PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (PGAS).

Las medidas preventivas y de mitigación de impactos negativos como de optimización de impactos positivos, constituyen un conjunto integrado de acciones, que se complementan entre sí, para alcanzar metas superiores en beneficio de la obra durante su habilitación y mantenimiento, con especial énfasis en los beneficios locales y regionales.

De los resultados de la identificación y análisis de los posibles impactos que se podrán generar durante el Proyecto, se ha reconocido que la ejecución del mismo repercutirá de manera negativa y positiva sobre el medio ambiente del área de influencia. Por esta razón, se formula el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) que proyecta las acciones necesarias para evitar, mitigar y/o minimizar las implicancias negativas y potenciar los impactos positivos.

El objetivo general del Plan de Gestión Ambiental y Social es dotar al Proyecto de mecanismos eficientes de gerenciamiento que garanticen la ejecución de todas las acciones previstas, manteniendo un elevado estándar de calidad ambiental y social durante su ejecución.

La política del MOPC es conducir sus actividades dentro del marco de todas las leyes y normas aplicables en materia ambiental, social y de salud y seguridad, y aplicar los estándares contenidos en el Manual de Gestión Social, las Especificaciones Técnicas Ambientales Generales del MOPC y las salvaguardas sociales y ambientales de los entes que financian el proyecto.

La Dirección de Gestión Socioambiental del MOPC es la responsable del seguimiento social y ambiental del conjunto de los proyectos viales en el país, con el apoyo de otras instituciones gubernamentales, departamentales y municipales. El compromiso del MOPC es desarrollar acciones tendientes a garantizar la sustentabilidad de las obras viales.

El PGAS, establece las medidas previstas y sus objetivos, las responsabilidades de los actores clave de la obra y los costos calculados para su desarrollo.

CAPÍTULO 1. PLAN DE MITIGACION DE IMPACTOS INDIRECTOS.

Descripción.

Los contratistas encargados de ejecutar la obra vial, así como las firmas fiscalizadoras y los supervisores deben cumplir obligatoriamente con las normas generales y ambientales, además de las Especificaciones Técnicas Ambientales Generales para Obras Viales del MOPC y las Especificaciones Técnicas Ambientales Particulares formuladas en el presente PGAS.

Impactos a Mitigar: Impactos ambientales directos.

Lugar y Población que podría ser afectada por el impacto: los impactos pueden ocurrir en: frentes de trabajo, campamentos, áreas de préstamo, plantas de trituración, asfalto y hormigones, sitios de almacenamiento, talleres, laboratorios y demás instalaciones temporales. Los potenciales afectados son las poblaciones ubicadas dentro del área de influencia directa del Proyecto.

Descripción de la Medida.

En esta medida se han incluido los requerimientos de personal técnico para la contratista, así como las ETAGs y las ETAPs.

Medio de Verificación:

(i) PASA

(ii) Informes mensuales;

(iii) Libro de obras.

Etapa de Implementación: Durante el mejoramiento de la Ruta N° 9.

Responsable de la ejecución: Contratista.

Responsable de supervisión: MOPC.

CAPÍTULO 2. EQUIPO TÉCNICO SOCIOAMBIENTAL PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS

En la tabla siguiente se establece el personal técnico mínimo para cada uno de los intervinientes del proyecto.

Cantidad	Categoría	Función y responsabilidades	Formación académica	Experiencia General	Competencia para el trabajo	Experiencia en la región y dominio del idioma	Asignación de tiempo (días/mes)	Puntaje
1	Especialista ambiental	Responsable, por parte del Contratista de obras, de la elaboración y cumplimiento del PASA y de los aspectos ambientales. Responsable del contenido y desarrollo de los programas de capacitación en ámbito de su competencia.	Ingeniero ambiental, o Ingeniero Agrónomo, Forestal, Civil o afines con especialización en Gestión Ambiental.	Del puntaje total asignado a experiencia general, el 100% de la puntuación se otorgará al profesional que tenga 6 (seis) o más años de experiencia; el 80% del puntaje al que tenga 5 (cinco) años de experiencia; el 60 % del puntaje al que tenga cuatro (4) años de experiencia; el 40% del puntaje al que tenga tres (3) años de experiencia y 0 (cero) puntos a los de menos de tres (3) años de experiencia, contados a partir de la emisión del Título universitario.	Para la calificación de competencia para el trabajo se calificarán todos aquellos trabajos de características similares y de igual envergadura, entendiéndose como tales: trabajos como Especialista Ambiental o Socio-Ambiental para Estudios de impacto ambiental, elaboración de Plan de Gestión Ambiental, Fiscalizaciones o Supervisiones de Obras Viales con pavimentación asfáltica. Se asignará el 100% de la puntuación al que tenga 5 (cinco) o más trabajos, el 80% al que tenga 4 (cuatro) trabajos, el 60% al que tenga 3 (tres) trabajos, 40% al que tenga dos (2) trabajos y 0 (cero) puntos al que tenga 1 (un) o ningún trabajo.	Se otorgará el 50 % de la puntuación al personal que demuestren haber realizado por lo menos 1 (un) trabajo de igual envergadura en América Latina, por un periodo igual o mayor a 6 meses, y más 50 % al demostrar tener conocimiento del idioma español, hablado y escrito.	10	30% del total de puntos asignados al equipo socio-ambiental

Cantidad	Categoría	Función y responsabilidades	Formación académica	Experiencia General	Competencia para el trabajo	Experiencia en la región y dominio del idioma	Asignación de tiempo (días/mes)	Puntaje
1	Técnico socioambiental de campo	Supervisión permanente en campo del cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales, durante la ejecución de la obra.	Ingeniero ambiental, o Ingeniero Agrónomo, Forestal, Civil o afines con especialización en Gestión Ambiental.	Del puntaje total asignado a experiencia general, el 100% de la puntuación se otorgará al profesional que tenga 2 (dos) o más años de experiencia; el 50% del puntaje al que tenga 1 (un) año de experiencia y 0 (cero) puntos al que no cuente con experiencia, contados a partir de la emisión del Título universitario.	Se entenderá como trabajos de igual envergadura: elaboración de Estudios de Impacto Ambiental o Planes de Gestión Ambiental, fiscalizaciones o supervisiones de obras viales o de infraestructura. Se asignará el 100% de la puntuación al profesional que tenga 2 (dos) o más trabajos, el 50% al que tenga 1 (un) trabajo y 0 (cero) puntos al que no tenga trabajos de igual envergadura.	Se otorgará el 50% de la puntuación al personal que demuestren haber realizado por lo menos 1 (un) trabajo de igual envergadura en Paraguay, por un periodo igual o mayor a 6 meses, y más 50% al demostrar tener conocimiento del idioma Español, hablado y escrito y del idioma Guaraní, hablado.	30	15% del total de puntos asignados al equipo socio-ambiental
1	Especialista Social	Cumplir el mecanismo de atención de quejas y reclamos. Será responsable de los registros y de las respuestas documentadas	Sociólogo, antropólogo, Ingeniero en Ecología Humana o afines.	Del puntaje total asignado a experiencia general, el 100% de la puntuación se otorgará al profesional que tenga 6 (seis) o más años de experiencia; el 80% del puntaje al que tenga 5 (cinco) años de experiencia; el 60 % del puntaje al que tenga cuatro (4) años de experiencia; el 40% del puntaje al que tenga tres (3) años de experiencia y 0	Se entenderá como trabajos de igual envergadura: elaboración de línea de base social, fiscalización social o supervisión social de obras viales o de infraestructura. Se asignará el 100% de la puntuación al que tenga 5 (cinco) o más trabajos, el 80% al que tenga 4 (cuatro) trabajos, el 60% al que tenga 3 (tres) trabajos y 0 (cero) puntos al que tenga dos (2) trabajos o menos.	Se otorgará el 50% de la puntuación al personal que demuestren haber realizado por lo menos 1 (un) trabajo de igual envergadura en Paraguay, por un periodo igual o mayor a 6 meses, y más 50% al demostrar tener conocimiento del idioma Español, hablado y	30	30% del total de puntos asignados al equipo socio-ambiental

Cantidad	Categoría	Función y responsabilidades	Formación académica	Experiencia General	Competencia para el trabajo	Experiencia en la región y dominio del idioma	Asignación de tiempo (días/mes)	Puntaje
				(cero) puntos a los de menos de tres (3) años de experiencia, contados a partir de la emisión del Título universitario.		escrito y del idioma Guaraní, hablado.		
1	Especialista en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	Supervisar el cumplimiento de las medidas de salud, higiene y seguridad laboral y en los casos que competa, de salubridad comunitaria. Responsable del contenido y desarrollo de los programas de capacitación y prevención en el ámbito de su competencia.	Ingeniero ambiental, industrial, civil o afines, con especialización en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional categoría A	Del puntaje total asignado a experiencia general, el 100% de la puntuación se otorgará al profesional que tenga 6 (seis) o más años de experiencia; el 80% del puntaje al que tenga 5 (cinco) años de experiencia; el 60 % del puntaje al que tenga cuatro (4) años de experiencia; el 40% del puntaje al que tenga tres (3) años de experiencia y 0 (cero) puntos a los de menos de tres (3) años de experiencia, contados a partir de la emisión del Título universitario.	Se entenderá como trabajos de igual envergadura: fiscalización o supervisión de seguridad industrial y salud ocupacional de obras viales o de infraestructura. Se asignará el 100% de la puntuación al que tenga 3 (tres) o más trabajos, el 70% al que tenga 2 (dos) trabajos, el 40% al que tenga 1 (un) trabajo y 0 (cero) puntos al que no tenga trabajos de igual envergadura.	Se otorgará el 50 % de la puntuación al personal que demuestren haber realizado por lo menos 1 (un) trabajo de igual envergadura en América Latina, por un periodo igual o mayor a 6 meses, y más 50 % al demostrar tener conocimiento del idioma Español, hablado y escrito.	10	25% del total de puntos asignados al equipo socio-ambiental
2	Técnicos en seguridad industrial y	Supervisar el cumplimiento de las medidas de	Ingeniero ambiental, industrial, civil	Del puntaje total asignado a experiencia general, el 100% de la puntuación se	Se entenderá como trabajos de igual envergadura: fiscalización o supervisión de seguridad	Se otorgará el 50 % de la puntuación al personal que demuestren haber	30	No puntúa (criterio

Cantidad	Categoría	Función y responsabilidades	Formación académica	Experiencia General	Competencia para el trabajo	Experiencia en la región y dominio del idioma	Asignación de tiempo (días/mes)	Puntaje
	salud ocupacional	seguridad y recomendaciones del Especialista en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.	o afines, con especialización en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, categoría B o C.	otorgará al profesional que tenga 2 (dos) o más años de experiencia; el 50% del puntaje al que tenga 1 (un) año de experiencia y 0 (cero) puntos al que no cuente con experiencia, contados a partir de la emisión del Título universitario.	industrial y salud ocupacional de obras viales o de infraestructura. Se asignará el 100% de la puntuación al que tenga 3 (tres) o más trabajos, el 70% al que tenga 2 (dos) trabajos, el 40% al que tenga 1 (un) trabajo y 0 (cero) puntos al que no tenga trabajos de igual envergadura.	realizado por lo menos 1 (un) trabajo de igual envergadura en América Latina, por un periodo igual o mayor a 6 meses, y más 50 % al demostrar tener conocimiento del idioma Español, hablado y escrito		cumple/no cumple)

ETAGs.

Durante la ejecución del Proyecto de mejoramiento, rehabilitación, ampliación Y pavimentación asfáltica de la Ruta N° 9 Carlos Antonio López (Transchaco), deberán cumplirse todas las especificaciones mencionadas en la versión oficial de las ETAGs, aprobada por la SEAM, hoy MADES, por Resolución SEAM N° 367 del año 2004.

ETAPs Especificaciones técnicas ambientales particulares

Descripción: las medidas desarrolladas en adelante contienen instrucciones particulares para el Proyecto de mejoramiento de la Ruta N° 9. Estas especificaciones son de cumplimiento obligatorio de forma adicional a lo establecido en las ETAGs y no excluye otras que el Contratista y la Fiscalización consideren pertinentes al momento de formular el PASA y PCVA respectivamente.

3.2.5 Plan de Acción Socioambiental (PASA).

Antes del inicio de las obras, el Contratista deberá presentar el PASA. Las disposiciones que abajo se listan, son enunciativas y no eximen al Contratista de la obligación de considerar todas las normas vigentes sobre el tema, las ETAGs y los programas y medidas propuestos en el PGAS.

La Contratista deberá incluir en el PASA, además de todo lo previsto en las ETAGs, los siguientes ítems desarrollados con objetivos, procedimientos, registro y comunicación:

i. Revisión de las normas municipales que regulen de alguna forma las actividades previstas dentro del contrato de obras.

ii. Código o Manual de Conducta para el relacionamiento con las comunidades indígenas y otros grupos vulnerables del área de influencia directa, utilizando como base el Manual de Gestión Social del MOPC.

iii. Procedimiento para la implementación de las recomendaciones de la fiscalización y de la supervisión socioambiental del MOPC.

iv. Procedimiento para el caso de encuentros fortuitos para el eventual hallazgo de sitios/elementos de valor histórico/cultural, restos arqueológicos y paleontológicos.

v. Mecanismo de atención a quejas y reclamos, sobre la base del Manual de Gestión Social del MOPC y las especificaciones técnicas del MOPC.

vi. Programa de compensación ambiental de limpieza de franja de dominio, apertura y/o adecuación de accesos – caminos auxiliares.

vii. Plan de Contingencia para casos de accidentes, inundaciones, incendios y otros temas similares.

viii. Procedimiento detallado para la gestión, almacenamiento, disposición final y para casos de derrames de sustancias peligrosas (combustibles, lubricantes, grasas, etc).

ix. Gestión y disposición de las aguas residuales.

x. Plan de señalización de áreas de interés turístico, cultural y ambiental.

xi. Plan de capacitación al personal técnico y obrero.

Además de los temas de seguridad y salud ocupacional convencionales y propios de obras viales, deberá incluir los temas detallados más abajo y deberá ser programado en un cronograma acorde al avance de la obra. El desarrollo del Plan de capacitación deberá ser calendarizado a partir del inicio de las obras.

El contenido específico del Plan de capacitación (adicional a lo especificado en las ETAGs y no excluyente de otros que el Contratista considere pertinentes) será el siguiente:

- Código de Conducta: enfocado en las buenas prácticas de relacionamiento con la población en general, población más vulnerable, en especial mujeres y ocupantes de la franja de dominio.
- Implementación, conforme a su responsabilidad, del Manual de Gestión Social del MOPC.
- Código de Conducta enfocado en las Áreas de Protección/Zonas de Reserva, áreas protegidas, áreas de alta biodiversidad, especies protegidas, etc. Definición de pautas de protección y convivencia, conductas amigables con el medio ambiente, prohibición del uso del fuego, prohibición de contaminación de causes hídricos y ecosistemas naturales, prohibición de cacería y pesca por los obreros, técnicos, contratistas y todo el personal relacionado al Proyecto.
- Procedimiento para el eventual hallazgo de sitios/elementos de valor histórico/cultural, sitios arqueológicos y paleontológicos.
- Gestión de Residuos Sólidos Domésticos e Industriales.
- Plan de comunicación.
- Procedimiento detallado para accidentes o derrames de sustancias peligrosas

xii. La Gestión de Residuos Sólidos Domésticos e Industriales deberá adecuarse a las ETAGs y al Plan Gestión de Residuos propuesto en el PGAS.

xiii. Plan de comunicación: Deberá incluir los mecanismos de información a las partes interesadas y, especialmente, a las comunidades y autoridades de la zona de influencia. La información incluirá las características y actividades del Proyecto, los impactos negativos y positivos que se podrán generar de la implementación del mismo y todas las acciones desplegadas desde el MOPC para minimizarlos. También comunicará situaciones de riesgo que podrían suscitarse durante la ejecución de la obra. Detallará los mecanismos de comunicación con los principales involucrados, a fin de coordinar los aspectos sociales y comunitarios intrínsecos a las obras de construcción y mantenimiento. La comunicación de dicha información será clara, precisa, actualizada, y en forma periódica. El Contratista deberá especificar los canales de comunicación abiertos con las comunidades y autoridades locales; habilitará un número de telefonía móvil y vías en redes sociales para la recepción de consultas, quejas y reclamos. Estos canales serán debidamente indicados en los carteles en zona de obras y publicitados en medios nacionales y locales durante el desarrollo de la obra.

xiv. El contratista incluirá en los reportes mensuales el registro permanente de las quejas y/o reclamos recibidos y la resolución de los mismos, documentando todo el proceso hasta la resolución y cierre de cada caso, señalando la fecha del reclamo y la fecha de la solución

implementada.

Especificaciones para el Código o Manual de Conducta

Será responsabilidad de la contratista evitar conflictos de los obreros con las comunidades locales, en espacial aquellos que puedan generar violencia de género, o enfermedades de transmisión sexual.

3.2.6 Señalización de áreas de interés cultural, ambiental y social

La obra incluye la señalización de áreas de interés cultural y ambiental conforme a las Normas para señalización y seguridad vial del Manual de carreteras del Paraguay del MOPC. La cartelería a ser instalada incluye:

i. Señalización de pasos de fauna. El contratista deberá colocar, en ambos sentidos de la vía, carteles tipo P-62, con la modificación siguiente:

   a. Conformación física: silueta de oso hormiguero gigante (*Myrmecophaga tridactyla*).

ii. Señales de Localización: Carteles del tipo i-5 que indiquen el nombre de la comunidad indígena identificada dentro del área de influencia de la obra.

iii. Señalización de la Reserva Natural Privada Estancia Salazar. El contratista deberá colocar, en ambos sentidos de la vía, carteles tipo i-5 que indiquen la localización de la reserva.

3.2.7 Construcción de pasos de fauna.

2.2.3.1 Descripción y alcance.

Las siguientes especificaciones son de referencia, y el Contrattista deberá realizar el diseño a nivel ejecutivo de cada caso en particular, de manera a ajustar el proyecto respectivo para cada caso.

Las siguientes especificaciones técnicas están basadas en revisiones bibliográficas relativas a pasos de fauna.

2.2.4.- Puente adaptado.

- *Especies de referencia*
  - ✓ Carnívoros y Ungulados
- *Otros grupos que pueden utilizarlo*
  - ✓ El resto de grupos, incluidas las especies acuáticas y semiacuáticas

22.4.1.- Uso de la estructura.

Los puentes adaptados, en los que la plataforma de la vía se dispone sobre pilas, son estructuras que permiten conservar intactos o poco alterados, los hábitats asociados a los cursos fluviales, que albergan una notable diversidad biológica y canalizan los desplazamientos de fauna.

Las medidas de adaptación de un puente al paso de fauna consisten básicamente en minimizar la afectación a la vegetación de ribera y al lecho del río durante la fase de construcción, dimensionar la estructura para conservar los hábitats del curso fluvial y sus márgenes, y mantener la morfología del terreno recurriendo lo mínimo posible a estructuras artificiales de estabilización.

Se evitará en todo caso el encauzamiento del curso fluvial y, si fuera indispensable para garantizar la estabilidad del puente, se realizará mediante estructuras compatibles con el paso de fauna (escolleras

revegetadas, mallas geotextiles, etc.) y se habilitarán franjas laterales secas adecuadamente restauradas.

Dimensiones.

- La longitud del puente adaptado se ha proyectado, además de atender a los condicionantes hidráulicos, con una extensión que permita cubrir la mayor extensión posible de la franja ocupada por vegetación de ribera
- La distancia entre la vegetación de ribera y las pilas o estribos del puente será de 2 m como mínimo, con la finalidad de reducir la afectación a los hábitats naturales
- La altura mínima de las pilas del puente será de 2,5 m.

Acondicionamientos.

Conservación de los hábitats situados bajo la estructura

- Para garantizar la continuidad de los hábitats en el entorno fluvial, se evitará la alteración de las comunidades vegetales bajo el puente y su entorno.
- Los caminos de obra deberán planificarse y ejecutarse adecuadamente, evitando la destrucción de hábitats de interés y minimizando el efecto barrero que puedan ejercer para la fauna que se desplaza por el cauce fluvial.
- Cuando en la fase de construcción sea indispensable la alteración de la vegetación existente, se restaurarán los hábitats restableciendo la morfología original del terreno y revegetando la superficie con especies autóctonas propias del hábitat afectado.
- Las pilas y estribos deben quedar situados, siempre que sea posible, fuera de la zona ocupada por la vegetación de ribera, y dejando márgenes adicionales a cada lado de ella. En estos terrenos se conservarán las comunidades vegetales existentes, o las zonas agrícolas si fuera el caso, evitando los usos incompatibles con el desplazamiento de fauna.

Acondicionamientos de los accesos.

- Se realizarán plantaciones y se instalará el cerramiento perimetral de manera que guíen a la fauna desde los hábitats del entorno hacia el puente.
- Medidas del cerramiento perimetral: Alambrado tejido de 2”, de extensión mínima de 25 m, 2 m de altura, con postes de hormigón de 3 m de altura.

22.4.2.- Drenaje adaptado para animales terrestres.

Especies de referencia

- ✓ Carnívoros de pequeño y mediano tamaño

➢ Uso de la estructura

- ✓ Mixto: Paso de fauna y drenaje.

Características y prescripciones básicas.

- La adaptación de obras de drenaje es un sistema eficaz para facilitar el paso de vertebrados de pequeño y mediano tamaño (particularmente de mamíferos), ya que coinciden con vaguadas o

fondos de valle que canalizan el desplazamiento de muchas especies y, además, se trata de estructuras poco perturbadas por la actividad humana.

- En las vías de transporte la adaptación de drenajes es una práctica especialmente adecuada, ya que, debido al régimen torrencial de lluvias, muchas estructuras son de grandes dimensiones y se mantienen completamente secas durante la mayor parte del año.
- Se requieren pocas modificaciones para adaptar los drenajes al paso de fauna. Únicamente se trata de utilizar materiales adecuados (el acero corrugado no es compatible con el paso de fauna), construir banquetas laterales que se mantengan secas para evitar la inundación completa de la estructura, y acondicionar adecuadamente los accesos.
- No serán adaptables al paso de fauna las estructuras que cuenten con pozos o arquetas en sus accesos.
- Todos los acondicionamientos que se realicen en los drenajes deberán garantizar que no se reduzca su capacidad hidráulica.
- El Drenaje adaptado para animales terrestres, por su ubicación, deberá considerar la necesidad o no de plataformas o banquetas laterales

Dimensiones.

- Estructura con una sección mínima entre 2 x 2 m y 2,5 x 2,5 m.
- Anchura mínima de banquetas laterales: 0,8 m. Su altura se definirá en función de la lámina de inundación.
- Pendiente recomendada de las rampas de acceso a las banquetas laterales: 30º; máxima: 45º.

Acondicionamientos.

Adecuación del interior del paso.

Si se prevé que la base del paso se inunde completamente de manera permanente, o durante largos períodos de tiempo, se construirán plataformas o banquetas laterales, que se mantengan secas incluso en los períodos de mayor caudal. Es indispensable que las banquetas estén adecuadamente conectadas con el entorno del paso mediante rampas de acceso.

Acondicionamientos de los accesos.

Para facilitar el acceso de los animales desde el entorno hacía las entradas de la estructura, deben evitarse las discontinuidades generadas por escalones, socavaciones u otros obstáculos. Los encachados de piedra son uno de los mejores recursos para garantizar la continuidad entre la base de hormigón de la estructura y los terrenos adyacentes. Además, permiten evitar uno de los problemas que se observan con mayor frecuencia: la socavación del terreno en las salidas de la estructura que impide o dificulta el desplazamiento de animales.

Si la salida del drenaje se sitúa en la parte superior de un terraplén, se sustituirán los bajantes escalonados usuales por encachados de piedra, o bien, se abrirán las paredes laterales de los bajantes dándoles una pendiente de 30º. Otra opción, en caso de no ser viable ninguna de las anteriores, es la construcción de pequeñas rampas o plataformas que permitan que los animales que utilicen la estructura puedan acceder con facilidad a los taludes.

Se realizarán plantaciones y se instalará el cerramiento perimetral de manera que guíen a la fauna hacia los accesos del paso.

Medidas del cerramiento perimetral: Alambrado tejido de 2”, de extensión mínima de 25 m, 2 m de altura, con postes de hormigón de 3 m de altura.

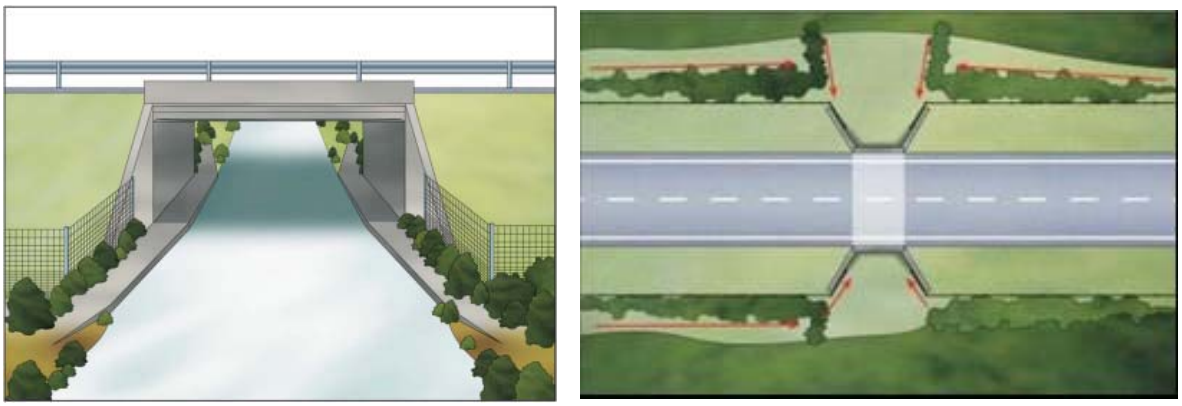

Figura: Esquema general de un drenaje adaptado para animales terrestres

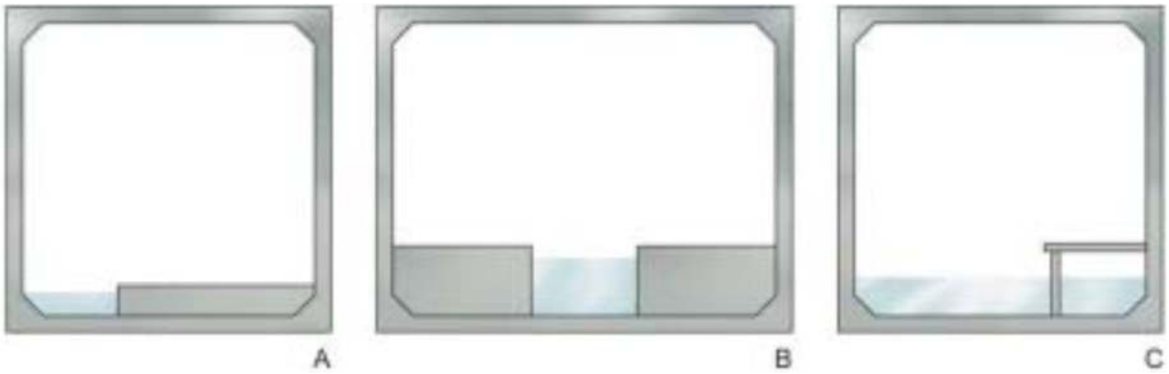

Figura: Distintas secciones transversales de drenajes que permiten mantener plataformas secas

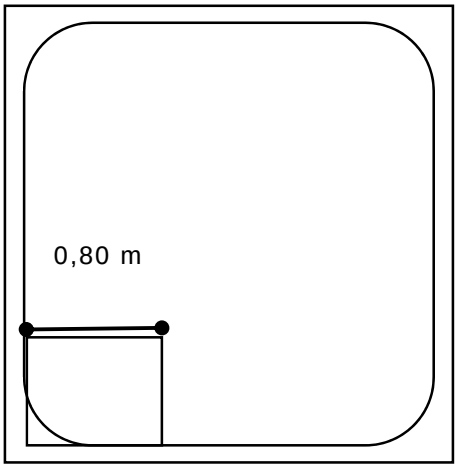

Figura: Longitud de plataforma seca dentro de la alcantarilla.

Tabla 1 – Localización de pasos de fauna Lote 5

PASO DE FAUNA Nº 1	Puente adaptado	Progresiva: 338+940	***Coordenadas:*** 23° 4'56.21"S; 59°14'0.02"O
PASO DE FAUNA Nº 2	Drenaje adaptado	Progresiva: 342+516	***Coordenadas:*** 23° 3'21.89"S; 59°15'10.63"O
PASO DE FAUNA Nº 3	Puente adaptado	Progresiva: 347+045	***Coordenadas:*** 23° 1'28.92"S; 59°16'52.58"O
PASO DE FAUNA Nº 4	Drenaje adaptado	Progresiva: 359+440	***Coordenadas:*** 22°57'12.32"S; 59°22'20.48"O
PASO DE FAUNA Nº 5	Drenaje adaptado	Progresiva: 371+073	***Coordenadas:*** 22°54'26.63"S; 59°28'26.87"O

3.2.8 Atención de quejas y reclamos.

Estas especificaciones se basan en las directrices del Manual de gestión social del MOPC (2016) y las lecciones aprendidas del MOPC.

El Contratista deberá:

- Formular el mecanismo de atención a quejas y reclamos.
- Establecer el proceso de recepción, registro, clasificación con base a riesgos sociales, investigación y resolución de quejas.
- Formular un organigrama con las funciones para la atención, de cada uno de los intervinientes.
- Establecer en el área del proyecto, dentro de su tramo de obras, una Oficina Receptora de Quejas y Reclamos.
- Designar al Especialista social, requerido en el plantel de profesionales, como la persona encargada del funcionamiento del sistema de atención de quejas y reclamos del proyecto.
- Establecer el organigrama y sistema interno de control de transparencia, calidad y ajustes al mecanismo cuando las condiciones lo ameriten.
- Generar un reporte mensual y/o reportes extraordinarios. El primero deberá ser incluido en los informes mensuales de la contratista, el segundo responderá a solicitudes del ejecutor y/o eventos puntuales relevantes. El reporte mensual incluirá: un resumen de los casos tratados, los acuerdos logrados, y resultados de las acciones tomadas por el proyecto. Deberá identificar quejas recurrentes y sistemáticas que ameritan correctivos en procesos constructivos o de otra índole asociados al proyecto. Todo debe ser debidamente documentado y respaldado con evidencias auditables. Todos los casos se deben documentar señalando claramente el motivo, fecha de recepción del reclamo, la fecha de procesamiento y solución implementada.

La Oficina Receptora de Quejas y Reclamos debe ser fácilmente accesible a la comunidad, y su ubicación deberá ser consultada con la UEP. Debe iniciar su funcionamiento en el primer mes de la construcción de la obra, para recibir quejas sobre las actividades del proyecto, las medidas de gestión social propuestas y los procesos de consulta. Dentro de los mecanismos de quejas y reclamos, la contratista podrá utilizar buzones y formularios en línea (puede consultar modelos de otros proyectos del MOPC).

El procedimiento contemplará los siguientes pasos:

- Recepción y registro de la queja por escrito (nombre, fecha, explicación del problema, y firma).
- Comunicación de recepción de la queja al interesado, dentro de un plazo previsto.
- Investigación de la queja y documentación de respaldo.
- Respuesta resolutoria al reclamante.
- Seguimiento de acciones acordadas entre el afectado y el proyecto.
- Cierre formal de la queja.
- En caso de desacuerdo entre las partes sobre el tratamiento o solución dada a la queja, el proceso continuo hacia la mediación o arbitraje o hacia procesos jurídicos.

Básicamente, el mecanismo de registro debe incluir los siguientes los campos:

- Nº
- Tipo:
- Fecha de Entrada
- Sexo
- Nombre u organización
- Fecha de la Comunicación
- Vía de entrada
- Prioridad
- Descripción de la comunicación
- Receptor/a de la Comunicación
- Persona o departamento responsable
- Estado Respuesta
- Fecha de solución
- Tiempo de respuesta en días

Se evitarán situaciones en las cuales el contratista de obra recibe y resuelve quejas en el terreno sin reportarlas en los registros adecuados.

El Mecanismo de atención de quejas y reclamos se presenta en el Anexo 1.

Sistema de interacción, atención de reclamos y resolución de conflictos con comunidades indígenas

La gestión de reclamos y conflictos relativos a Pueblos Indígenas es responsabilidad de la contratista de obras y la supervisión y coordinación será realizada a través de la Gerencia de Proyecto de Vialidad de la UEP MOPC, y su escalonamiento y canalización será a través de cuatro instancias, una interna y tres externas a la institución (mediación, INDI y Recurso Judicial). Los siguientes principios serán observados:

- La gestión de reclamos y resolución de conflictos referentes a los pueblos y comunidades

indígenas se podrá de acuerdo a un mecanismo sencillo y breve, ya sea oral o escrito, conforme a las características socio-culturales de los mismos.

- La respuesta a los reclamos indígenas se hará en un plazo razonable y oportuno para la solución o mitigación de la situación o circunstancia reclamada, con indicación de las medidas a tomarse, siendo la primera responsable de su recepción y respuesta inicial la contratista y considerando el estado o etapa del ciclo proyectos.
- En todos los casos se documentará mediante un registro de recepción y resolución de reclamos y conflictos. Todos los gastos efectuados en el acta de reclamos o conflictos serán asumidos por la contratista de obras.

Los principales aspectos por instancia son los siguientes:

Instancia Institucional, Primera instancia.

La gestión de recepción de reclamos y resolución de conflictos es responsabilidad de la especialista social de la Contratista de obras y será canalizada a través de la Mesa de Entrada de la UEP MOPC u otros medios accesibles para este grupo.

Mediación externa, segunda instancia.

Los casos de reclamos y conflictos no resueltos en la primera instancia se atenderán bajo el mecanismo de mediación que podrá ser referida al INDI, ya sea por el reclamante o la propia GPV UEP MOPC, a fin dar recomendaciones para su satisfacción o solución. Una instancia alternativa de mediación, y según la gravedad del caso, podrá ser la División de Derechos Étnicos de la Fiscalía General del Estado o en su caso y de acuerdo a su nivel de competencia o especialización – funcionarios con especialidad en el área indígena, podrá remitirse el caso a la Defensoría del Pueblo. Asimismo, conforme al derecho consuetudinario indígena reconocido legalmente, podrá designarse como mediador o cooperante en el proceso de mediación a autoridades políticas o religiosas indígenas que cuenten con credibilidad a propuesta de una de las partes.

Tercera instancia.

Los reclamos y conflictos presentados ante el Poder Judicial aplican el sistema general vigente en el país con base en lo previsto por la Constitución Nacional y las normas internacionales ratificadas que versan sobre derechos de los pueblos indígenas. Asimismo, también existe el mecanismo de presentación de denuncias ante la Fiscalía General del Estado, la cual tiene, entre otros deberes, la potestad y obligación de defender los derechos de indígenas a través de la acción penal pública (Art. 268 inc.2 de la Constitución Nacional). Todo conflicto de intereses diligenciado en términos contenciosos en el Poder Judicial, sigue los procedimientos y sucesivas instancias a su vez hasta llegar a la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Procesos alternativos.

Dado que pueblos y comunidades indígenas confrontan falta de acceso a la justicia en Paraguay, hay vías de reclamación a nivel internacional como el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, al cual comunidades indígenas del país podrán acudir como ha sido ante la falta de respuestas a nivel local; así mismo, e mecanismo del MOPC denominado **Acceso a la Información Pública (VEA)**, podrán utilizarlo como recurso para quejas, reclamos o denuncias, las comunidades/ individuos indígenas

que se sientan vulnerados o afectados negativamente por el Proyecto del MOPC. El MOPC documentará y reportará estos procesos relativos al Proyecto.

3.2.9 Manejo de residuos sólidos domésticos e industriales.

Descripción.

La ejecución de las obras de rehabilitación generará residuos sólidos de diversos tipos. En principio, una adecuada clasificación de los residuos podrá permitir la reutilización de algunos de los materiales minimizando así, la cantidad de desechos no aprovechables y reduciendo los costos asociados con el manejo de desechos y la protección del medio ambiente.

Especial atención requerirán los desechos industriales los cuales bajo ningún concepto deben mezclarse o recibir el mismo tratamiento que los residuos sólidos comunes.

Con la implementación de esta medida se buscará prevenir, reducir o minimizar los impactos ambientales relacionados con la generación y disposición de desechos.

Detalles de las normas que regirán el manejo de residuos sólidos (domésticos e industriales) están contenidos en la Ley N° 3.956/09, de Gestión Integral de los Residuos Sólidos en la República del Paraguay y su Decreto reglamentario 7391/17; y, el Título III, Capítulo I de la Ley N° 1.160, Código Penal de la República del Paraguay. Adicionalmente, cuando aplicable, se observará el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los Residuos Generados en los Establecimientos de Salud y Afines.

Impactos a mitigar.

(i) Contaminación de los suelos, aire y agua superficial y subterránea por inadecuada disposición de sólidos, principalmente en los lugares que no tienen la capacidad para el manejo.

(ii) Malos olores, gases por descomposición y posibles focos infecto-contagiosos que pueden provocar la ocurrencia de enfermedades.

Lugar y población que podría ser afectada por el impacto.

Los posibles lugares de afectación por la generación de residuos sólidos serán los campamentos, talleres, plantas de trituración, asfalto, hormigones y frentes de trabajo ubicados a lo largo del trazado del Proyecto. Las poblaciones afectadas por el impacto serán: personal de la empresa Contratista, poblaciones ubicadas en el entorno de la franja de dominio y usuarios de la vía.

Descripción de la medida.

Las actividades de rehabilitación del Proyecto generarán diversos tipos de desechos, conformados por desechos domésticos e industriales, que a su vez pueden ser orgánicos e inorgánicos, como madera, papel, cartón, metales, plásticos, vidrio, caucho y textiles, ente otros. Los industriales, a su vez, pueden ser reutilizables y/o peligrosos.

Cuando la recolección, clasificación, transporte y disposición final de estos residuos es inadecuada, se pueden originar problemas de contaminación de los suelos, cuerpos de agua, generación de gases nocivos al ambiente y afectar la salud de las personas. La magnitud del impacto ambiental depende de la cantidad de residuos producidos, sus características, y el manejo de los residuos sólidos. El manejo comprende, entre otros procesos, la recolección, el transporte, tratamiento, reciclado, reutilización y eliminación de los materiales de desecho.

Las acciones que deberán desarrollarse para el manejo de los desechos sólidos son las siguientes:

(i) La recolección de desechos sólidos deberá tener amplia cobertura, para abarcar la totalidad de los residuos generados. Con este fin, se colocará un gran número de basureros distribuidos estratégicamente en las áreas de campamentos, plantas de trituración, asfalto y hormigones y frentes de trabajo. El acopio del material se efectuará en bolsas de plásticos de alta resistencia, previo al depósito en los basureros. En la Figura 12 se indican los recipientes que deberán ser utilizados de acuerdo con el tipo de desecho a recibir.

Figura 1 Tipos de Recipientes a Utilizar en el Manejo de Desechos

Fuente: www.containerspreaders.com/

(ii) El almacenamiento de residuos deberá realizarse en lugares cubiertos, dispuestos especialmente para esta actividad. La recolección se hará en los sitios de mayor generación. Como se indicó previamente, se usarán recipientes con tapas y marcados, con instrucciones claras sobre materiales para disponer en cada uno de ellos.

(iii) Se deberá realizar una recolección selectiva que facilite la separación por tipo de residuo, de acuerdo con el detalle que se muestra en la Tabla 40. La recolección, así como el traslado hacia los sitios de disposición final, reciclaje o reutilización, se realizará diaria y semanalmente, respectivamente.

Tabla 2 – Clasificación de los Residuos Sólidos Generados en una obra vial

RESIDUOS	DESCRIPCIÓN
Orgánicos	Residuos orgánicos: restos de alimentos, vegetales, cáscaras, etc.
	Residuos inorgánicos: textiles, papel, plástico cartón, vidrio, elementos fabricados con isopor.
	Papel y cartón, no revestido en plástico

RESIDUOS	DESCRIPCIÓN
Reciclables	Plástico
	Metales
	Vidrio
Reutilizables	Madera
	Neumáticos usados
	Restos de carpeta asfáltica
	Restos de concreto
	Agregados diversos
Peligrosos	Materiales absorbentes o limpiadores usados para remover aceites, grasas, alquitrán, grasas y aceites usados
	Envases de productos químicos
	Filtros de aceite y combustible
	Baterías usadas
	Pinturas y envases
	Restos de medicamentos
	Piezas de recambio
Vegetales	Madera, hojas, ramas

Fuente: Chavez, G., Pereira, & Berni (2017)

(iv) Realizar cursos de capacitación para instruir al personal técnico, administrativo, operarios y obreros sobre el manejo de los materiales de desecho, así como a las comunidades afectadas directamente por el Proyecto.

(v) Los residuos sólidos orgánicos, podrán indistintamente ser depositados en una fosa de desechos biodegradables o, ser transportados en contenedores- y depositados en el relleno sanitario del municipio más cercano. Previo al inicio de actividades, el Contratista deberá establecer los contratos respectivos con los municipios o con la Empresa responsable del manejo de los residuos sólidos, la cual deberá contar con su correspondiente Declaración de Impacto Ambiental.

(vi) Los residuos sólidos reciclables serán almacenados temporalmente, para luego ser entregados a empresas recicladoras que cuenten con su correspondiente DIA.

(vii) Los residuos reutilizables serán acopiados temporalmente para ser reutilizados y/o vendidos, para lo cual el Fiscalizador aprobará las propuestas para su manejo y destino final. No se quemarán por ningún motivo.

(viii) Los residuos peligrosos, deberán ser almacenados y/o dispuestos en recipientes herméticos, debidamente marcados y rotulados como peligrosos. La disposición final deberá estar contemplada en el PASA. Los depósitos transitorios de residuos peligrosos deberán estar a una distancia no menor a 50 m de talleres, expendio de combustible, viviendas y oficinas.

(ix) La contratista deberá implementar un libro de registro de residuos peligrosos, que contenga: cantidad generada (expresada en kg), tipo de almacenamiento transitorio, fecha de recolección o disposición, traslado y disposición final de los mismos.

(x) Los residuos sólidos reutilizables no dispuestos en rellenos, con excepción de los neumáticos usados, serán destinados a sitios recomendados por el Fiscalizador, de tal forma que no constituya causa de desestabilización o fuente de contaminación del agua o el aire o causen molestias a las comunidades. Se preferirán aquellas áreas en donde un relleno pueda ser utilizado por la comunidad. Se deberá evitar el relleno de zonas bajas, inundadas o inundables o áreas que constituyan hábitat de fauna silvestre.

(xi) En caso necesario de habilitar vertederos propios, estos deben localizarse en zonas donde afecten mínimamente el paisaje y donde no interrumpan los corredores naturales de la fauna silvestre. No se ubicarán vertederos a distancias menores de 100 metros de cursos o espejos de agua. No se utilizarán los cauces ni zonas por donde transitoriamente escurre agua superficial como sitios de disposición de materiales, para asegurar que en ningún momento el nivel del agua, durante la ocurrencia de crecidas, sobrepase el nivel más bajo de los materiales colocados en el depósito.

(xii) La disposición final y cualquier sitio para realizar la misma, deberá ser especificado en el PASA y, en consecuencia, previamente aprobado por la fiscalización.

Medio de Verificación.

(i) Informes de mensuales de fiscalización.

(ii) Registros fotográficos.

(iii) Verificación en campo.

Etapa de Implementación: Durante la etapa de rehabilitación y mantenimiento de la carretera.

Responsable de la Ejecución: Especialista Ambiental del Contratista.

3.2.10 Gestión de efluentes.

Descripción.

Durante las etapas de rehabilitación de la Ruta N° 9, se generarán efluentes líquidos de diversos tipos. El almacenamiento y disposición inadecuada de dichos efluentes, sin previo tratamiento, podría contaminar los suelos y cuerpos de agua superficiales y subterráneos.

Las aguas residuales de origen doméstico contienen sustancias procedentes de la actividad humana como alimentos, deyecciones, productos de limpieza, jabones, etc., y normalmente se originan en los campamentos y baterías sanitarias.

Detalles de las normas que regirán el manejo de efluentes líquidos (domésticos e industriales) están contenidos en la Ley N° 5.428/15 de Efluentes Cloacales; Ley N° 3.239/07 de los Recursos Hídricos del Paraguay, Ley N° 836/80 de Código Sanitario, entre otras.

Gestión de efluentes domésticos.

Impactos a mitigar: Contaminación del suelo y de cuerpos de agua superficiales y subterráneos.

Lugar y población que podría ser afectada.

Los posibles lugares de afectación son: los campamentos, talleres, plantas de trituración, asfalto, hormigoneras y frentes de trabajo ubicados a lo largo del trazado del Proyecto. La población que podría ser afectada es Personal de la empresa Contratista y población vecina a los frentes de trabajo.

Descripción de la medida.

Las aguas residuales de origen doméstico contienen sustancias procedentes de la actividad humana como alimentos, deyecciones, productos de limpieza, jabones, etc., y normalmente se originan en los campamentos y baterías sanitarias.

El Contratista deberá prever la instalación de campamentos, que deben estar distribuidos convenientemente a lo largo del tramo de obras que le corresponde. Los mismos contarán con instalaciones en donde se generarán efluentes domésticos como: cocina, baterías sanitarias, lavatorios, lavanderías, etc. y, por lo tanto, deberán estar equipados con todos los servicios y obras conexas para dar un tratamiento adecuado y evitar la contaminación de los cuerpos de agua y no causen problemas de salud pública.

Para el manejo adecuado de los efluentes líquidos se deben construir fosas sépticas, las que recibirán todas las aguas residuales que se generen en los campamentos. Para el tratamiento de las aguas provenientes de la cocina y lavandería se utilizarán trampas de grasas. En los frentes de obra, se deberán colocar baterías sanitarias móviles conectadas a un tanque biodegradable. Las baterías sanitarias estarán compuestas de inodoro, lavamanos y urinario.

La disposición de las aguas residuales, deberá estar especificada en el PASA y, en consecuencia, aprobada previamente por la fiscalización.

Medio de verificación.

(i) Informes del Fiscalizador sobre el cumplimiento del Programa.

(ii) Resultados de análisis de laboratorios

(iii) Verificación en campo.

Etapa de implementación: Durante la etapa de rehabilitación y mantenimiento de la carretera.

Responsable de la ejecución: Especialista Ambiental de la Contratista.

Rubro y costo estimado: Los costos de implementación del Programa se estiman en USD 40.009, y son incluidos en el presupuesto para la mitigación de impactos directos de la obra.

Gestión de Efluentes Industriales

Impactos a Mitigar: Contaminación de suelos y cuerpos de aguas superficiales y subterráneas.

Lugar y población que podría ser afectada.

Los posibles lugares de afectación son: los campamentos, talleres, plantas de trituración, asfalto, hormigones y frentes de trabajo ubicados a lo largo del trazado del Proyecto. La población que podrá ser afectada por la contaminación: personal de la empresa Contratista y población vecina a los frentes de trabajo.

Descripción de la medida.

Las aguas residuales industriales se originan del lavado y mantenimiento de maquinaria y equipo utilizado en la obra, operación de talleres, planta de trituración, hormigón, almacenamiento de combustibles, aceites, grasas y asfalto, etc.

Para todos los efectos y, en atención a la legislación vigente, el Contratista deberá:

(i) Implementar medidas de prevención, control y seguimiento para el manejo de los efluentes industriales (residuos de aceites usados y desechos contaminados con hidrocarburos y sustancias químicas) para que, de ninguna manera, su disposición final fluya hacia canales superficiales de aguas, ríos o sobre el suelo. Asimismo, se deberá prever la instalación de trampas de grasas en los talleres, almacenamiento temporal de lubricantes usados, almacenamiento de combustible, plantas de trituración de asfalto y hormigón, sitios de lavado de vehículos, generadores eléctricos, etc.

(ii) Las áreas donde se ubiquen tanques de almacenamiento de combustibles serán provistos de la infraestructura adecuada, de acuerdo con lo estipulado en la legislación nacional, incluyendo extintores para prevenir cualquier riesgo de incendio. Asimismo, los depósitos de combustible deben colocarse dentro de un hoyo con piso de concreto con capacidad para contener más del 100% de la capacidad del tanque de almacenamiento de combustible. En caso de derrames de hidrocarburos o lubricantes, se deberá proceder inmediatamente a la limpieza del mismo y el suelo contaminado deberá ser llevado a una pila o fosa impermeabilizada para su tratamiento de descontaminación. La fiscalización y supervisión deben ser informados en estos casos.

(iii) Los lubricantes nuevos y usados deberán estar localizados en depósitos separados y específicos, con piso de cemento y calzadas perimetrales que permitan contener cualquier derrame. La entrada a los depósitos debe facilitar la operación de carga y descarga.

(iv) Los cambios de aceite de vehículos pesados y maquinarias deberán efectuarse en los talleres que para el efecto se instalarán en los campamentos, debiendo disponerse el aceite de desecho en bidones o tambores con tapas, para su posterior retiro por empresas especializadas en reciclado de aceites usados. En ningún los aceites en desuso u otros materiales contaminantes serán vertidos a las corrientes de agua, al suelo, abandonados en el lugar o reutilizados de forma alguna.

(v) En el caso de que el Contratista accidentalmente vierta o derrame cualquier líquido contaminante o contaminado, el mismo notificará inmediatamente a la Fiscalización y a todos los organismos jurisdiccionales apropiados y tomará medidas inmediatas para contener y reparar los daños causados.

Medio de Verificación.

(ii) Certificados de disposición de desechos

(iii) Verificación en campo.

Etapa de Implementación: Durante la etapa de rehabilitación y mantenimiento de la carretera.

Responsable de la ejecución: Especialista Ambiental del Contratista

Rubro y costo estimado: Costos de implementación del Programa se estiman en USD 39.914 y son incluidos en el presupuesto para la mitigación de impactos directos de la obra.

3.2.11 Programa de reposición de árboles afectados por las obras.

Reposición de árboles

El objetivo del mismo será la realización de un inventario detallado de los árboles afectados por las obras, con el objeto de realizar la reposición de los mismos.

La tarea deberá ser realizada antes del inicio de obras.

Se sugiere la siguiente estructura mínima del programa:

- Antecedentes
- Objetivos
- Metas
- Metodología de inventario y de procesamiento de datos
- Actividades
- Monitoreo
- Costos
- Cronograma

Para el diseño y ejecución del programa se establecen los criterios siguientes:

- La densidad promedio de árboles por hectárea para el Chaco[1], se ha establecido en 650 árboles por hectárea.
- Serán objeto de un plan de manejo especial los árboles identificados como de valor genético, histórico, paisajístico, endémicos, amenazados y de especies en peligro de extinción.
- Las alternativas de manejo de los árboles afectados serán: preservación (no se toca el individuo), traslado del ejemplar, reposición/reforestación utilizando especies nativas apropiadas para cada tipo de suelo y bioma del Chaco.
- La reposición deberá ser realizada en inmuebles de uso y/o dominio estatal, departamental o municipal que el contratista identificará y gestionará para utilizar.
- La relación de reposición de árboles será 1:3, tres individuos plantados por cada individuo afectado, de la misma especie nativa o especies pioneras de la ecorregión, adaptadas a las condiciones de suelo y clima.
- La definición de área de traslado o reposición, se deberá realizar bajo lineamientos y directrices de la Municipalidad donde se ejecuta la obra, el Instituto Forestal Nacional, y el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible. Durante el desarrollo de la obra, el Contratista deberá propiciar convenios con los municipios del área de influencia del tramo afectado, con el propósito de priorizar que la reposición de los arboles afectados se realice adyacente al área intervenida, o en áreas urbanas o de interés local, bajo acuerdo y coordinación con dichos municipios.
- La densidad de reposición será proporcional a la densidad de la ecorregión de la localización de inmueble.
- En casos de intervención en zonas urbanas, se dará cumplimiento de la Ley N° 4928/13 de "PROTECCIÓN AL ARBOLADO URBANO", se realizará el inventario de árboles y se

1 Se han tomado como referencia datos de Parcelas Permanentes de Monitoreo de Biodiversidad (PPMB) referidas por la especialista Lidia Pérez de Molas de la Facultad de Ciencias Agrarias de la UNA.

contemplará el traslado de las especies que así lo requieran.

Medio de Verificación.

i. PASA.

ii. Informes mensuales de avance e informe de cumplimiento del PGAS, en su área de competencia.

Etapa de Implementación: Durante la etapa de mejoramiento de la carretera.

Responsable de la ejecución: Contratista de obras.

Responsable de supervisión: Fiscalización, MOPC.

Plan de Gestión Social.

Este plan abarca dos áreas de trabajo fundamentales en la realización de la obra: (i) la primera vinculada con los ocupantes de la franja de dominio público (individuos/familias) potenciales afectados que serán objeto de reasentamiento; y (ii) la atención de los aspectos relacionados a comunidades, familias e individuos indígenas y otros vulnerables en el área de influencia directa e indirecta.

3.2.12 Plan de eeasentamiento involuntario.

Será responsabilidad del contratista la construcción de viviendas, conforme a las especificaciones técnicas del PBC, para la cantidad de afectados especificados en el tramo a construir.

CAPÍTULO 3. ANEXOS

1. Mecanismo de quejas y reclamos.

PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS.

Estas especificaciones se basan en las directrices del Manual de gestión social del MOPC (2016) y las lecciones aprendidas del MOPC.

Dentro del esquema de ejecución del proyecto, existen varias instancias a las cuales personas que se sientan afectadas por el mismo, sean estas físicas o jurídicas, pueden manifestar sus quejas y reclamos. Para el presente mecanismo se han identificado las instancias siguientes:

- **Contratista:** Oficina Receptora de Quejas y Reclamos, Especialista social, Supervisor de obras, Especialista ambiental.
- **Fiscalización:** Equipo de liberación de franja de dominio, Especialista ambiental.
- **MOPC:** Mesa de entrada única, GPV UEP MOPC, Ventana de Acceso a la Información (VEA) del portal del MOPC, Supervisor de obras, equipo de catastro.

Todas las quejas y reclamos serán derivadas a la Oficina Receptora de Quejas y Reclamos del contratista de obras del lote correspondiente, para facilitar el registro y la sistematización.

El Contratistas deberá:

- Formular el mecanismo de atención a quejas y reclamos de su tramo de obras.
- Detallar, sobre la base de las especificaciones del PGA, el proceso de recepción, registro, clasificación, verificación y resolución de quejas.
- Formular un organigrama con las funciones para la atención y los canales con cada uno de los intervinientes internos y externos.
- Establecer en el área del proyecto, dentro de su tramo de obras, una Oficina Receptora de Quejas y Reclamos.
- Designar al Especialista social, requerido en el plantel de profesionales, como la persona responsable de cumplimiento del mecanismo de atención de quejas y reclamos del proyecto.
- Establecer el organigrama y sistema interno de control de transparencia, calidad y ajustes al mecanismo cuando las condiciones lo ameriten.
- Generar un reporte mensual y/o reportes extraordinarios. El primero deberá ser incluido en los informes mensuales de la contratista, el segundo responderá a solicitudes del ejecutor y/o eventos puntuales relevantes. El reporte mensual incluirá: un resumen de los casos tratados, los acuerdos logrados, y resultados de las acciones tomadas por el proyecto. Deberá identificar quejas recurrentes y sistemáticas que ameritan correctivos en procesos constructivos o de otra índole asociados al proyecto. Todo debe ser debidamente documentado y respaldado con evidencias auditables. Todos los casos se deben documentar señalando claramente el motivo, fecha de recepción del reclamo, la fecha de procesamiento y solución implementada.

La Oficina Receptora de Quejas y Reclamos debe ser fácilmente accesible a la comunidad, y su ubicación deberá ser aprobada por la UEP. Debe iniciar su funcionamiento en el primer mes de la construcción de la obra, para recibir quejas sobre las actividades del proyecto, las medidas de gestión social propuestas y los procesos de consulta. Dentro de los mecanismos de quejas y reclamos, la contratista podrá utilizar buzones y formularios en línea (puede consultar modelos de otros proyectos del MOPC).

Se evitarán situaciones en las cuales el contratista de obra recibe y resuelve quejas en el terreno sin reportarlas en los registros adecuados.

El procedimiento del contratista para la atención de quejas y reclamos contemplará los siguientes pasos:

- Recepción y registro de la queja por escrito (nombre, fecha, explicación del problema, y firma).
- Comunicación de recepción de la queja al interesado, dentro de un plazo previsto.
- Verificación de la queja y documentación de respaldo.
- Respuesta resolutoria al reclamante.
- Seguimiento de acciones acordadas con el afectado.
- Cierre formal de la queja.
- En caso de desacuerdo entre las partes sobre el tratamiento o solución dada a la queja, el proceso continuará hacia la mediación o arbitraje o hacia procesos jurídicos.

Básicamente, el mecanismo de registro debe incluir los siguientes campos:

- Nº
- Tipo:
- Fecha de Entrada
- Sexo
- Nombre u organización
- Fecha de la Comunicación
- Vía de entrada
- Prioridad
- Descripción de la comunicación
- Receptor/a de la Comunicación
- Persona o departamento responsable
- Estado Respuesta
- Fecha de solución
- Tiempo de respuesta en días

Origen de quejas y reclamos

- Comisiones vecinales.
- Asociación (es) de Usuarios.
- Instituciones públicas.
- Gobernación.
- Municipios.
- Organizaciones No Gubernamentales (ONG).
- Otros Contratistas.
- Comunidad indígena.
- Empresas.
- Medios de prensa.
- Cualquier otro tipo de organización que alegara estar afectada por las obras.

Prioridad de quejas y reclamos

La priorización de reclamos y conflictos tiene como criterio principal el respeto a la vida humana, a la salud y al daño a bienes o infraestructuras que puedan ser atribuidas al proyecto.

La confirmación de priorización de las quejas será realizada por los responsables de la Gerencia de Proyectos de Vialidad (GPV). La siguiente escala es presentada como ejemplo.

ALTA	MEDIA	BAJA
Indígena Reubicación de ocupantes de la franja de dominio. Indemnización Horario para carga y descarga Pérdida de actividad comercial Alteración de redes de servicios públicos Acceso a la propiedad Falta de señalización de desvíos	Ruidos molestos Generación de polvo Señalización deficiente Falta de respeto del personal de obra Estacionamiento Acopio inapropiado de residuos solidos	Baja transitabilidad en vías alternativas Afectación de horarios de descanso

Tiempo general de respuesta a las quejas y reclamos

El tiempo de respuesta se define como el intervalo de tiempo que transcurre entre la recepción formal de la queja hasta el momento en que se da atención al mismo, que no debe superar los siete días.

Si la queja ingresó por el canal de Acceso a la Información del MOPC el plazo de respuesta es de 15 días; la misma ingresará utilizando el formulario establecido por la ley y seguirá el proceso establecido en la ley.

Tratamiento de las Quejas y reclamos

Los procedimientos y plazos de tratamiento y resolución de las quejas serán aplicados de acuerdo con la prioridad asignada a los mismos, y conforme estos sean individuales o colectivos, cotidianos o especiales.

Mecanismo de atención a quejas y reclamos

El esquema siguiente propone el proceso a seguir en la atención y resolución a quejas y reclamos, incluye la procedencia de la queja, los canales de recepción, el trámite a seguir internamente, y las posibles instancias de tratamiento que deberán ser descritas con mayor detalle en la formulación del Mecanismo.

Todos los registros serán derivados a la Oficina Receptora de Quejas y Reclamos de la Contratista. En la UEP, un funcionario/a será designado para derivar a la oficina las quejas y pedidos de información.

Una vez registrada, si la queja o relamo se encuentra dentro del ámbito de competencia se dará respuesta de manera inmediata. La respuesta será en el formato que solicite el ciudadano/a.

En el caso de que la solución a la queja o reclamo no se encuentre dentro del ámbito de competencia de la contratista, pero puede ser gestionada por el mismo para dar respuesta, realizará la gestión correspondiente. En el caso de que la respuesta no esté dentro del ámbito de su competencia, y tampoco pueda gestionarla, la queja será derivada a la Gerencia de Proyectos de Vialidad (GPV) de la UEP.

La Gerencia de Proyectos de Vialidad (GPV) UEP analizará la queja o reclamo y gestionará la respuesta correspondiente. Para ello y de acuerdo a la necesidad, la GPV acudirá a la Supervisión de obras, supervisión socioambiental, Empresa contratista, Fiscalización, otras dependencias del MOPC.

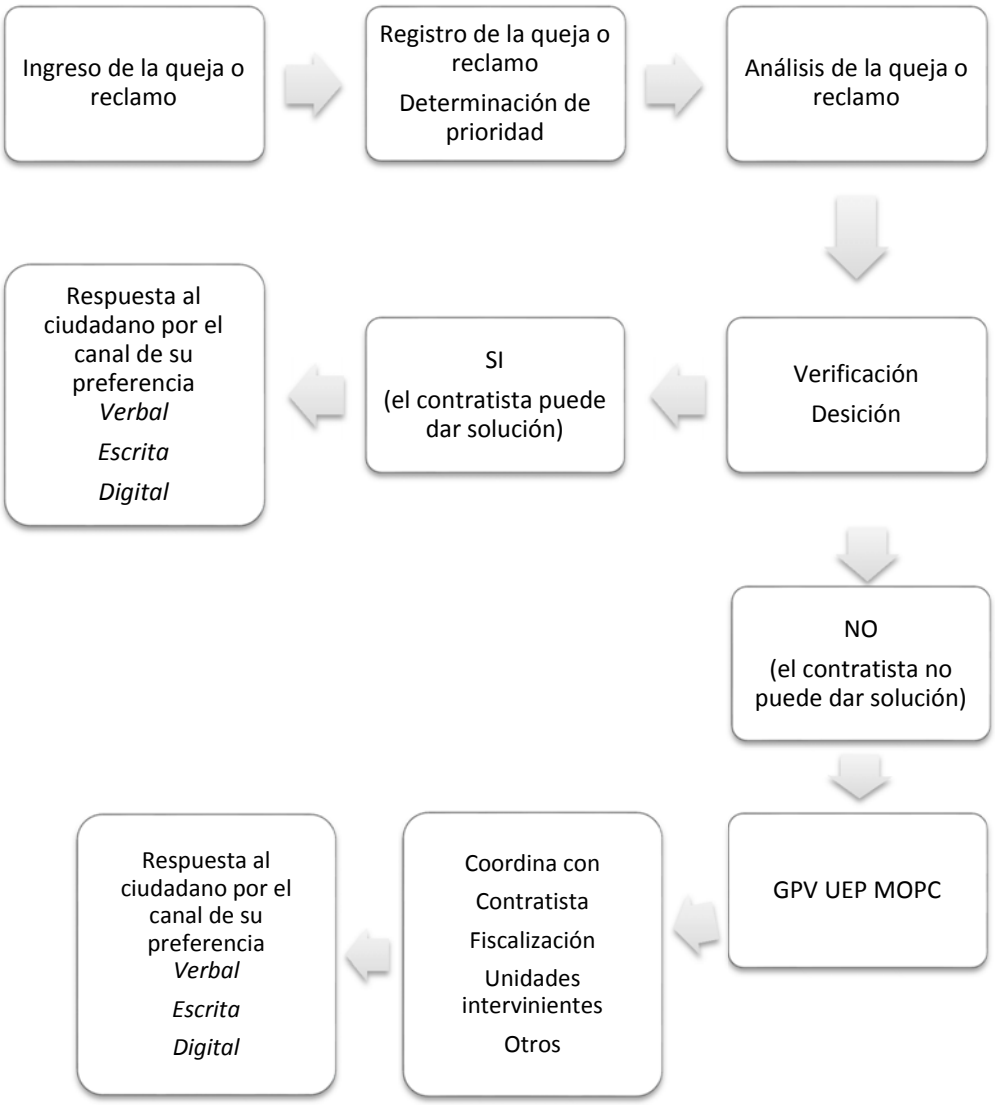

Figura 2. Proceso de atención y resolución a quejas y reclamos

Especificaciones para la recepción de quejas y reclamos

El contratista deberá establecer los canales siguientes para la recepción de quejas y reclamos:

- Formulario en la Oficina Receptora de Quejas y Reclamos.
- Formulario en línea.
- Línea telefónica sin costo.
- Correo electrónico.
- Redes Sociales.
- Carteles informativos que mencionen los canales disponibles para la presentación de quejas y reclamos en la oficina de la municipalidad correspondiente, la gobernación y comercios más concurridos de la zona de obras.

Especificaciones para la mención de los canales institucionales de recepción

1. MOPC: Mesa de entrada única Oliva Nº 411 y Alberdi, Asunción. Teléfono (595 21) 4149629 – 4149606 - 451158 / 451178 /450175.
2. Ventana de Acceso a la Información (VEA) MOPC: vea@mopc.gov.py
3. Dirección de Transparencia MOPC: utpc@mopc.gov.py
4. Mesa de entrada de la GPV UEP MOPC: España y Brasilia. Edificio España, piso 5. Asunción.
5. Portal Unificado de Información Pública: https://informacionpublica.paraguay.gov.py/portal/#!/hacer_solicitud#busqueda.

Documentación del proceso de las quejas y reclamos.

El tratamiento y resolución de los casos será debidamente documentado con elementos tales como: formularios, lista de participantes en caso de reuniones, informe de los temas tratados, razones de quejas, tipo de conflictos emergentes o posibles, grabaciones de audios, metodología de resolución, conclusiones y compromisos asumidos, respaldo fotográfico y cualquier otra forma de verificación del proceso de trabajo con las comunidades o personas afectadas. Todas las acciones serán sistematizadas por el responsable de la Oficina Receptora de Quejas y Reclamos y monitoreadas por la supervisión socioambiental del MOPC.

Conclusión de casos de quejas y reclamos.

Los casos serán considerados concluidos una vez realizadas las respuestas por la vía solicitada por el reclamante. Los casos que precisen de un acuerdo entre las partes, se considerarán concluidos una vez que se cuente con el documento firmado entre las mismas.

EJEMPLO DE FORMULARIO DE REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Nº Exp:	REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Día	Mes	Año
		Hora:		

RECIBIDO VIA:		a. Oficina Receptora de Quejas y Reclamos		e. Mesa de entrada MOPC
		b. Redes Sociales		f. Sitio Web
		c. Teléfono		g. Mesa de Transparencia
		d. portal de información pública		h. Otros (escribir):

NOMBRE Y APELLIDO: _____

CEDULA DE IDENTIDAD Nº: _____

DIRECCIÓN : _____

BARRIO/LOCALIDAD: _____

CIUDAD: _____

TELÉFONO: _____

MAIL: _____

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____ _____

Firma Interesado/a Recibido por

Aclaración: Aclaración:

A ser completado por la Oficina Receptora de Quejas y Reclamos:

PRIORIDAD: Alta: Media: Baja:

Tipo de comunicación: _____ Remitido a:

Fecha :

1. Reclamo; 2. Consulta; 3. Solicitud; 4. Queja, 5. Otros