✓ Gobiernos locales ✓ Transportistas ✓ ADESCOS de las zonas afectadas, ✓ la OIAC 	<ul style="list-style-type: none"> • Asumiría la representación de todas las partes interesadas de la comunidad • Emitir opiniones sobre los asuntos del proyecto • Realizar aportes para la gestión de conflictos relacionados con el proyecto • Apoyar las convocatorias de las reuniones informativas y de consulta • Gestionar espacios para las reuniones del comité

5.3. Estrategia para garantizar la participación de los grupos vulnerables o menos favorecidos

Durante En la tabla que sigue se describen dichos grupos, las limitaciones registradas, las acciones que se realizarían en su favor; así como una aproximación de los recursos necesarios para atenderlos.

¹¹ En este momento existen uno por comunidad consultada y están integrados por miembros de la comunidad y representante de alcaldías de Tonacatepeque y Apopa (ANEXO ACTAS Y FOTOS)

¹² En la medida que el proyecto avance se irán sumando partes interesadas: trabajadores/as del proyecto, Gobiernos locales, la empresa constructora, la GGS-MOPT y otras partes



TABLA 5 Grupos vulnerables o menos favorecidos			
Grupo vulnerable	Limitación	Acción del proyecto	Recursos
Mujeres jefas de hogar	<ol style="list-style-type: none"> Poco tiempo para asistir a las reuniones informativas y consultas debido a sus múltiples jornadas vinculadas a su condición de género y sus roles. No cuenta con recursos para la movilización a los lugares de reunión No cuenta con el apoyo para asumir sus tareas reproductivas y del cuidado en el hogar 	<ol style="list-style-type: none"> Adaptarse al horario en el que ellas puedan reunirse Envío de flyer, trípticos, afiches con información a través de los grupos de WhatsApp Realizar reuniones en las comunidades para evitar transporte (si fuera necesarios) proveer personas que cuiden de sus hijos en las reuniones. Proveer refacción para participantes y espacio para la recreación y atención a niños pequeños Hablar / sensibilizar a los esposos/compañeros de vida de ser necesario. Incluirlos como posibles trabajadoras del proyecto¹³ 	<ol style="list-style-type: none"> Recursos para refacciones y atención a niños pequeños para reuniones presenciales Diseñadores para la elaboración del material informativo que se enviaría** mediante los canales ya antes descritos De ser posible establecer en los TDR/contratos cuotas de mujeres para puedan acceder a oportunidades de empleo en la etapa de construcción, previa formación técnica en oficios no tradicionales
Personas con discapacidad	<p>En eventos de consulta, carecer de medios para desplazarse a los lugares de las reuniones. En etapa de implementación necesitan ser consultados sobre necesidades específicas en cuanto al restablecimiento de sus medios de subsistencia y/o vivienda.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Visitas casa por casa Llamadas o mensajes grupales Reuniones virtuales* A ser reubicadas y ofrecidos otras viviendas, que sean de Acceso Universal Realizar reuniones en lugares accesibles para personas con discapacidad (movilidad, visual y auditiva) en las comunidades para evitar transporte Materiales informativos accesibles: video con subtítulo y/o explicación por una persona en lengua de señas (para personas con discapacidad auditiva). Asegurar que material informativo escrito llega también a cuidadores o personas de su confianza para que en casa lo pueden leer para las personas con discapacidad visual. 	<ol style="list-style-type: none"> Recursos para las visitas del equipo o las casas. En convocatoria a eventos invitar a que personas con discapacidad pueden ser acompañados por cuidadores o personas de su confianza. Recursos para refacciones para participantes y cuidadores o personas de su confianza en reuniones presenciales Diseñadores para la elaboración del material informativo por ejemplo los videos
Adultos mayores	<p>No cuenta con medios para la movilización a los lugares de reunión</p> <p>No cuentan con personas que los cuiden</p>	<ol style="list-style-type: none"> Visitas casa por casa Llamadas o mensajes grupales Envío de flyer con información a través de los grupos de WhatsApp Realizar reuniones en las comunidades para evitar que se movilicen Si es necesario que se movilicen, proveer el transporte 	<ol style="list-style-type: none"> Recursos para las visitas del equipo a casas e las personas adultas mayores. En convocatoria a eventos invitar a que adultos mayores pueden ser acompañados por cuidadores o personas de su confianza. Recursos para refacciones para participantes y cuidadores o personas de su confianza en reuniones presenciales Si fuera necesario, proveer el medio de transporte

¹³ Según las Unidades de Género de las alcaldía de Apopa y Tonacatepeque, cuentan con población de mujeres capacitadas en oficios no tradicionales como electricidad y albañilería



TABLA 5 Grupos vulnerables o menos favorecidos			
Grupo vulnerable	Limitación	Acción del proyecto	Recursos
Jóvenes	Movilidad donde aún persistan los problemas sociales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones virtuales* 2. Mensaje por redes sociales* 3. Envío de flyer con información a través de los grupos de WhatsApp 4. Garantizar el transporte y lugares seguros para las reuniones de consulta 5. Realizar reuniones en las comunidades para evitar que se movilicen, disminuyendo el riesgo de violencia social. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Espacios seguros para ellos/as. 2. Recursos para refacciones para reuniones presenciales 3. De ser necesario garantizar el transporte para movilizarlos 4. Materiales impresos para facilitar las consultas
Niñez	No participan directamente en consultas.	Incluir en consultas con quienes representan sus intereses, por ejemplo, padres de familia, educadores, entre otros.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En convocatoria a eventos invitar estos representantes. 2. Recursos para actividades informativas en escuelas.
Pueblos Indígenas	Están dispersos y ubicados en comunidades más lejanos.	Realizar reuniones presenciales con representantes y/o líderes tradicionales de Pueblos Indígenas (para tomar en cuenta sus opiniones con respecto al diseño de infraestructura vial para futuras inversiones y consultas sobre AT)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se gestionarán el consentimiento de los liderazgos de los Pueblos Indígenas (PI) a fin de que la consulta rinda los resultados esperados sin ningún inconveniente 2. Se tomará en cuenta las condiciones socioeconómicas particulares de la población, es decir, los criterios descritos en la metodología del Apartado 6.2, referido a las consultas futuras; estas se deberán implementar con un enfoque diferenciado, considerando las características socioculturales de la población. 3. Se considera la participación de las mujeres en igualdad de condiciones, en lo cualitativo y cuantitativo; es decir, igual número por género, además, si fuera posible y necesario, se realizarán reuniones separadas para garantizar que las respuestas y aportes de las mujeres no tengan ninguna influencia de sus compañeros de vida.
Población LGBTIQ+¹⁴	Perciben que hay pocos espacios donde los toman en cuenta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proveerles un espacio libre de cualquier tipo de violencia 2. Un lugar en los espacios de incidencia y toma de decisión 3. De ser necesario garantizarles el transporte para movilizarlos a los lugares de las consultas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de materiales que les permitan de formación técnica para que accedan a posibles puestos de trabajo en el proyecto. 2. Materiales para la sensibilización sobre la población LGBTIQ+ y sus derechos

*De acuerdo con los resultados del sondeo tanto la comunidad San Pablo como Los Elías tienen acceso a Internet, 95% y 83% respectivamente.

** Esta actividad aplica para todos los grupos, adecuando el lenguaje para cada uno de los mismos.

¹⁴ En el municipio de Apopa, hasta el año 2022, hubo presencia concurrente de dos organizaciones trabajando con esta población: ASPIDH – Asociación Aspídh Arcoíris Trans y COMCAVIS Trans.



5.4. Acerca de los Pueblos Indígenas (PI)

En el EAS7, con el término “pueblos indígenas/comunidades locales tradicionales se define a la población históricamente desatendidas de África subsahariana”; en El Salvador, al igual que el presente estándar, se les denomina pueblos indígenas o pueblos originarios y se usa en sentido genérico para hacer referencia a un grupo social que posee, en mayor o menor grado, las siguientes características:

1. Autoidentificación como miembros de un grupo social y cultural indígena bien diferenciado, y reconocimiento de esta identidad por parte de otros grupos.
2. Apego colectivo a hábitats geográficamente diferenciados, territorios ancestrales o áreas de uso u ocupación estacional, así como a los recursos naturales de esas áreas.
3. Instituciones tradicionales culturales, económicas, sociales o políticas que están bien diferenciadas y son independientes de las de la sociedad o cultura predominante.
4. Una lengua o dialecto distintivos, a menudo diferente del idioma o los idiomas oficiales del país o la región en la que residen.

Según los criterios anteriores y de acuerdo con lo investigado mediante las consultas previas en lo relacionado con este tema, en el área de influencia directa e indirecta del componente 1: Mejora de la conectividad de Apopa, no existe población indígena, sin embargo, sí hay una asociación *indigenista* que ya ha sido identificada y está incluida en el mapa de los actores como *otras partes interesadas* en el proyecto. No obstante, en otras zonas del país, en donde podrían realizarse futuras inversiones en infraestructura vial secundaria descritas en el Componente 2: Desarrollo de capacidades, sí hay presencia de población indígena autodefinida, y se describe en el cuadro siguiente.

Distribución de la población indignas en El Salvador. En el último censo realizado en el 2007 y basado en el autorreconocimiento expresado por la población, en El Salvador se registra la existencia de tres pueblos indígenas: náhuatl-pipil, lenca y cacaopera o *kakawira*; y los departamentos con mayor presencia de población indígena es la siguiente:

TABLA 6	Pueblo	Ubicación geográfica
	Lenca	Usulután, San Miguel, Morazán, la Unión
	Cacaopera	Morazán y norte del Departamento de la Unión
	Pipil	Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate y la Libertad, San Salvador, Cuscatlán, La Paz, Chalatenango y San Vicente

Fuentes¹⁵

En vista de lo anterior se diseñará una metodología para incluirles es las consultas, a fin de tomar en cuenta sus intereses en los procesos de atención; dicha inclusión se hará bajo los

¹⁵ Datos sustraídos del Atlas, 2009, y la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos-América Central. OACNUDH (2011), tomo I. p. 144. Ambos documentos citados en la **Nota técnica de país sobre cuestiones de los Pueblos Indígenas, 2022**, Ministerio de Cultura de El Salvador.



criterios específicos siguientes:

4. Se gestionarán el consentimiento de los liderazgos de los Pueblos Indígenas (PI) a fin que la consulta rinda los resultados esperados sin ningún inconveniente
5. Se tomará en cuenta las condiciones socioeconómicas particulares de la población, es decir, los criterios descritos en la metodología del Apartado 6.2, referido a las consultas futuras; estas se deberán implementar con un enfoque diferenciado, considerando las características socioculturales de la población.
6. Se considera la participación de las mujeres en igualdad de condiciones, en lo cualitativo y cuantitativo; es decir, igual número por género, además, si fuera posible y necesario, se realizarán reuniones separadas para garantizar que las respuestas y aportes de las mujeres no tengan ninguna influencia de sus compañeros de vida.

Para lo demás que implican las consultas, se utilizarán los mismos mecanismos y sus especificaciones descritos en la estrategia de consultas futuras dispuesto en el Apartado 6.2, de este MAQR.

6. MECANISMO DE INFORMACIÓN Y ESTRATEGIA DE PARA LAS FUTURAS CONSULTAS CIUDADANAS

Este mecanismo deberá facilitar la información constante a todas las Partes Interesadas y durante todas las fases del proyecto. Así mismo deberá proporcionar un espacio de consultas permanentes con todos los involucrados, a fin de mantenerlos informados y recibir las observaciones que las partes interesadas pudieran tener. Con el objetivo de mantener un proceso de mejora continua.

6.1. Para la comunicación y difusión de la información acerca del proyecto

El UEP-MOPT será la responsable de garantizar que la población tenga acceso a la información pertinente y necesaria sobre los avances del proyecto; esta actividad, de carácter permanente, se realizará a través de la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) y haciendo uso de los canales, medios y metodologías necesarias para que la información esté disponible y sea comprensible para todas las partes interesadas en el proyecto. Esta información tendrá como uno de los insumos los informes periódicos presentados por el Contratista a la UEP-MOPT.

Durante las consultas previas con las partes interesadas se preguntó a los participantes acerca de los medios y canales que preferían para recibir información sobre el proyecto; así mismo, qué tipo de información era necesaria y útil para ellos. El siguiente cuadro pretende dar respuesta a lo dicho por las partes interesadas en lo referente a la difusión de información.



TABLA 7			
1. Etapa	2. Información	3. Propósito	4. Medio/metodología
Previa al inicio de la obra	Cualquier información relevante a: - Ubicación de la OIAC del Proyecto - Los alcances del proyecto referente a las obras viales a construir y obras de protección - Trazo y huella del proyecto - Preliminares del EIAS y PGAS - Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR) - Posibles beneficios de la ejecución del proyecto. - Procesos para las compensaciones - Procesos de reubicación	Orientar a la población sobre los procesos, a fin de evitar rumores y desinformación.	- Reuniones informativas y de consulta en modalidad presenciales con los grupos identificados en el PPPI y demás partes interesadas. -Por medio de los grupos de WhatsApp -Llamadas telefónicas
Ejecución del proyecto	- Ubicación de la OIAC del Proyecto - Tramitología para las compensaciones - Tramitología de reubicación - Empresa constructora. - Empresa supervisora. - Tiempo de ejecución del proyecto. - Fuente de financiamiento - Los posibles riesgos e impactos sociales y ambientales. - Espacios de evaluación de la obra y consecuentes acciones - Medidas sociales y ambientales para la prevención, mitigación o compensación de los impactos - Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR) - Socializar el Protocolo de atención al Acoso Sexual - Socializar el Plan de Reasentamiento Involuntario (PRI) - Socializar el Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) para las otras actividades del proyecto - PGAS/PRI para nuevos subprefectos al haber necesidad de elaborarlos.	Con esta información la población deberá: -Saber a quién dirigir las quejas y/o reclamos; además conocer el proceso que seguirán sus diligencias. -Sobre los impactos sociales y ambientales, así como lo que se hará para mitigarlos y de esta manera evaluar si se cumplió o no con los mismos -Saber la duración del proyecto y quien lo ejecuta -Los pormenores de la inversión y quién lo está financiando	1. Reuniones presenciales con los grupos identificados en el PPPI 2. Spot/cuñas pautadas en radios confesionales y seculares proveniente identificadas - Radio Verdad-95.7 F.M. - Radio Restauración, 100.5 F.M. 3. Canales comerciales de TV - TCS 2,4 y 6 - Canales 12 y 21 4. Periódicos impresos - Mi Chero - Diario El salvador 5. Redes sociales del MOPT 6. Otros medios: - Carteles - Panfletos - Hojas Volantes - Brochures - Información a través de los grupos de WhatsApp



6.2. Consultas durante implementación del proyecto

La presente estrategia para las consultas públicas se implementará durante todas las etapas del proyecto; consiste en realizar reuniones periódicas, con el propósito de mantener una comunicación abierta, sostenida y direccional con todas las partes interesadas en el proyecto, logrando una adecuada divulgación y retroalimentación por medio de espacios para conversar sobre las fases del Proyecto con los grupos de interés, vulnerables y demás partes interesadas.

La información divulgada y retroalimentación recibida en dichas reuniones será documentada y trasladada a la Unidad Ejecutora del Proyecto para ser analizada.

Para cumplir con el propósito se desarrollarán Consultas, cuya modalidad se realizará mediante reuniones presenciales; con las características siguientes:

- i. Reuniones informativas, de consulta y retroalimentación con los grupos de vulnerables y otras partes interesadas.
- ii. Reuniones de devolución y evaluación con los grupos de interés y las demás partes interesadas
- iii. Talleres de consulta en avance del Proyecto, en estos eventos participan las representaciones de partes afectadas, beneficiarios, interesadas y/o vulnerables.

Todos los espacios serán parte del proceso de comunicación continua y expedita que servirá para mantener las etapas futuras del proyecto, libre de inconvenientes y cercano a la población y demás actores interesados. En la ejecución del proyecto la estrategia en mención no se limita a tener una mejora continua y/o actualización, después de ser aplicada por el contratista, pudiendo ampliar los medios/recursos de divulgación proponiendo métodos para su ejecución.

6.3. Descripción del mecanismo para las consultas futuras

- i. Reuniones de información y retroalimentación, en el contexto de estas reuniones, el contenido será el siguiente:
- ii.
 1. Se hablará y se consultará sobre la información descrita en la columna 2 del cuadro 4; además de lo anterior se preguntará sobre otros temas de interés, tanto para la población como para el contratista, a fin de mantener proceso constructivo libre de inconvenientes y los niveles óptimos de atención ciudadana.
 2. Si se hubiera recibido alguna queja, reclamo o sugerencia previa a la reunión, se socializarán las posibles respuestas, a fin de evaluar las acciones realizadas y los resultados de estas.
 3. Además, se recolectarán nuevas opiniones, inquietudes y sugerencias que tenga la población sobre el momento en el que se encuentre el proyecto.
- iii. Reuniones de devolución y evaluación, en estas reuniones será para lo siguiente:
 1. Dar a conocer las acciones realizadas a partir de las sugerencias recibidas en la reunión anterior.
 2. Evaluar los resultados de las acciones implementadas
 3. Responder a las inquietudes que se pudieran haber recibido



4. Tratar otros puntos de interés para las partes interesadas
 5. Agendar la siguiente reunión de información y consulta.
- iv. Talleres de consulta en avance del Proyecto,
1. Divulgar y obtener retroalimentación en relación a las sugerencias que la población emita, a lo que se deberá brindar atención inmediata.
 2. Informar de los avances y etapas en las que se encuentra el proyecto, asimismo en caso de considerarse necesario podrá anticiparse a informar sobre los próximos eventos.
 3. Se deberán tratar el tema correspondiente a las quejas y reclamos, haciendo énfasis en derivarse al mecanismo correspondiente.
 4. Otra información que se considere necesaria y prioritaria para el conocimiento de los grupos de interés y demás partes interesadas.

6.4. Metodología

Los grupos de interés identificados en el área del proyecto son socioeconómicamente distintos; por tanto, con el fin de obtener los resultados esperados, las metodologías a utilizar durante las consultas deberán considerar las siguientes pautas:

- a) Los niveles de escolaridad de la población
- b) Los intereses de los grupos vulnerables identificados, en lo relativo a los horarios más convenientes, transporte y espacios adecuados para su bienestar.
- c) Niveles de influencia
- d) Posibles conflictos
- e) Participativas e inclusivas¹⁶
- f) Otros criterios que se consideren necesarios

6.5. Sobre las convocatorias

En esta etapa los comités de contraloría de las comunidades tendrán un rol importante tanto en las convocatorias como en la gestión de las reuniones, las cuales se realizarán de la siguiente manera:

- a) Serán calendarizadas en la reunión inmediata anterior, de modo que la población las tenga presentes y puedan designar tiempo para asistir; si lo anterior no fuera posible, las invitaciones se enviarán, como mínimo, con una semana de anticipación para garantizar la mayor asistencia posible.
- b) En la invitación se deberá incluir la agenda de la reunión, para que la población tenga conocimiento sobre el contenido a tratar y así evitar malos entendidos y dispersión en el trato de los temas.
- c) Las invitaciones serán enviadas a través de los medios y canales descritos en la columna 4, de la tabla 7, (esto de acuerdo con las condiciones dadas en el proyecto) en lo relacionado con los medios y canales.

¹⁶ Se deberán incluir a los grupos vulnerables tomando en cuenta sus necesidades logísticas e intereses particulares



- d) Realizará, al menos cada tres meses, una reunión específica¹⁷ con cada uno de los grupos de vulnerables identificados en el PPPI¹⁸, a fin de conocer las necesidades particulares de cada uno de estos colectivos identificados.

7. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

La Unidad Ejecutora del Proyecto del Ministerio de Obras Públicas y Transporte (UEP-MOPT) es la responsable de implementar el presente mecanismo de manera articulada, y lo hará a través de las siguientes instancias (i) Oficina de Información y Atención a la Comunidad (en adelante OIAC), la cual será instalada y gestionada por el contratista en el Proyecto; (ii) la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP-MOPT) según sea el caso y (iii) en la misma UEP, mediante la persona especialista social.

Así mismo, garantiza que la información pertinente y necesaria sobre el Proyecto esté disponible para todas las partes interesadas durante todas las etapas de la obra; para ello se hará uso de los canales, medios y metodologías necesarias para que esta información sea accesible y de fácil comprensión.

7.1. Descripción del MAQR

El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) es un medio para que las comunidades impactadas directa o indirectamente; así como cualquier persona o institución interesada, presenten sus quejas o inquietudes sobre el proyecto directamente al contratista o la Unidad Ejecutora del Proyecto del Ministerio de Obras Públicas y Transporte, (UEP/MOPT). Así mismo el mecanismo pretende ser una herramienta que mejorará las capacidades de los responsables de la ejecución del proyecto, para dar respuesta a las comunidades afectadas; garantizando que los reclamos se examinen y sean atendidos con prontitud.

Es competencia y compromiso de la UEP verificar el estricto cumplimiento del MAQR; así como brindar la guía necesaria para su correcto funcionamiento, siendo de total responsabilidad del contratista su adecuada implementación, y de la empresa supervisora su seguimiento oportuno, con el propósito de que todos los que participen en las acciones del Proyecto lo aprovechen al máximo. Se hará énfasis en que las quejas, reclamos, denuncias o cualquier otro tipo de diligencia presentada relativa a proyecto, sirva como insumo para la toma de decisiones, a fin de lograr una mejora continua. Este mecanismo será implementado durante todas las etapas del proyecto y de manera continua.

7.2. Concepto y marco de aplicación del presente mecanismo

Para efectos del MAQR, se denominará diligencia a toda preocupación, queja, reclamo, propuesta, solicitud de información u otros requerimientos pertinentes al proyecto; y que sean presentados por las partes interesadas, personas naturales o jurídicas y público en general. La diligencia se tipificará específicamente a la hora de registrarla en el

¹⁷ Estas son de carácter obligatorio para el contratista

¹⁸ 1) Jefas de hogar, 2) adultos mayores, 3) juventud y niñez, 4) pueblos originarios, 5) personas con discapacidad y 6) población LGBTI+



instrumento dispuesto para ese fin.

Para la implementación de este Mecanismo, las partes encargadas de dar respuesta a las diligencias presentadas, tomarán en consideración los siguientes lineamientos:

1. Es de interés del Proyecto que se gestione la solución oportuna y apropiada a todas las diligencias presentadas, puesto que la correcta implementación permitirá fortalecer los vínculos de confianza, prevenir y/o gestionar posibles conflictos; a fin de que el plan de trabajo no se vea afectado por inconvenientes.
2. Toda persona que presente una diligencia será tratada bajo los principios de no discriminación, respeto y deberá recibir la orientación necesaria y de forma adecuada.
3. El Equipo de Gestión Ambiental y Social del Proyecto garantizará que todas las partes interesadas y el público en general, conozcan sobre este Mecanismo; así como los medios y canales para acceder al mismo, enfatizando el acceso de los grupos vulnerables identificados.
4. El Equipo de Gestión Ambiental y Social del Proyecto deberá garantizar que cada diligencia presentada en las distintas etapas del proyecto, sea documentada y se le dé el debido seguimiento.
5. La información del titular de la diligencia, será tratada bajo el principio de confidencialidad.
6. Este mecanismo de atención respetará la voluntad de quienes prefieran el anonimato al presentar su diligencia.

7.3. Objetivo del MAQR

Recibir y atender diligencias (consultas, preocupaciones, quejas y/o reclamos, solicitudes de información pública u otros); presentadas por las comunidades, instituciones o público en general, que puedan surgir durante la implementación del proyecto; de este modo estimular y facilitar la participación activa y efectiva de todas las partes interesadas en este.

TABLA 8 Marco normativo del MAQR

NORMATIVA	ARTICULOS
Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)	Arts. 1,2, 3 y 4, de las disposiciones generales Arts. 70 al 72, sobre el trámite de la solicitud de información Arts. 38 y 39, sobre la apelación.
Ley de Desarrollo y Protección Social (LDPS)	Art. 5, sobre el principio de participación ciudadana en la gestión pública Arts. 20, 21 y 22, sobre la participación ciudadana, deliberación y diálogo social
Ley de Servicio Civil, (LSC)	Art. 31, literal "F", referido a la atención del público
Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)	Art. 17 Deberes de las personas vinculadas al servicio público, numerales 2, 4 y 5 Capítulos del III al VII, sobre la tramitología y sus implicaciones



7.4. Consideraciones para la admisibilidad de las diligencias

A través del MAQR se recibirán las diligencias correspondientes a la ejecución del Proyecto; las cuales podrán ser presentadas por particulares, público general, usuarios, beneficiarios potenciales del proyecto o cualquier parte interesada que tenga una preocupación, queja, reclamo, propuesta o solicite información o presente un requerimiento relacionado con el Proyecto.

Las diligencias pueden ser recibidas a en la Oficina de Información y Atención a la Comunidad del contratista, o directamente en la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) o en la Unidad de Acceso a la Información Pública del MOPT (UAIP) según sea el caso. Para determinar la pertinencia al proyecto y como proceder, deberá ser tramitada por los medios dispuestos para la comunicación e debe incluir la siguiente información:

1. El motivo puntual de la diligencia, detallando de la mejor manera posible, los hechos en que se fundamenta.
2. En qué momento se produjo el acto reclamado, de ser posible, indicando fecha y hora.
3. Especificar la institución ejecutora sobre la cual se ha producido el hecho que ha motivado la diligencia en cuestión.
4. De ser posible, detallar las personas que estén involucradas en los hechos; así como el servicio y/o producto relacionado con la diligencia presentada.

7.5. Alcances de la aplicación de MAQR

Con el propósito de establecer los ámbitos de aplicabilidad de este Mecanismo, las diligencias que se reciban deben estar enmarcadas en las consideraciones siguientes:

- a) Que tengan vinculación con la implementación de las opciones y acciones estratégicas del Proyecto. Si la diligencia no está vinculada con las actividades antes dichas, se informará al reclamante y esta será archivada.
- b) Las diligencias que tengan relación directa con hechos tales como: alegatos de corrupción, violación de derechos o eventos relativos al ámbito judicial, serán registradas, remitidas y resueltas.

A fin de ampliar los ámbitos anteriores se enlistan algunos aspectos, a modo de ejemplos, que serán considerados para que una diligencia sea admisible:

- a) Que se relacione con las acciones del proyecto que se encuentra en etapa de ejecución en el área de influencia directa o indirecta.
- b) Que sea presentado por personas particulares, organizaciones de la sociedad civil, ONG, por las comunidades (mediante sus representantes autorizados) residentes o no, en las áreas de impacto; que son o podrían ser afectados por el proyecto en el futuro.
- c) Que se trate sobre impactos no planificados.
- d) Que sea sobre acuerdos y/o compromisos incumplidos.
- e) Por conductas inadecuadas del contratista y/o los trabajadores, incluyendo casos de explotación sexual, abuso y acoso sexual
- f) Otros hechos, tales como:



- Sospechas de adquisiciones irregulares
- Denuncia por sospecha de fraude o cualquier abuso por alguna de las partes participantes en el proyecto

7.6. Instancias y canales para registro de diligencias

El registro de las diligencias presentadas tendrá tres vías: (a) través de la OIAC del contratista dispuesta en el proyecto, (b) la Unidad de Acceso a la Información Pública-UAIP; (c) la Unidad Ejecutora del Proyecto, UEP/MOPT.

a) A través de la(s) empresa(s) constructora(s)

La empresa contratista facilitará el acceso al MAQR, para atender las diligencias relativas a inconvenientes provocados por la ejecución del proyecto, que deberán ser solventadas y debidamente registradas; dicho registro servirá como insumo para generar reportes consolidados para la UEP, lo cual deberá ser incluido en los documentos de licitación y posteriormente en los contratos.

Para efectos de volver accesible y efectivo este Mecanismo, se requerirá al contratista que cumpla con las condiciones siguientes:

1. Instalación de una Oficina de información y atención a la comunidad (OIAC), ubicada en un sitio estratégico; adecuada para facilitar el acceso inclusivo de la población y en horarios convenientes.
2. La oficina deberá iniciar funciones, como mínimo, 30 días antes de inicio de la fase de construcción del proyecto, para atender cualquier diligencia generada por las actividades que señalan el inicio de la gestión del contratista. Esta oficina permanecerá disponible y abierta durante toda la fase constructiva hasta la recuperación de las áreas intervenidas, es decir, hasta la última actividad de obra programada.
3. Además, se instalarán buzones para recibir las diligencias relacionadas con la obra, los cuales deberán estar debidamente identificados y ubicados, preferiblemente, en las áreas de las comunidades cercanas.
4. El/la especialista social de la empresa contratista tendrá un teléfono móvil, con la tecnología adecuada para contar con las aplicaciones necesarias (WhatsApp, correo electrónico, MSM, etc.), a fin de garantizar que las diligencias sean recibidas de manera eficiente y expedita, esto como respuesta a lo expresado por las partes interesadas durante las consultas realizadas.
5. La persona especialista social de la empresa contratista socializará ampliamente los canales y procedimientos manejados por la OIAC (entre otros se instalarán carteles en el área de las obras).
6. La persona especialista social de la empresa constructora deberá llevar registros mensuales de las diligencias recibidas y, además, deberán ser clasificadas de acuerdo con la naturaleza de las mismas, la importancia de la respuesta que requiera para su solución. Esta información se enviará mensualmente a la o el especialista social de la UEP/MOPT, o se comunicará en un tiempo menor si la diligencia requiere un tratamiento diferenciado.
7. Para lo anterior se contará con dos formularios para el registro de atención a las diligencias, los cuales serán tramitados por la especialista social de la empresa constructora (las propuestas en anexos 1 y 2)



8. La persona técnica deberá tener la disposición de facilitar la información que la comunidad solicite de manera cordial, completa y verdadera; en un lenguaje de fácil comprensión, es decir, evitar el uso de términos técnicos; finalmente se le preguntará al solicitante si queda satisfecho con la información brindada.
9. Para efecto de las obras financiadas con recursos del Proyecto, se elaborarán informes mensuales y trimestrales. Los resúmenes mensuales incluirán una evaluación tanto del número como de la naturaleza de las diligencias para determinar la capacidad del proyecto para abordarlos de manera oportuna y eficaz. Estos datos informarán los Reportes Semestrales al Banco Mundial por parte de la UEP/MOPT.

Los medios que la empresa contratista pondrá a disposición para las partes interesadas, a través de la Oficina de Información y Atención Comunitaria serán los siguientes:

Ubicación OIAC	
Teléfono fijo	
Teléfono/ WhatsApp/Qr	
Correo electrónico	
Ubicación Buzones	

b) A través de la UEP-MOPT

Mientras el mecanismo no se esté implementando y surgieran diligencias pertinentes a este proyecto que deban ser atendidas, estarán disponibles para las partes interesadas los siguientes canales de comunicación:

Oficina física de Gestión Social MOPT	Ministerio de Obras Públicas. Plantel La Lechuza, 5 ½ Carretera a Santa Tecla Km., San Salvador
Teléfono GGS	2528-3054
Correo especialista social	max.orellana@mop.gob.sv
WhatsApp	6023-3880 (provisional)

c) A través de la Unidad de Acceso a la Información Pública, UAIP/MOPT

No todas las diligencias que se reciben en las etapas de un proyecto son quejas y/o reclamos, algunas son requerimientos de información pública, las cuales serán identificadas, según suceda, por la persona técnica de la Oficina de Información y Atención a las Comunidades, por el especialista social de la UEP; luego serán derivadas a la UAIP en el MOPT, a quien corresponderá dar trámite a las mismas, esto de conformidad con la Ley de Acceso a Información Pública, LAIP, en los artículos pertinentes al cada caso. A continuación de se detallan los medios para acceder a la UAIP-MOPT

Página oficial MOPT	https://www.mop.gob.sv/unidad-de-acceso-a-la-informacion-publica/
Correo	oir@mop.gob.sv
Teléfono	2528-3218
Dirección física Casa de la transparencia	Ministerio de Obras Públicas. Plantel La Lechuza, Km. 5 ½ Carretera a Santa Tecla, San Salvador.



7.7. Procedimiento de recepción y trámite de las diligencias

Las comunidades, organizaciones y otras partes interesadas podrán presentar sus diligencias relacionadas con el proyecto a través de las tres instancias antes mencionadas; en cualquiera de los casos seguirán los pasos descritos a continuación:

PASO 1: Presentación

1. En buzón: estos se ubicarán estratégicamente y se depositarán las notas/cartas en las que se describan las diligencias, serán revisados por el equipo AyS del proyecto por lo menos dos (2) veces por semana- una vez recibida la diligencia tendrá dos (2) días hábiles para aplicar el procedimiento correspondiente fin de hacer eficiente el proceso.
2. Por email: será revisado diariamente, se registrará en la base de datos y se derivará de acuerdo a la pertinencia del caso.
3. En pg. Web: se habilitará el formulario en esta plataforma con las instrucciones de llenado.
4. Por teléfono fijo o WhatsApp: se habilitará un número fijo en OIAC, así como en la UEP; además el número móvil del o la especialista social del proyecto para que sirva como canal directo con el equipo de gestión A y S
5. Presencial: Será atendido por un técnico social de la OIAC o UEP/MOPT quien dará por recibida¹⁹ la diligencia y será registrada en las estadísticas, en una de tres categorías:
 - a) Quejas, reclamos, preocupaciones
 - b) Propuestas y sugerencias
 - c) Solicitud de información pública

PASO 2: Revisión

Una vez recibida la diligencia, el técnico social verifica si cumple con los requisitos de admisibilidad establecidos²⁰ en el **numeral 4** de este Mecanismo:

- a) Si cumple, el técnico registrará la información requerida²¹ y antes descrita, en el formulario denominado “De apertura de caso”.
- b) Si no cumple, la nota o petición será archivada.
- c) En ambos casos se informará al titular de la diligencia, a través del medio que el ciudadano titular de esta prefiera.

PASO 3: Derivación

El técnico social OIAC o el especialista social UEP/MOPT, procederá de la siguiente manera:

- a) Si es una solicitud de información pública, el técnico social explicará al titular de la solicitud, el proceso que deberá seguir de conformidad con el Capítulo II de la LAIP, el cual funciona así.
 - 1- Cualquier ciudadano presenta una solicitud de información la Unidad de Acceso a la Información Pública, UAIP-MOPT, ya sea en el formulario establecido o mediante un escrito libre; vía correo electrónico o de manera presencial.
 - 2- Se verifican los requisitos formales de ley (formulario completo, firmado y documento de identidad).

¹⁹ Por “Recibida” se entenderá que la diligencia deberá pasar por el proceso para ser “Admitida”.

²⁰ Descritos en el apartado 4: Consideraciones de admisibilidad

²¹ Descrita en el apartado 5: Canales para la recepción de quejas y reclamos



- 3- Se da ingreso a la diligencia al registro; esta será asentada en una base de datos a través de un instrumento de recolección (en anexos), el cual incluirá la(s) dirección(es), gerencia(s) o unidad(es) que corresponde dar respuesta o que pudiera tener la información dentro del MOPT u otras instancias relacionadas con el proyecto.
 - 4- La gerencia, dirección o unidad tiene 6 días para responder a la UAIP.
 - 5- Se revisa la respuesta. Si es necesario, se gestionan otros documentos o complementos; pero si la información está completa, se elabora resolución y se remite respuesta al ciudadano.
- b) Si el requerimiento es pertinente a la Oficina de Información y Atención a la Comunidad, la persona técnica social, atenderá e investigará las diligencias presentadas; así mismo brindará orientación y asesoría al titular de la diligencia, particularmente en lo que se refiere a los alcances y efectos en la etapa de la construcción. Se requiere a la OIAC que toda solicitud que pueda ser atendida mediante orientación, asesoría o gestión inmediata, se proceda a resolverla en 3 días hábiles, para ello deberá:
1. Intervenir discrecionalmente y velará por los derechos de los ciudadanos y la mejoría de los servicios para cuyo efecto emitirá las opiniones técnicas y recomendaciones que estime necesarias.
 2. En los casos necesarios el equipo de gestión social y ambiental de la OIAC, realizará entrevistas o visitas domiciliarias, como parte de la investigación de la diligencia.
 3. Informar que los servicios prestados por la Oficina son gratuitos.
 4. Atender solicitudes de pobladores e instituciones evaluando el tipo de apoyo que soliciten. Cuando los casos salgan de las competencias de la OIAC, se informará por el medio correspondiente a la UEP-MOPT, a fin de darle respuesta de manera conjunta en los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la diligencia.
 5. El protocolo se complementa con los formularios de apertura y de cierre de caso. (en anexo 1 y 2)

PASO 4: Respuesta

La respuesta a las inquietudes que sean solventadas por la OIAC o la UEP/MOPT, será tramitada a través de la misma, mediante el canal que el titular de la diligencia haya designado previamente. Si la respuesta es pertinente a la Unidad de Acceso a la Información Pública, UIAP se le indicará al titular de la diligencia adonde tramitará de acuerdo con lo establecido en la LAIP, y será dispuesta por la unidad antes mencionada. Una vez tramitada la respuesta a satisfacción del titular de la queja o reclamo, se registrará en el formulario denominado "De cierre de caso" y se da por concluido el proceso. Se considerarán tres tipologías de respuesta:

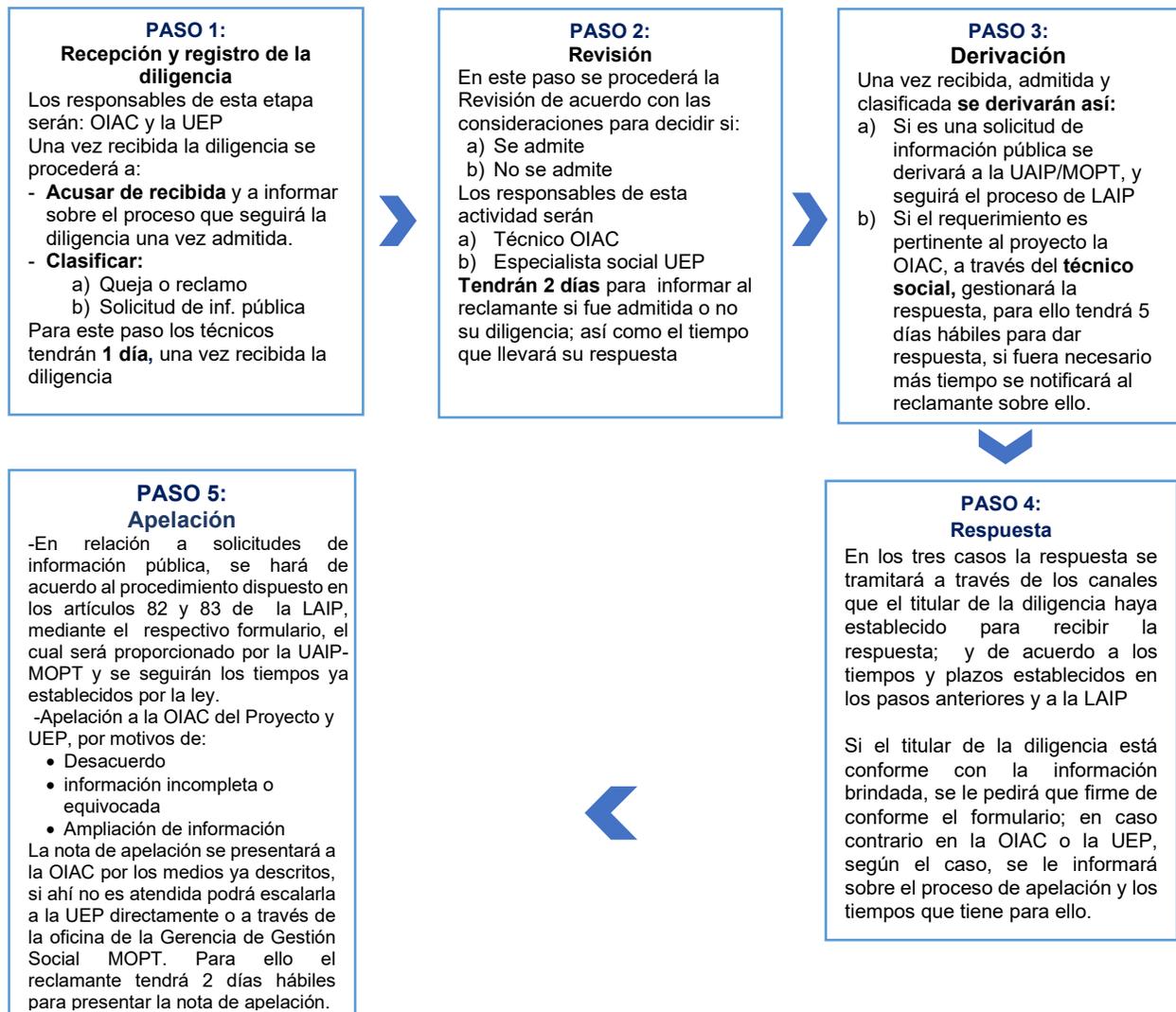
- Resolución inmediata: si la diligencia no requiere mayor movilización recursos, la OIAC solucionará de inmediato.
- Respuesta articulada: Si la respuesta implica la movilización de recursos, se hará de acuerdo con los procesos y el tiempo establecidos.
- Respuesta de Ley, lo que atañe a la UAIP y la información pública.



PASO 5: Apelación

- a) Si la apelación está relacionada con una solicitud de información pública, se deberá seguir el procedimiento dispuesto en los artículos 82 y 83 de la LAIP, mediante el respectivo formulario, el cual será proporcionado por la UAIP-MOPT y se seguirán los tiempos ya establecidos por la ley.
- b) Cuando la apelación se encuentra en ámbito de las competencias de la OIAC del Proyecto:
 - Si el titular de la diligencia NO estuviera de acuerdo con la información recibida, esté incompleta o si no fuera la información requerida, deberá presentar una nota solicitando la ampliación o corrección de la información que se solicitó, la cual será recibida por la OIAC/Proyecto; en la que se procederá a subsanar la demanda; en caso que la persona no recibe la atención debida, podrá escalar la queja a: la UEP directamente o mediante la oficina de la Gerencia de Gestión Social ubicada en el MOPT, desde donde se le dará seguimiento al petición.
 - La apelación será analizada por la UEP-MOPT, y de ser necesario, con base en la información adicional enviada por el solicitante, se remitirá el caso una vez más a la unidad técnica para su análisis, incluyendo en relación al proceso que siguió la queja original, y la evidencia existente. Con base en este análisis se generará una nueva respuesta al solicitante, acompañada de la información y documentación relevante.

FLUJOGRAMA





8. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A RIESGOS DE ACOSO SEXUAL EN PROYECTOS CONSTRUCTIVOS²²

Este protocolo tiene como propósito principal, procurar un ambiente libre de todo tipo de violencia de género; lo cual es uno de los compromisos sustanciales de este Proyecto. Para ello se implementarán procesos de concientización con todos los que están involucrados en las actividades de este proyecto, a fin de prevenir cualquier expresión de violencia como: el acoso sexual, la discriminación o cualquier otra forma de violencia que afecte, primordialmente, a las mujeres.

Estas medidas son parte del compromiso del MOPT con la construcción de una sociedad, libre de todo tipo de violencia y el fomento de la cultura de la denuncia. Además de los procesos sensibilizadores, el MOPT proporcionará a las personas afectadas un Mecanismo que Quejas, cuya función primordial es ser una ruta accesible para presentar sus denuncias, si así lo requieren, ante las autoridades competentes, tales como el Ministerio Público o la Policía Nacional; además podrán solicitar acompañamiento en el proceso.

Este protocolo se implementará en todo momento; con un enfoque centrado en la persona afectada, es decir, que toda persona que, en el marco del proyecto, haya sido objeto de cualquier tipo de violencia de género, especialmente acoso sexual, sea tratada en todo momento con respeto a su dignidad; que su caso sea manejado con toda confidencialidad para evitar la revictimización y cuidando su integridad física y moral.

En vista de lo anterior, toda la información que ingrese al mecanismo es confidencial, en especial cuando está relacionada con la identidad. Para garantizar la salvaguarda de esta información, únicamente la persona especialista social contratada para asistir estos casos tendrá acceso a las diligencias relacionadas al tema, a fin de asegurar la confidencialidad de estas. Para ello, cuando se reciban diligencias sobre abuso o acoso sexual se deberán tomar medidas estrictas, a fin de proteger la confidencialidad y la seguridad de la información brindada por persona agraviada/afectada, en ese sentido el registro de la información esencial será de la manera siguiente:

1. La persona especialista creará un base datos para registrar este tipo de denuncias, con los mecanismos de salvaguardas necesarios para la protección de la información.
2. Solo se deberá registrar la información esencial relativa al caso:
 - a) Información de contacto (nombre, correo electrónico, número de teléfono o dirección, opcionalmente la víctima podrá elegir el medio de contacto)
 - b) Naturaleza de la queja (lo que el reclamante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas)
 - c) Indagar si, según a su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el Proyecto
 - d) De ser posible, conocer la edad y el sexo de la persona afectada

Adicionalmente, la UEP/MOPT y/o el contratista brindarán información a las personas agraviadas/afectadas sobre los servicios de atención por la violencia de género que se

²² En ANEXO, el Protocolo estándar del MOPT e implementado en los proyectos constructivos.



encuentran disponibles en el país, incluyendo el Protocolo del MOPT (en anexo). Finalmente, la UEP/MOPT notificará al Banco dentro de las 48 horas después de haber tomado conocimiento del incidente de explotación y abuso sexuales (EyAS), acoso sexual (ASx).

9. RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

9.1. Recurso humano

El Ministerio de Obras Públicas y Transporte, en tanto responsable de la obra pública, es el ejecutor del proyecto, por medio de una Unidad Ejecutora del Proyecto (por conformarse) Para la gestión ambiental y social, la UEP tendrá:

- Un especialista ambiental,
- Un especialista social
- y un Especialista en Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)

Este equipo será quienes coordinarán de cerca con las diferentes Unidades y Gerencias relevantes para la implementación del PPPI. Esto incluye la Gerencia de Gestión Social (GGS) del MOPT, además de la participación activa de la Unidad de Acceso a la Información Pública, UAIP.

Asimismo, se contará con un equipo de profesionales igual para la empresa Contratista y supervisora.

9.2. Funciones y responsabilidades de gestión

A continuación, se indican las responsabilidades de los tres especialistas (estos se definirán en mayor detalle en el MGAS):

Todos:

- Asegurar que en todas las actividades que se realicen en la ejecución del proyecto se dé cumplimiento a los requerimientos establecidos en los instrumentos de gestión ambiental y social del proyecto (PCAS, MGAS/PGAS, PPPI, PRI y PGMO).
- Anticipar y alertar sobre posibles riesgos ambientales y sociales que surjan durante la ejecución del Proyecto.
- Llevar a cabo todas las acciones que involucran las buenas relaciones del Proyecto con la comunidad, la participación en el proyecto, y el acceso a beneficios de grupos vulnerables, identificando e implementando medidas de mitigación para superar obstáculos que estos grupos pudieran enfrentar.
- Implementar y velar por el cumplimiento de las actividades de divulgación durante todas las etapas del Proyecto.
- Guiar a Contratistas o Consultores para que la ejecución de las actividades de participación de las partes interesadas sea consistente con la normativa nacional respecto participación y consulta y el EAS10 del Banco Mundial.



- Documentar todas las actividades de comunicación, divulgación y consulta, que servirá de base para elaborar los reportes de monitoreo trimestrales al interno de la UEP que permitirán rastrear los temas de interés y gestionar las respuestas oportunamente.
- Elaborar los reportes semestrales de avance de la implementación del PPPI y el Mecanismo de Quejas para el BM.

Especialista social:

- Responsable de liderar la implementación de PPPI para el proyecto y supervisar las actividades de participación que se implementen cumplan con el EAS 10.
- Responsable de coordinar y mantener operacional el Mecanismo de reclamos, quejas, solicitudes y sugerencias del Proyecto, con el fin de asegurar la recepción, canalización y resolución de las quejas y reclamos del Proyecto y su reporte al Banco, para esta actividad se contará con un técnico con dedicación exclusiva.
- Guiar, asesorar y acompañar a la UEP en la realización de las consultas públicas durante la etapa de formulación de los subproyectos y visitas periódicas durante la ejecución de los subproyectos para el seguimiento oportuno.

10. SEGUIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

Según los arreglos institucionales, en lo relativo a la implementación del proyecto, implica que la UEP-MOPT será la responsable de asumir el rol gestor y administrador de los contratos (de diseño-construcción y supervisión), por sume *el seguimiento* a fin de determinar el progreso del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los Contratistas, dentro de los ámbitos pertinentes a esta función están:

1. Los avances físicos, costos y cumplimiento de los plazos para las actividades de construcción de infraestructura y todo el marco de resultados y monitoreo del proyecto.
2. El cumplimiento a los estándares ambientales y sociales (EAS-BM) y la legislación nacional.
3. La verificación de cumplimiento de que los Contratistas realizan las convocatorias informativas y de consulta según lo planteado en este PPPI
4. La verificación de cumplimiento de que los Contratistas informan periódicamente sobre los avances del Proyecto a las comunidades donde se ejecutan.
5. La verificación de cumplimiento de que los Contratistas informan a la población afectada con los subproyectos utilizando variadas estrategias de comunicación.
6. La verificación de que los Contratistas están cumpliendo con lo previsto en el Mecanismo de Quejas y reclamos, además, responden y asumen responsablemente las medidas que permitan eliminar o mitigar los asuntos generadores del caso.

La UEP-MOPT recibirá informes de los contratistas, se revisarán y devolverán con los comentarios pertinentes, -si lo hubiera- a los avances. Esto significa que los resultados que se obtengan del seguimiento deberán ser socializados con los que estén vinculados al proyecto. Así mismo, se espera que el seguimiento permita recomendar acciones correctivas a problemas que afectan la ejecución de los compromisos, con el propósito de mejorar el desempeño e incrementar la posibilidad de lograr los objetivos.



Cabe resaltar que este monitoreo se realizará mediante visitas a las áreas de ejecución del proyecto; se espera que las acciones de monitoreo del Proyecto estén dentro de un marco de resultados e indicadores, lo que suponen porcentajes de casos recibidos y resueltos, siguiendo lo dispuesto en el MAQR y los tiempos estipulados en este; además, este proceso debe hacerse con carácter participativo, a fin de involucrar a todas las partes atinentes este proyecto.

10.1. Participación de las Partes Interesadas en las actividades de seguimiento

En la implementación de este PPPI será debidamente documentado, sistematizado y reportado.

La UEP-MOPT, en tanto responsable principal de esta acción, comunicará al BM, mediante informes semestrales y anuales, sobre la implementación del PPPI, así como los avances de la ejecución del Proyecto. Así mismo la UIE-MOPT aporta los insumos - donde aplique- para dichos informes en su calidad de administrador de contratos. El BM puede realizar visitas de verificación en terreno.

Se requerirá que los informes del implementador del proyecto, incluya en los informes un acápite sobre la implementación del PPPI que contenga, como mínimo, lo siguiente:

1. Las actividades de socialización y divulgación realizadas (sobre qué tema, quién participó: desagregado por sexo, grupo etario y grupo étnico). Y reflejar cómo la retroalimentación recibida fue tomada en cuenta.
2. Participación de grupos vulnerables en actividades del proyecto (tema y propósito de la actividad, quién participó: desagregado por sexo, grupo etario y grupo étnico).
3. Medidas y acciones afirmativas tomadas, para asegurar la plena participación y acceso a los beneficios por parte de los grupos vulnerables (población indígena, afrodescendiente, mujeres, jóvenes y personas discapacitadas)
4. Canales y formatos de comunicación y divulgación utilizados para las diferentes categorías de Partes Interesadas; ajustes que se hicieron, si fuera el caso. Implementación del Mecanismo de Quejas.

10.2. Presentación de informes a los grupos de Partes Interesadas

Las Partes afectadas y las otras Partes Interesadas serán informadas acerca de los resultados del Proyecto en general, así como acerca de actividades de participación en particular que les impliquen particularmente como grupo.

La información será publicada a través de los medios tales como la página web del Proyecto, la cual deberá ser socializada con las Partes Interesadas; y demás medios y canales ya propuestos en este documento.

Es de recalcar que toda información que se publique, deberá manejar la información personal de los individuos involucrados bajo el principio de confidencialidad, sobre todo aquella que incluya la información de documentos, fotografías, y otros medios; a no ser que haya una autorización expresa de los participantes, y se especifiquen los fines y



propósitos y por los medios autorizados para la divulgación de dicha información.



ANEXOS



ANEXO 1

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y DE TRANSPORTE

ANEXO 1: Informe de las consultas públicas del Informe preliminar del “Estudio de impacto Ambiental del proyecto Infraestructura y Transporte Resiliente de El Salvador” (Contrato BIRF 9602sv)

Agosto, 2023



INTRODUCCIÓN

Este informe documenta el proceso de socialización y consulta del de la versión preliminar del EIA de El Proyecto “CONSTRUCCIÓN DEL BY PASS APOPA, ENTRE CARRETERAS SAL38E- CA04N, DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”

La participación de las partes interesadas constituye un proceso inclusivo que se lleva a cabo durante todo el ciclo inicial del Proyecto, las participaciones de las comunidades involucradas forman parte integral de la evaluación, gestión y el seguimiento de los riesgos e impactos ambientales y sociales que se pueden generar.

La primera ronda de proceso de socialización se realizó el 11 de agosto en el que participaron las comunidades: “Apopa” y “Tonacatepeque”, Un segundo proceso de socialización se realizó el 12 de agosto en esta participaron las comunidades: “San Pablo” y “Los Elías”. El objetivo de este acercamiento a las comunidades fue informar acerca del Estudio de Impacto Ambiental del proyecto, e identificar posible afectación del componente socio-ambiental unificado con el componente de reasentamiento, permitiendo así que la comunidad identifique los posibles impactos de las obras de intervención en el ambiente y a la comunidad.

A continuación, se detallan las consultas realizadas y sus respectivos resultados de la asamblea, aportes de miembros de la comunidad, sus opiniones y preguntas de las afectaciones identificadas.

I. OBJETIVOS DEL PROCESO DE SOCIALIZACION Y CONSULTA

Objetivo General

Dar a conocer los resultados preliminares del Estudio de Impacto Ambiental del y la socialización de los medios y canales para la difusión de información y el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del “Proyecto de Infraestructura Segura y Resiliente de El Salvador” (P178720)

Objetivos específicos.

- Escuchar y dar respuesta a las inquietudes que tenga la población afectada directa o indirectamente.
- Documentar el proceso de socialización realizado y usar la retroalimentación recibida para fortalecer el borrador del EIA.

METODOLOGÍA

Para realizar estas consultas se determinaron las fechas, días 11 y 12 de agosto de 2023; y los lugares, el Polideportivo municipal de Tonacatepeque y el templo evangélico “Manantial de Dios, ubicados el kilómetro 13 de la Carretera de Oro, CA1, jurisdicción de Ciudad Delgado. El desarrollo de las actividades se dio conforme a lo establecido en el cronograma establecido por el equipo MOPT.

El proceso consistió en tres fases:

- i) Contactar los referentes
- ii) La convocatoria



iii) La actividad de campo

i) Referentes.

En Ciudad Delgado, Pedro Medrano, Concejal; Aldo Jonathan Cardona Beltrán, concejal de Tonacatepeque y Zenayda Alas, del Comité de Protección Civil de Apopa. A través de estos aliados se realizó la convocatoria a las comunidades y actores de los tres municipios, así como la movilización de estos. Por otro lado, se enviaron cartas a las delegaciones de la Policía Nacional Civil, de las cuales asistieron los señores oficiales responsables de dichas demarcaciones policiales.

ii) La convocatoria

Se identificaron los actores sociales de las comunidades donde afecta el proyecto directo e indirectamente, una vez identificados se realizaron las convocatorias para tres consultas, mediante carta e invitaciones se les realizó la invitación; la cual se realizó a través de cartas tramitadas a través de los referentes antes mencionados y de manera directa a las delegaciones de la Policía Nacional Civil y lo gobiernos municipales.

Y otras organizaciones como el Movimiento Autóctono Indígena Salvadoreño, MAIS que reside en la comunidad “José Miranda Reyes” en el municipio de Tonacatepeque; ADESCOS de la zona del mencionado municipio y de Apopa, de donde asistieron comunidades como: Los Naranjos, comunidad Guadalupe, Comunidad INCINCA, Comunidad Margot, comunidad Las Jacarandas, entre otros.

En la consulta de Ciudad Delgado, participaron las dos comunidades, San Pablo de la Cruz y el Caserío Los Elías. Con sus respectivas representaciones y miembros de la comunidad.

iii) La actividad de consulta

Se consideraron tres tipos de públicos:

- ✓ Comunidades afectadas directamente e indirectamente por el proyecto y sus representaciones organizativas
- ✓ Iglesias evangélicas
- ✓ Centros escolares
- ✓ Policía Nacional Civil
- ✓ Gobierno local de Ciudad Delgado

Se realizó de la siguiente manera:

- Exposición de los resultados del estudio de impacto, y dentro de estos se planteó los impactos sociales y ambientales
- Segundo momento mesas de trabajo, Se discutieron los elementos fundamentales de cada intervención (Tema sociales, ambientales y de reasentamiento y sobre los canales para atender las quejas y reclamos)
- Tercer momento, la socialización en grupo. En conjunto se procedió a revisar y dar respuesta a las inquietudes expuestas por los diferentes participantes

I. Resultados de consulta

Las preguntas e inquietudes generadas fueron respondidas al final de cada reunión, las cuales se presentan a continuación. Todos los asistentes a las reuniones expresaron su apoyo al proyecto.



Las mayores inquietudes y preocupaciones de las comunidades se centraron en los reasentamientos de las comunidades directamente afectadas, además de su reubicación y la pérdida de los servicios básicos.

LUGAR	FECHA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Comunidades de Apopa y Tonacatepeque	11 agosto 2023	10	20	30
Comunidades de San Pablo y Caserío de Los Elías, municipio de Ciudad Delgado	12 agosto 2023	16	10	26
	TOTALES	36	30	56

**Consulta con comunidades de Apopa y Tonacatepeque, Polideportivo calle Los Naranjos
11 de agosto de 2023**

Impactos socioeconómicos		
Org./Com.	Comentario/pregunta/sugerencia	Respuesta
Directivo Comunidad Los Naranjos, Apopa	¿Cómo se va a hacer con las personas que tienen documentos de propiedad?	Se le explicó el proceso que sigue para cada situación, con respecto a la tenencia de un inmueble: a) poseedor, persona que habita un inmueble por 30 años o más, y que tengan evidencia que han habitado el inmueble ininterrumpidamente durante ese período; b) ocupante, persona que habita un inmueble sin respaldo documental alguno; c) Propietario, persona que cuenta con los documentos legalmente inscritos que le acreditan como dueño del inmueble. Para el caso, don Oscar, a una persona propietaria se compensa monetariamente de acuerdo con el valor que tiene el inmueble, al momento de realizar el valúo y, además, se incluye el valor de la vivienda construida.
Comunidad Los Naranjos, Apopa	En la presentación hablan de afectar los servicios agua y luz ¿y eso cómo lo van a solventar?	Si, efectivamente los servicios de agua y energía eléctrica domiciliar serán interrumpidos en las áreas de impacto del proyecto, sin embargo, las familias que serán reasentadas no se verán afectadas puesto que el lugar de destino deberá contar con esos servicios, a fin que se tengan, como mínimo, las mismas condiciones o mejores que donde residen actualmente.
Comunidad Los Naranjos de Apopa	Hay veces que cuando hacen la carretera no dejan entradas a las casas o las comunidades ¿cómo se va a resolver eso? Hay otra cosa, hay veces que las canaletas no son muy adecuadas y	Eso corresponde al diseño del proyecto, siempre se busca dejar los accesos ya existentes y si es posible dejarlos mejor de lo que están; en caso que no existan previamente, se podría establecer un diálogo entre los representantes de la comunidad y la empresa a fin de crearlos. “Con respecto al tema de drenajes en la obra, debemos empezar diciendo que para oír este tipo comentarios y observaciones son estas consultas, lo que podemos decir es que tomaremos en cuentas estas consideraciones que han hecho y, por supuesto, le vamos a poner atención en la etapa de construcción del Bypass y demás obras”
Comisionado PNC-Apopa	“Con esta obra se va a mejorar el tráfico del tramo de la Trocal del Norte que pasa por Apopa, eso es un beneficio, claro. Se van a requerir algunas obras para evitar accidentes en ese tramo que va a quedar menos congestionado, si me permiten unas sugerencias”	<ul style="list-style-type: none"> • Será necesario implementar medidas, desde la presencia constante de gestores y nosotros, hasta reductores de tráfico. • Una señalización adecuada que evitara accidentes. • Se debe estudiar la posibilidad de realizar pasarelas, se debe tomar en cuenta en el diseño la debida señalización para evitar accidentes • Iluminación de la carretera.
Protección Civil de Apopa	¿Cómo se va a hacer con los negocios formales e informales a la orilla de la carretera?	Se les explicó que estos negocios están dentro de los derechos de vía de la carretera; una de las alternativas que se les puede ofrecer, basados en experiencias anteriores, es ubicarlos en otro lugar de acuerdo con las posibilidades existentes. Por supuesto, se busca que las personas salgan lo menos perjudicadas posible.

**Consulta con comunidades de Apopa y Tonacatepeque, Polideportivo calle Los Naranjos
11 de agosto de 2023**

		Con respecto a los negocios formales, se les harán estudios, que incluyen avalúos con los determinará la compensación que deberán recibir.
Equipo MOPT, para motivar la participación preguntó lo siguiente	¿Qué otros beneficios bien con la ampliación de la vía?	<ul style="list-style-type: none"> • Habrá apertura de la economía en el sentido turístico • Al desalojar la ruta y habilitar una nueva vía habrá un mejor flujo de vehículos y se resolverá el acceso para vehículos de emergencia. • Con la construcción de la carretera, se mejorarán las condiciones de los habitantes cercanos al proyecto, ya que se tendrá la oportunidad de crear comercio local, lo cual mejora la economía de los lugareños.
Comunidad “José Miranda Reyes” (MAIS) ²³ Tonacatepeque	Todo proyecto afecta de manera negativa y positiva, pero en este caso el mayor beneficio es la movilidad. ¿Se tiene el dato de cuantos pobladores serán reubicados?	Se explicó que este documento es preliminar, por lo tanto, podría sufrir algún cambio en cuanto a los datos sobre los inmuebles afectados, hasta este momento se estima que alrededor de 80 inmuebles serían afectados. Se espera que en seguida realizará un censo para determinar la cantidad exacta de pobladores afectados.
Comunidad Los Naranjos, Apopa	¿La agricultura tendrá una afectación?	Se les dijo que es muy probable que la agricultura se vea afectada por huella del proyecto, ya que su eje central atraviesa propiedades con vocación agrícola, sin embargo, llegado el momento se realizarán los avalúos respectivos para determinar la compensación, con el propósito de afectar lo menos posible los medios de subsistencia de la población.
Comunidad Las Jacarandas, Apopa	La persona afectada en el tema del agua a pasar de una organización por cambiar de comunidad.	En el caso que sea afectado por el trazo del proyecto y se deba trasladar a otro lugar, el proyecto contempla la implementación de un Plan de Reasentamiento, el cual busca proveer a la población reubicada, cuando menos, las condiciones actuales; lo cual incluye los servicios básicos como el agua y otros servicios.
Impactos ambientales		
Comunidad INCINCA, Apopa	Los árboles que se sembraran cercanos a la carretera.	Se realiza la siembra de árboles lo más cercano posible a la zona del proyecto, si es posible se procura dejarlo sobre la vía mientras estos no interrumpan la visibilidad de la carretera; en cuyo caso que la cantidad de árboles a reponer no pueda ser colocada en su totalidad en el proyecto, se buscan alternativas cercanas al sector ya sea por medio de terrenos de alcaldías o espacios públicos. Para la compensación se realizará de acuerdo a los lineamientos de la guía de compensación del MARN donde define que para especies amenazadas se realizara en una relación de 25 árboles por cada 1; y para especies de árboles comunes se plantarán 10 árboles por cada 1 que sea talado.
Comunidad Las Jacarandas, Apopa	En el caso del Bypass sé que afectaría negocios o viviendas, pero además de establecimientos, mi preocupación son los mantos acuíferos.	En caso de existir un nacimiento agua u otro de fuente natural, se deberá realizar una medida de atenuación para disminuir el riesgo de afectación de este; para ello se realiza un cercado de 80 metros de diámetro alrededor del sitio.

²³ La comunidad donde tiene la sede el **Movimiento Autóctono Indígena Salvadoreño, MAIS**, se llama “JOSÉ MIRANDA REYES”

**Consulta con comunidades de Apopa y Tonacatepeque, Polideportivo calle Los Naranjos
11 de agosto de 2023**

		<p>Para el caso, como parte del diseño se han llevado a cabo estudios geológicos e hidrológicos en los que se realizó una inspección del trazo del proyecto, para determinar la existencia de nacimientos de agua, a fin de realizar las gestiones correspondientes y evitar la alteración de estos.</p> <p>Cabe decir que, en esta etapa del proyecto, no se han identificado nacimientos de agua en el trazo.</p>
Adquisición de Tierras y Reasentamientos		
Comunidad “José Miranda Reyes”, MAIS	Sabemos que el proyecto es de beneficio para todo Apopa ya que actualmente se genera mucho tráfico y nos afecta a todos para llegar a nuestros trabajos. El proyecto tiene impactos positivos, pero también tiene negativos como por ejemplo los agricultores o los afectados en sus terrenos; venimos de la comunidad José Miranda Reyes mejor conocida como MAIS y tenemos la incertidumbre si nos veremos afectados por el proyecto y que cantidad de afectaciones se generan dentro de la comunidad	Primeramente, se les menciona que no se generan ninguna afectación dentro de la comunidad MAIS; se comentó que en las cercanías de la comunidad únicamente se afecta la comunidad la muralla, pero como parte del proceso de diseño siempre se busca reducir en la medida de lo posible las afectaciones, por lo cual dicha comunidad no es afectada en su totalidad sino únicamente una franja triangular frente a la carretera actual. También se les comentó que inicialmente se estimaban 125 propiedades afectadas en el trazo del proyecto, posterior a esto se realizaron ajustes al alineamiento para reducir dichas afectaciones a 64, de igual manera los intercambiadores ubicados en los extremos del proyecto se han ajustado de la mejor manera tratando así de afectar la menor cantidad de población posible, esto sin poner en riesgo la seguridad de la vía y de sus usuarios.
Comunidad los Naranjos	Los agricultores se verían afectados porque se les quitara una parte de sus terrenos para la subsistencia	Buena parte de los terrenos que se verían intervenidos por la ejecución del proyecto actualmente realizan actividades agrícolas; En el caso de estas propiedades como parte del valúo se incorpora también una compensación por el cultivo afectado en la franja a adquirir.
Comunidad Los Naranjos	Si una persona no tiene la documentación de su terreno a su nombre, pero su mamá le dejó el terreno que va a suceder.	Se explicó que si la mamá del joven contaba con la legalidad del terreno se debe realizar la transferencia de bienes para poder realizar las gestiones de adquisición correctamente. En caso de necesitar asesoría legal podría consultarse con el equipo técnico encargada de las gestiones de adquisición.

Consulta con las comunidades "San Pablo" y "Los Elías" / Lugar: Iglesia "Manantial de Dios", km 13 Carretera de Oro, Municipio de Ciudad Delgado / 12-08-2023

Impactos socioeconómicos		
Persona/ Org / Com.	Comentario/pregunta/sugerencia	Respuesta
Directiva del Caserío de Los Elías	¿De ser afectados por la construcción de la carretera hacia que lugar nos reubicarían?	Al responder esta pregunta se les habló sobre el proceso que lleva un proyecto como este, se les explicó que actualmente se está en la etapa de diseño; llegado el momento se implementaría un plan de reasentamiento del cual se les informará en su momento y con la debida antelación. Es en la etapa previa este momento o etapa que corresponde la búsqueda del lugar que reúna adecuado para que ese sitio cuente con las condiciones adecuadas, ya sean los servicios necesarios, agua, luz, escuelas vías de acceso etc.
Habitante del Caserío de Los Elías	¿La reubicación se realizará por familia o por propiedad de terreno?	Se le explicó el proceso que sigue para cada situación, con respecto a la tenencia de un inmueble: a) poseedor, persona que habita un inmueble por 30 años o más, y que tengan evidencia que han habitado el inmueble ininterrumpidamente durante ese período; b) ocupante, persona que habita un inmueble sin respaldo documental alguno; c) Propietario, persona que cuenta con los documentos legalmente inscritos que le acreditan como dueño del inmueble. Para cada una de estas situaciones se aplican criterios distintos, que se determinan a la hora de implementar el Plan de Reasentamiento, por lo tanto, doña Joyce, llegado el momento se les explicarán los pasos a seguir de acuerdo con la situación en la que se encuentren con respecto a la tenencia del inmueble que habitan. Lo que sí deben saber es que se buscarán las alternativas para afectarles lo menos posible.
Habitante del Caserío de Los Elías.	Sugiero que la carretera cuente con iluminación pública adecuada y que, además, que las compañías de Luz puedan acceder a las comunidades, para ofrecer el servicio.	Se explicó que la carretera contara con la iluminación adecuada y que si alguna comunidad no cuenta con el servicio de energía eléctrica es muy probable que con la construcción de la carretera las compañías de luz podrán acceder de una manera más fácil a las comunidades.
Directiva Caserío de Los Elías.	Sugiere que el tendido eléctrico se tenga presente, para que le dejen los postes.	Se le explicó que, dependiendo de la condición de la tenencia de la tierra, se aplican distintas acciones: en caso de ser una comunidad que será trasladada en otro lugar, el Plan de Reasentamiento prevé que el terreno de destino cuente con las condiciones necesarias para la habitabilidad de la población reasentada; esto incluye las condiciones para el acceso a los servicios, tales como la energía eléctrica y agua potable.
Habitante de la Comunidad San Pablo	¿Al momento de la construcción de la carretera se afecta la totalidad algún terreno?	Sí, hay veces que sí se afecta la totalidad de un inmueble al momento de la construcción de la obra; sin embargo, en tal caso se realizará un avalúo para determinar la compensación que se daría, de acuerdo con la condición de la tenencia de la tierra: si el residente es propietario, ocupante o poseedor del inmueble, se aplicarán los criterios

Consulta con las comunidades "San Pablo" y "Los Elías" / Lugar: Iglesia "Manantial de Dios", km 13 Carretera de Oro, Municipio de Ciudad Delgado / 12-08-2023

		definidos en el Plan de Reasentamiento que podría ser reasentamiento o compensación económica de acuerdo al avalúo del inmueble.
Habitante del Caserío de Los Elías.	De no contar con un documento legal a nombre de la persona que habita en el lugar, sino que este a nombre de un familiar ya fallecido, ¿que se hará en ese caso?	Se explicó que, en casos como estos, se necesita conocer los detalles del caso, para dar una alternativa acorde al caso particular; para ello se necesita asesoría legal; en ese sentido se harán las gestiones necesarias para contar con el acompañamiento, por ejemplo, de la gerencia legal del MOPT, para los afectados puedan hacer las consultas legales pertinentes a la situación del caso en mención.
Directiva Comunidad San Pablo	¿Cuál será la solución para los propietarios que tienen varias familias en una misma propiedad, ya sea casa o terreno? ¿De ser afectados por la construcción de la carretera hacia que lugar nos reubicarían?	Se explicó que se realizará un censo y un diagnóstico para determinar la mejor solución a cada grupo familiar. Se explicó que se buscará un lugar adecuado para que ese sitio cuente con las condiciones adecuadas, ya sean los servicios necesarios, agua, luz, escuelas vías de acceso etc.
Comunidad San Pablo	¿Cuándo se inicie la construcción del proyecto, en ese momento se realizará la reubicación?	Se explicó que para la reubicación se debe seguir un proceso, ya que este no es un proyecto pequeño, primero se debe encontrar un lugar que cumpla con las condiciones necesarias para que puedan ser reubicados.
Habitante del Caserío de Los Elías.	Sugiere que el tendido eléctrico se tenga presente, para que le dejen los postes.	Se le explicó que cuando se da un reasentamiento, generalmente el lugar de destino ya cuenta con la factibilidad de los servicios y demás condiciones necesarias para la habitabilidad de las familias.
Impactos ambientales		
Habitante del Caserío de Los Elías.	¿Si después de realizada la carretera, les darán mantenimiento? Pues con un proyecto anterior que está cercano a la comunidad se secaron los árboles que se sembraron en el lugar.	El ing. Ramírez explicó que se le dará mantenimiento en los primeros tres años; así mismo el Ministerio de Medio Ambiente hace auditorias para verificar que se realice ese mantenimiento. Se explicó, además, que dependiendo del tipo de vegetación que se siembre será la rapidez con la que crecerán los árboles.
Habitante de la Comunidad San Pablo.	Se debe dar un mantenimiento además de podas a los árboles en los retornos y arriates centrales ya que de no ejecutarse el mantenimiento la visibilidad para los conductores se ve afectada. Solicita se haga	Se explicó que la empresa que construya la carretera tendrá un periodo de mantenimiento de tres años posterior a la construcción para que se realice el mantenimiento de los árboles. En cuanto a las canaletas se realiza un diseño hidráulico adecuado para que no se den los problemas que se han dado con proyectos anteriores.

Consulta con las comunidades "San Pablo" y "Los Elías" / Lugar: Iglesia "Manantial de Dios", km 13 Carretera de Oro, Municipio de Ciudad Delgado / 12-08-2023

	más amplia la canaleta de la carretera a construir.	
Directiva Comunidad San Pablo	En el paso de la integración se ha visto el impacto y el calor que representa.	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la siembra de árboles lo más cercano posible a la zona del proyecto, si es posible se procura dejarlo sobre la vía mientras estos no interrumpan la visibilidad de la carretera; En cuyo caso la cantidad de árboles a reponer no puedan ser colocada en su totalidad en el proyecto se buscan alternativas cercanas al sector ya sea por medio de terrenos de alcaldías o espacios públicos. Para la compensación se realizará de acuerdo a los lineamientos de la guía de compensación del MARN donde define que para especies amenazadas se realizara en una relación de 25 árboles por cada 1; y para especies de árboles comunes se plantarán 10 árboles por cada 1 que sea talado.
Adquisición de Tierras y Reasentamientos		
Comunidad san Pablo	Al momento de la construcción de la carretera se afecta a totalidad algún terreno	Se comentó que en efecto habrá algunas afectaciones totales de terreno, por cual habrá que adquirir la totalidad de los mismos, no obstante, la gran mayoría de propiedades se afecta únicamente de manera parcial y en su momento el equipo técnico contactará a dichos propietarios para identificarles el tipo y área de afectación se genera sobre cada una de sus propiedades.
Habitante Caserío de Los Elías	De no contar con un documento legal a nombre de la persona que habita en el lugar, sino que este a nombre de un familiar ya fallecido, ¿que se hará en ese caso?	Se explicó que, si el vínculo familiar es directo, es decir madre a hijo, se debe de realizar un proceso legal de aceptación de herencia para poder legalizar al actual dueño y poder realizar el proceso de adquisición del inmueble con él. También se le solicito de informar sobre esta situación al equipo técnico que está realizando la gestión de adquisición de inmuebles.
Comunidad San Pablo	¿Cuál será la solución para los propietarios que tienen varias familias en una misma propiedad, ya sea casa o terreno?	Se mencionó que aún no se tiene definida una solución para el tema de los reasentamientos, pero que se buscara alternativas de solución que mejor se adapten a las necesidades de cada grupo y se estudiara el caso particular de las familias que se vean afectadas por la construcción del proyecto del bypass.
Habitante Caserío de Los Elías.	Los pobladores que se encuentren en el contorno de la Carretera, como quedaran sus accesos, ellos solicitan que se construyan accesos adecuados.	Se les explico a los asistentes que dentro del diseño se contempla la rehabilitación de los accesos y las vías existentes, para que estos sigan funcionando de la mejor manera sin ser afectados por la construcción del proyecto.
Caserío de Los Elías.	En nuestra propiedad tenemos un desnivel de 9 metros, no sabemos si al momento de la construcción quisiéramos saber si	Con la ayuda de un plano del montaje del proyecto sobre la comunidad se solicitó a la señora proporcionar la ubicación aproximada de su propiedad para poder dar una mejor respuesta del como quedara integrado el proyecto respecto a su propiedad; sin embargo

Consulta con las comunidades "San Pablo" y "Los Elías" / Lugar: Iglesia "Manantial de Dios", km 13 Carretera de Oro, Municipio de Ciudad Delgado / 12-08-2023

	quedaremos en alto o en bajo al nivel de la carretera, mi propiedad está cerca de una pupusería llamada Pupusería Leidi, a la par de los talleres.	no se logró concretar la ubicación aproximada de dicho inmueble por lo que se le pidió proporcionara su información de contacto para investigar de mejor manera la situación y darle una pronta respuesta
Caserío de Los Elías.	¿Después de la construcción de la carretera se dará mantenimiento? ¿Se dará mantenimiento a los árboles que se plantaran? Consulta si se le dejaran accesos.	Posterior a la construcción del proyecto, la carretera contara con el mantenimiento necesario para mantener su buena funcionalidad. De igual manera se explicó que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) exige que se proporcione mantenimiento preventivo a los árboles plantados, ese manteniendo se deberá proporcionarse en los primeros tres años, posteriores a la siembra de los árboles. También se le explico que el proyecto contara con accesos adecuados.
Habitante de la Comunidad San Pablo.	Sugiere que el FOVIAL pueda dar mantenimiento a la carretera, también sugiere que las canaletas puedan ser más amplias.	Se explicó que FOVIAL es una institución autónoma vinculada al Ministerio de Obras Públicas y de Transporte, que dentro de las funciones del FOVIAL se encuentra el mantenimiento de las carreteras. Respecto a las canaletas se le explico que en el diseño hidráulico se contempla el diseño adecuado de drenajes para este tipo de proyecto, por lo que contara con las dimensiones adecuadas.
Habitante del Caserío de Los Elías.	Las habitantes que estamos cercanos al proyecto contaremos con accesos adecuados. ¿Se dejarán accesos en la carretera?	Se comentó que el proyecto contempla el rehabilitar los accesos que se vieran afectados por la construcción del proyecto, garantizando así una buena accesibilidad de los terrenos colindantes al proyecto.
Baltazar de la Cruz	La construcción de la carretera afectara con erosión, ¿se tendrán una solución este problema futuro? ¿Por qué no se hicieron este tipo de consultas cuando se hizo la carretera de Oro? También esta persona menciona que la misma construcción no dejo acceso a una comunidad que estaba ubicada en una zona de riesgo.	Se planteó que no se puede responder sobre que sucedió durante la gestión de dicho proyecto realizado ya hace más de 20 años, pero que actualmente este tipo de actividades se realizan dentro de la planificación de todos los proyectos viales para así considerar todos los impactos sociales y ambientales relacionados con el proyecto y buscar una forma de mitigarlos. De igual manera se hizo mención que para este proyecto se busca el financiamiento por parte del Banco Mundial y este ente también está interesado en que se gestione de la mejor manera este tipo de impactos.
Caserío de Los Elías	En muchos de los proyectos las canaletas no son las adecuadas. ¿Para este proyecto se ha contemplado que las lluvias año con año tienen una mayor afectación? Señalo que las canaletas cerca del restaurante próximo a la iglesia y cerca de su casa no dan abasto y han erosionado el terreno.	Se explicó que el diseño realizado contempla un estudio hidrológico y un diseño hidráulico en los cuales se estudia y propone las soluciones de drenaje adecuadas según las necesidades y condiciones particulares del proyecto.

Consulta con las comunidades "San Pablo" y "Los Elías" / Lugar: Iglesia "Manantial de Dios", km 13 Carretera de Oro, Municipio de Ciudad Delgado / 12-08-2023

Habitante del caserío de Los Elías	Solicito clarificación sobre los procesos de adquisición y pago de afectaciones a ambas comunidades.	Se aclaró que para el caso de la comunidad "Los Elías" se plantea realizar la adquisición de terreno y proporcionar una compensación monetaria dado que aunque actualmente no se tiene la documentación en regla, la comunidad si tiene legalidad sobre sus terrenos; Por otro lado el planteamiento que se maneja para la comunidad "San Pablo" es un reasentamiento debido a que actualmente no poseen la legalidad de la propiedad donde residen.
Habitante de la Comunidad San Pablo.	Comento sobre el proceso de reasentamiento de la comunidad San Pablo, a raíz de un traslado de otras comunidades afectadas por el terremoto del 2001.	Se explicó a los habitantes de la comunidad San Pablo que se generara un plan de reasentamiento en el cual se estudiara las mejores alternativas para las personas afectadas de manera directa por el proyecto y como resultado de este se espera poder reasentarlos en un lugar donde puedan tener al menos las mismas condiciones de sus residencias actuales o mejores condiciones.
Habitante de la Comunidad San Pablo.	<ul style="list-style-type: none"> • Comenta que posee la tierra donde vive en la comunidad San Pablo, solo que no registro su escritura. • Llevo escritura y compra venta a la reunión. 	Se le menciona que debe registrar la escritura en CNR y si se confirma que su terreno entra dentro de la zona afectada por el proyecto, el podrá aplicar a el proceso de adquisición de tierra y recibir la compensación monetaria.
Habitante de la comunidad San Pablo	Consulto sobre las compensaciones y pregunto si serán con dinero, como lo han escuchado.	Se le comento que la compensación económica es para las personas que poseen un respaldo legal de sus tierras es decir si poseen escrituras; en el caso de su comunidad al no poseer la legalidad de la tierra donde reside se buscarán las mejores alternativas para realizar un reasentamiento de la comunidad



CONCLUSIONES

- Se socializó el trazado de la vía y se presentó como una mejora para las comunidades de influencia, la comunicación e interacción entre las comunidades, se verá favorecida, así como la reactivación de la actividad económica. El incremento de la población, la circulación vehicular y el comercio, han sido factores determinantes para la elaboración de la proyección vial actual.
- Hubo un interés significativo en los planes de compensación por terrenos y bienes (casas) afectados por el proyecto.
- Los participantes en las reuniones expresaron su apoyo para el proyecto.
- Las partes interesadas están preocupadas por la conectividad de la comunidad San Pablo, pero se les aclaró que no perderán su conectividad.
- La comunidad se mostró preocupada por perder los servicios básicos con los que ya cuenta, pero se les explicó que en el reasentamiento también contarán con estos servicios.
- Se expresó cierta preocupación por la movilidad durante la construcción. Se mencionó en explicaciones generales sobre la coordinación de las obras viales para evitar problemas de movilidad y de accidentes por falta de identificación y/o señalización de obras a desarrollar. Se explicó que como parte del diseño existe un apartado específico de señalización en el cual se incorpora todas las medidas de seguridad tanto con señalización horizontal y vertical, la cual integra rótulos, pintura sobre el pavimento, toda medida para minimizar el riesgo de cualquier tipo de accidente a los residentes que usan la carretera (transporte, etc.).

RESUMEN DE LA PRESENTACIÓN

IDENTIFICACIÓN, PRIORIZACIÓN, PREDICCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES

Los impactos ambientales identificados son los siguientes:

- ❑ Erosión del suelo
- ❑ Generación de polvo
- ❑ Contaminación del suelo por desechos sólidos y otras sustancias
- ❑ Contaminación de agua superficial por arrastre de sedimentos y desechos líquidos y otras sustancias.
- ❑ Modificación al flujo de escorrentía superficial por incremento.
- ❑ Alteración de flora (tala).



IDENTIFICACIÓN, PRIORIZACIÓN, PREDICCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES

- ❑ Alteración de fauna
- ❑ Generación de ruido
- ❑ Afectación a la salud de personal de la obra y población de la zona
- ❑ Contaminación de agua subterránea
- ❑ Afectación al paisaje urbano



Impactos considerados positivos



Descongestión vehicular, por lo tanto, menor tiempo en el tráfico para la población que necesita llegar rápido a sus lugares de trabajo y hogares.



Reducción de costos para las cooperativas de transporte de pasajeros y de carga



Mayor desarrollo y dinamización de las actividades comerciales de la zona, pues habrá acceso a vías con mayor fluidez para la movilidad de bienes y servicios.



Generación de empleo mediante la contratación de mano de obra local.



Legalización de inmuebles y aumento de la plusvalía de estos.



Mejoramiento de caminos vecinales/probables vías alternas para la conectividad comunal.



Ahorro de tiempo y combustible para los usuarios cotidianos y ocasionales de esta vía de acceso

MOPT

MOPT



La pérdida de los terrenos y las viviendas, en las que suelen funcionar negocios familiares de subsistencia.



Pérdida de los servicios básicos con los que cuentan en este momento.



Afectación al arraigo, pues muchas familias tienen más de 10 años de vivir en la zona de influencia del proyecto.

Impactos considerados negativos



Pérdida de los inmuebles de los negocios formales que funcionan en la zona, que implica la afectación no solo de los propietarios sino, además, la pérdida de empleos de las personas que trabajan en ellos.



Riesgos a la salud y seguridad del personal de la obra y población de la zona.

PLAN DE REASENTAMIENTOS INVOLUNTARIOS

Se presenta el Programa de Reasentamientos, como una medida para disminuir los impactos socio-económicos y las alteraciones negativas a las familias que habitan la zona influenciada por el proyecto, y que por no contar con título de propiedad cumplen las características para acceder a un "Beneficio", que les permita adquirir una alternativa habitacional para su reubicación.

El Programa contempla el trabajo interinstitucional, y se desarrolla por medio de la formalización de convenios que regulan la buena ejecución e implementación del Reasentamiento; siendo algunas de estas instituciones las siguientes.

MOPT

MIVI

FONAVIPO

PLAN DE REASENTAMIENTOS INVOLUNTARIOS

Dentro del "Estudio de Impacto Ambiental" esta contemplado el "Plan de Reasentamientos Involuntarios", documento que establecerá los lineamientos para implementar alternativas para el reasentamiento de los grupos familiares que actualmente residen en calidad de ocupantes y el pago en concepto de la afectación a los propietarios, así mismo es una herramienta para regular y respaldar la implementación del presupuesto destinado.

MOPT

- Propietarios
- Compensación económica (Derechos de Vía)

MIVI

- Ocupantes
- Contribución Habitacional (Programa de Reasentamientos)

PLAN DE ACCIÓN DE REASENTAMIENTO

Tomando en cuenta las características particulares de las familias contempladas en el Programa, se brindará atención individual, brindando acompañamiento en los pasos de gestión de la Contribución, búsqueda de opciones y apoyo para la toma de decisiones de la alternativa que les sea más conveniente dentro de las contenidas en el Programa. Se establecerán a cada una de las etapas siguientes del desarrollo de los estudios, oficinas de atención para consultas o reclamos, ya sean por parte de estudios o directamente a través de las instituciones respectivas de acuerdo a la etapa de elaboración e implementación de los planes y programas de reasentamiento.

ANEXO 2.

ANEXO 2: Protocolo de actuación frente a riesgos de acoso sexual en proyectos constructivos²⁴

1. Objetivo

Promover un ambiente libre de acoso sexual y otras formas de violencia sexual en el proyecto de construcción y en las comunidades aledañas al proyecto, estableciendo procedimientos, competencias y sanciones para atender denuncias, dando cumplimiento a los estándares de la debida diligencia desde una perspectiva de derechos humanos y de género.

2. Compromiso de la empresa

La empresa constructora y sus subcontratistas en infraestructura y el personal trabajador se compromete a generar y mantener un ambiente de trabajo libre de cualquier tipo de violencia y discriminación, con especial énfasis en la prevención de las agresiones sexuales, acoso sexual u hostigamiento para todas las personas que laboren, permanezcan; visiten las instalaciones de la misma o residan en las comunidades aledañas al proyecto.

3. Ámbito de aplicación

3.1. Personas sujetas de derechos

Mujeres, hombres y personas vulnerables por razones de su género que realizan labores en el proyecto, que podrían enfrentar situaciones de riesgo de acoso sexual en el ambiente laboral del proyecto.

Personas de las comunidades aledañas al proyecto que enfrenten situaciones de riesgo de agresión sexual por parte de personas que laboran en el proyecto, ya sea a cargo de la empresa contratista o a cargo de empresas subcontratistas.

Visitantes del proyecto que por diferentes motivos se encuentren en el proyecto, indistinto a la frecuencia, procedencia geográfica y vinculación institucional que enfrenten situaciones de riesgo de agresión sexual por parte de personas que laboran en el proyecto, ya sea a cargo de la empresa contratista, o a cargo de empresas subcontratistas.

3.2. Personas trabajadoras

Mujeres y hombres que realizan labores en el marco del proyecto. Las disposiciones y cumplimiento del presente Protocolo son de aplicación para el personal de la empresa constructora, supervisión, personal subcontratista, proveedores y cualquier persona que se encuentre en el marco de las labores o realizando alguna actividad para el proyecto constructivo, independientemente del rango jerárquico o puesto en la empresa.

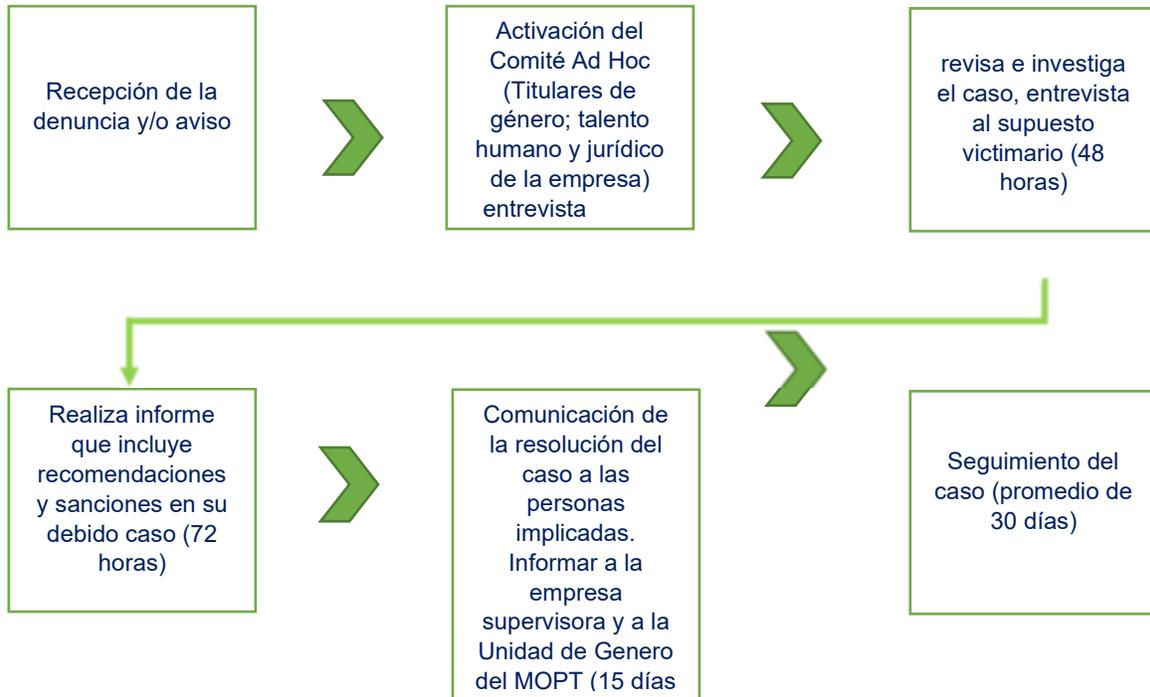
3.3. Mecanismo de denuncia

Personas que pueden activar este Protocolo:

- ✓ Persona víctima
- ✓ Personal trabajador de la contratista o subcontratista de la empresa constructora
- ✓ Empresa de la supervisión
- ✓ Persona de las comunidades aledañas
- ✓ Personal del MOPT

3.4. FLIJOGRAMA DE LA RUTA DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

²⁴ Protocolo estándar creado por la Unidad de Género del MOPT e implementado en los proyectos constructivos.



ANEXO 3

FORMULARIO DE APERTURA DE CASO POR QUEJA

LOGO DE CONTRATISTA	PROYECTO: “Infraestructura Segura y Resiliente de El Salvador (P178720)”		 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y DE TRANSPORTE	
CÓDIGO	REGISTRO DE QUEJAS	CASO N°:		
Nombre y apellido	N° de DUI	SEXO		
		M	F	
Número de teléfono	Correo electrónico	Fecha ___/___/___		
Tipo de queja:	Forma de Presentación de la queja	Oral	()	
		Escrita	()	
		Electrónica	()	
		Teléfono	()	
Motivo (Explique la situación o los hechos sucedidos):				



Evaluación del Especialista Social:
Pasos a seguir:
<hr/> <p>Nombre y Firma de quien recibe la queja</p>

FORMULARIO DE CIERRE DE QUEJA

LOGO DE CONSTRUCTORA	Proyecto: "Infraestructura Segura y Resiliente de El Salvador (P178720)"		MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y DE TRANSPORTE
Contrato MOPT N°.	CIERRE DE QUEJA	CASO N°:	
Nombre y apellido	N° de DUI	SEXO M F	Fecha ___/___/___ Presentación ___
Número de teléfono	Correo electrónico		
Tipo De Queja:	Forma de Presentación de la queja	Oral () Escrita () Electrónica () Teléfono ()	
Motivo (Explique la situación o los hechos sucedidos)			
Gestiones realizadas para solucionar el problema, demanda o queja			
1)			



2)	
3)	
Tipo de solución brindada:	
Fecha de resolución:	
Por medio de la presente hago constar mi conformidad con la Resolución brindada	
_____	_____
Firma de conformidad	Firma de Especialista Social

La información de este formulario es **CONFIDENCIAL**
NO COMPLETAR SIN EL CONSENTIMIENTO DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA

CASO N°

**Formulario de Quejas y Reclamos
Por Explotación, abuso sexual y Acoso sexual**

Por favor rellene este formulario para notificar sobre un problema o presentar una queja/reclamo al Proyecto. Después de rellenar el formulario, despréndalo, guarde el recibo de la parte inferior y deposite el formulario en el buzón de quejas.

Esta diligencia será: ANÓNIMA MANIFIESTA*

INFORMACION GENERAL

Nombre: _____ *(ESCRIBA SU NOMBRE)

Fecha: Día ____ Mes _____ Año _____

Municipio/localidad: _____

Sexo de la persona afectada (H/M): _____

Edad de la persona afectada: _____

Por favor, cuéntenos sobre su queja/reclamo para que podamos ayudarla/lo. Por favor, incluya tanta información como sea posible.

Por qué medio quiere ser informado



Teléfono _____
Correo electrónico _____
Otro (especifique) _____



Corte y guarde esta parte

Técnico que recibe el caso:

CASO N°:

Nombre: _____ Firma _____