



# Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Motagua (GU-L1188)



## Plan de Participación de Partes Interesadas

## Tabla de Contenidos

1. Plan de Participación de Partes Interesadas.....	4
Introducción y Alcance.....	4
Descripción del Programa y de los Proyectos de la Muestra.....	4
Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Motagua.....	5
Proyectos de la Muestra Representativa.....	7
Consideraciones Generales.....	8
Instancias de Participación según Etapa del Programa .....	14
Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas .....	15
Arreglos para la Implementación del PPPI.....	16
Proceso de Consulta Pública para los Proyectos de la Muestra .....	18
Objetivo de la Consulta Pública .....	18
Proceso de Consulta Pública .....	18
Mapeo de Partes Interesadas .....	19
Documentos a Socializar y Disponibilidad de la Información .....	20
Convocatoria .....	21
Modalidad de los Eventos de Consultas Públicas .....	21
Desarrollo de los Eventos de Consultas Públicas.....	22
Preguntas e Inquietudes de las Partes Afectadas y Respuestas .....	23
Informe de Consulta Pública.....	23
Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.....	25
Lineamientos del MAQR .....	25
Mecanismo de Gestión de Reclamos.....	25
Alcance.....	26
Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.....	26
Recepción y registro de reclamos .....	26
Evaluación de reclamos.....	27
Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo.....	28
Solución de Conflictos.....	29
Respuesta a Reclamos.....	29

Seguimiento y Documentación .....	29
Plazos .....	30
Monitoreo del MAQR.....	30
Cronograma de Implementación .....	30
Mecanismo de Reclamación del Programa por parte del BID .....	30



# 1. Plan de Participación de Partes Interesadas

## Introducción y Alcance

El Plan de Participación de las Partes Interesadas forma parte integral del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) del **Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Motagua (GU-L1188)**.

Este Plan establece los principios generales de participación y una estrategia colaborativa para identificar a las partes interesadas y planificar un proceso de participación acorde con la Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: **“Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”** junto con la NDAS 1 **“Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales”** y NDAS 9 **“Igualdad de género”**.

El Plan de Participación de las Partes Interesadas deberá ser tratado como un documento vivo; será actualizado a medida que se disponga de más información, y se divulgará a las partes interesadas cada vez que se introduzcan cambios que resulten relevantes.

La formulación de la versión final del PPPI, su implementación, supervisión, monitoreo y evaluación, deberá involucrar ampliamente a los actores locales, autoridades municipales, actores identificados y otros, para asegurar convocatorias representativas de la población vinculada con la intervención al momento de llevar a cabo procesos de diálogo y consulta.

## Descripción del Programa y de los Proyectos de la Muestra

Mecanismo de ejecución: En el mes de abril de 2023 se finalizó el análisis de capacidad institucional siguiendo la Plataforma de Análisis de Capacidad Institucional (PACI) del Banco. Con base en el diagnóstico se acordó con el gobierno el mecanismo de ejecución. El Prestatario es la República de Guatemala, por medio del MINFIN. El Organismo Ejecutor del Programa será el MARN. El MARN ejecutará el Programa mediante una Unidad Especial de Ejecución (UEE), a ser creada para la implementación de la Estrategia de Saneamiento del Río Motagua. La UEE dependerá de la máxima autoridad del MARN

Las intervenciones serán en la zona de influencia de la cuenca del Río Motagua, específicamente en el caso de los proyectos de la muestra, en el área metropolitana de la ciudad de Guatemala (municipios de Guatemala, Chimalutz y Mixco –posible–), así como en la región nororiental del país, en territorio de una mancomunidad que abarca 7 municipios, 5 del departamento de Zacapa, 1 en Chiquimula y uno en El Progreso.

## Cuenca del Río Motagua



## Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Motagua

El **Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Motagua** tiene como objetivo general contribuir a mejorar la calidad de vida y salubridad ambiental en la cuenca del Río Motagua considerando aspectos de resiliencia al cambio climático. Este objetivo se logrará a través de los siguientes objetivos específicos: (i) mejorar en la cuenca la gestión integrada de residuos sólidos y el tratamiento de los efluentes y vertimientos, incluyendo aspectos de mitigación y adaptación al cambio climático; y (ii) fortalecer a los entes rectores nacionales en el seguimiento, monitoreo y control de la calidad de los recursos hídricos, y a las entidades prestadores municipales de servicios de residuos sólidos y drenaje en la operación y mantenimiento de los sistemas..

La operación se financiará con un préstamo de inversión del Banco Interamericano de Desarrollo, bajo la Modalidad de Operación Global de Obras Múltiples (GOM), dado que contempla proyectos independientes y físicamente similares que pueden entrar en operación de manera individual, con un plazo de ejecución de cinco años.

Criterios de elegibilidad de las obras del Programa. Los criterios de elegibilidad de las obras que financiará el Programa son: (i) estar ubicadas en municipios que impactan la cuenca del Río Motagua; (ii) existencia de un operador legalmente constituido; (iii) se cuente con el compromiso del municipio(s) de operar y mantener la obra de manera adecuada y asignar recursos para tal fin; (iv) viable desde la perspectiva económica, financiera, técnica, social, institucional, legal y ambiental según los requisitos establecidos en el Reglamento Operativo de Programa; (v) proyectos con clasificación ambiental y social Categoría A, no serán elegibles, según el Marco de Política Ambiental y Social del Banco y los lineamientos establecidos en el MGAS del Programa.

El monto total estimado es de US\$ 200 millones (a financiar a través de fondos de préstamo del Capital Ordinario del BID).

Los objetivos del Programa serán alcanzados mediante acciones e inversiones en los siguientes componentes:

**Componente 1.** Inversión en residuos sólidos y en saneamiento (US\$ 180 millones). El objetivo de este componente es incrementar la recolección, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos, y aumentar el tratamiento de aguas servidas que se vierten al Río Motagua. Bajo este componente se financiará equipamiento para la recolección, transporte y la

construcción de obras denominadas “ecoparques”. Los ecoparques incluyen plantas de separación, transferencia, recuperación, tratamiento y/o disposición final de residuos sólidos; instrumentos para monitoreo y tecnologías digitales de información; equipamiento y maquinaria para procesamiento de materiales aprovechables o la mejora de los servicios, cierre, saneamiento y/o reconversión de botaderos considerando el uso de tecnologías que eviten o disminuyan emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Los ecoparques tienen un enfoque de género, inclusión, al incluir infraestructura complementaria para el correcto desarrollo de las actividades de sus trabajadores (baños, vestuarios, guarderías, oficinas, centros de interpretación, control de acceso, etc.). De igual manera, su diseño se realizará considerando aspectos de resiliencia y adaptación al cambio climático. Adicionalmente, se financiarán obras para incrementar la recolección y tratamiento de las aguas residuales, los cuales podrían incluir conexiones domiciliarias, colectores, redes, estaciones de bombeo y plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) y -de ser el caso- la adquisición de predios y pago de servidumbres asociados a las obras. Las inversiones en saneamiento como aquellas en residuos sólidos serán analizadas para definir su posible contribución a mitigar o evitar la generación de GEI o carbono negro, el cual tiene también un potencial de calentamiento significativo.

**Componente 2.** Gestión integrada de recursos hídricos, desarrollo de capacidades y preinversión (US\$ 10 millones). El objetivo de este componente es incrementar el monitoreo de la cuenca del Río Motagua y desarrollar estudios e instrumentos que contribuyan a la apropiación por parte de la población y la sostenibilidad de las intervenciones. Bajo este componente se financiará: (i) preinversión para desarrollar diseños de ingeniería de detalle que incorporen medidas de resiliencia climática de acuerdo con su perfil preliminar de riesgo; (ii) estudios para proponer normas y regulaciones para un ordenamiento sostenible de los recursos hídricos y del territorio a nivel de cuenca, así como capacitación y equipamiento para fortalecer la función de rectoría y regulación del MARN y MSPAS, y de otros actores involucrados, en especial el Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología (INSIMUVEH); y (iii) actividades para contribuir a la sostenibilidad de las inversiones en residuos sólidos y saneamiento como esquemas de regionalización, campañas de cambio de comportamiento, promover la formalización de recicladores mediante la elaboración de planes de inclusión social y productiva con enfoque de género y diversidad, y el diseño e implementación de planes integrales de mejora de capacidades operativas y de gestión de los prestadores, planes de gestión de riesgos de desastres y cambio climático, capacitación en el manejo de la incertidumbre asociada al cambio climático y otras variables para mejorar los procesos de planificación y toma de decisiones, entre otros.

Administración, monitoreo y evaluación (US\$10 millones). Se cubrirán costos de administración del Programa, supervisión general y monitoreo, evaluaciones y auditorías. Asimismo, incluye servicios de consultorías técnicas externas por producto para temas especializados que requiera el Programa.

Muestra y financiamiento de los estudios de preparación del Programa: El Banco, con recursos de cooperación técnica no reembolsable, está apoyando la realización de diagnósticos y estudios preliminares para la cartera de los proyectos de la muestra, que representarán un monto mínimo del 30% del total de inversiones del programa.

**Participación ciudadana:** El Proyecto desplegará varios mecanismos de participación ciudadana, tales como Consultas, Monitoreo Comunitario, Mecanismos de Quejas y Reclamos (MQR). El Proyecto utilizará una Estrategia de Divulgación para garantizar que las comunidades, los usuarios y otras partes interesadas, especialmente los pueblos indígenas, las mujeres, los ancianos, las personas con discapacidad y otros grupos en situación de vulnerabilidad puedan asistir, tener acceso a una consulta

significativa y participativa a través de todos los mecanismos de participación ciudadana y que puedan proporcionar su retroalimentación sobre la selección y el diseño de las obras, los instrumentos ambientales y sociales generales, así como los Planes de Gestión Ambiental y Social (PGAS), los Planes de Reasentamiento y los Planes de Pueblos Indígenas, entre otros.

Todos los mecanismos de participación deberán ser culturalmente adecuados y accesibles para los Pueblos Indígenas y los grupos vulnerables. Esto permitirá una participación efectiva e informada de los beneficiarios a lo largo de la implementación del Proyecto.

### **Proyectos de la Muestra Representativa**

La muestra representativa de Proyectos bajo la cual se evalúa el Programa está compuesta por dos proyectos, descritos a continuación.

#### **Proyecto Saneamiento ambiental en el AMCG**

Este proyecto dentro de la muestra se considera de importancia fundamental para alcanzar la meta de mejora ambiental de la calidad del río Motagua, ya que será el que ayude a resolver de forma eficiente el grave problema de saneamiento existente en la ciudad de Guatemala, localizada en la cuenca que realiza el mayor aporte de contaminación al sistema.

El desarrollo de este componente tiene como referencia el “Programa de Saneamiento Ambiental de los Municipios de la Mancomunidad Gran Ciudad del Sur” realizado en febrero del 2021, el cual fue elaborado con el apoyo de la MGCS y varias instituciones del Gobierno interesados en soluciones integrales y regionales para resolver de una forma eficiente el problema existente de saneamiento en los siete municipios de esa Mancomunidad.

#### **Gestión Integral de Residuos Sólidos Mancomunidad del Nororiente**

El subproyecto de gestión integral de residuos sólidos se ejecutará en el municipio de Río Hondo, con la mancomunidad del Nororiente (que incluye a los municipios de Río Hondo, Estanzuela, Zacapa, La Unión, Gualán, Esquipulas y Guastatoya), cuyos estudios técnicos se encuentran en una fase avanzada del diseño.

Consistirá de un ecoparque o centro ambiental regional que permita dar solución a la inexistente gestión integral de residuos sólidos de la Mancomunidad del Nororiente a partir de la instalación en el mismo de reciclaje, aprovechamiento, y disposición final de las diferentes corrientes de residuos provenientes de los municipios beneficiarios de la solución, además de Estaciones de Transferencia de ser necesario.





Ubicación del vertedero del Municipio de Río Hondo

Los ecoparques o centros ambientales consisten en una configuración de instalaciones donde se realizan diferentes técnicas de gestión integral de residuos y desechos sólidos, que pueden incluir instalaciones de separación y recuperación de residuos reciclables, alistamiento de combustible derivado de residuos – CDR que pueda ser suministrado a la industria cementera o similar, instalaciones de compostaje, instalaciones para el almacenamiento y aprovechamiento de llantas y neumáticos, almacenamiento y aprovechamiento de escombros y residuos y desechos de demolición y construcción, báscula de pesaje, entre otras.

## Consideraciones Generales

La participación de las partes interesadas es un proceso incluyente, continuo e iterativo que se lleva a cabo a lo largo del ciclo de vida del Programa (preparación, implementación y cierre). El proceso se debe diseñar y llevar a cabo adecuadamente, sostenerse en el establecimiento de relaciones sólidas, constructivas y receptivas que son importantes para la gestión satisfactoria de los riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.

La naturaleza, el alcance y la frecuencia de la participación de las partes interesadas es acorde con la naturaleza y escala del Programa/proyecto, su cronograma de elaboración y ejecución y sus posibles riesgos e impacto. En este sentido, MARN será responsable de definir y evaluar las instancias de participación y divulgación necesarias para cada etapa del Programa.

Siguiendo las mejores prácticas, en la elaboración del PPPI y las consultas, así como para la implementación del proyecto a futuro, para fomentar la participación de las partes interesadas a fin de predecir y reducir riesgos ambientales y sociales, gestionar mejor los costos y entregar resultados de calidad se deben aplicar principios tales como:

- Transparencia y enfoque centrado en el ciclo del Proyecto.



- Participación informada, opiniones y comentarios
- Pertinencia cultural, inclusión y sensibilidad
- Flexibilidad, presencial y/o virtual

La participación de las partes interesadas es fundamental en la implementación de un proyecto que involucra población vulnerable, que pudiera verse afectada por la intervención, buscando alcanzar objetivos como:

- Establecer un enfoque sistemático de participación de las partes interesadas que ayude al prestatario a identificar dichas partes, especialmente las personas afectadas por el proyecto, y establecer y mantener una relación constructiva con ellas.
- Evaluar el nivel de interés de las partes interesadas en el proyecto y su apoyo y permitir que sus puntos de vista se consideren en el diseño y el desempeño ambiental y social de la operación.
- Promover y facilitar los medios para una interacción efectiva e incluyente con las personas afectadas por el proyecto, a lo largo de su ciclo de vida, sobre temas que podrían afectarlas o beneficiarlas.
- Asegurarse de que a las partes interesadas se les suministre información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto, de manera y forma oportuna, comprensible, accesible y adecuada.
- Proporcionar a las partes interesadas medios accesibles e incluyentes para formular preguntas, propuestas, preocupaciones y reclamaciones y permitir a los prestatarios darles respuesta y gestionarlas de manera adecuada.<sup>1</sup>

La participación de las partes interesadas entrañará los siguientes pasos:

a) Identificación y análisis de las partes interesadas

Durante la preparación e implementación del Proyecto, los ejecutores se asegurarán de identificar a las personas que actúan como legítimos representantes de los diversos grupos, aquellos a quienes los demás miembros del grupo han confiado la tarea de abogar por sus intereses durante el proceso de participación referido al proyecto.

Es importante la participación de los representantes de los Consejos Municipales de Desarrollo – COMUDES –, de los Consejos Comunitarios de Desarrollo -COCODE- en los cuales tanto las comunidades, como otras partes interesadas y grupos vulnerables del área de influencia directa e indirecta del proyecto, están representados.

Los representantes de las diferentes comunidades aportarán sus observaciones acerca del contexto local, actuarán, como canales principales para divulgar información relacionada con el proyecto, además, serán el enlace primordial para la comunicación o el contacto entre los responsables del proyecto con las comunidades a las que va dirigida la información del proyecto.

A los efectos de la Norma de Desempeño 10, el término “parte interesada” se refiere a personas o grupos que:

---

<sup>1</sup> Marco de Política Ambiental y Social, BID septiembre 2020

- están afectados o es probable que se vean afectados por el proyecto (“personas afectadas por el proyecto”) y
- pueden tener interés en el proyecto (“otras partes interesadas”).

En el plan de participación de las partes interesadas se describirán la cronología y los métodos de interacción con dichas partes durante todo el ciclo de vida del proyecto, estableciéndose una distinción entre las partes afectadas y otras partes interesadas. El plan también describirá la clase de información que se ha de comunicar y en qué momento, así como el tipo de información que se buscará recabar de las partes afectadas y otras partes interesadas.

La identificación y análisis de las partes interesadas permitirá definir las medidas y acciones para evitar, minimizar o compensar posibles afectaciones a esos segmentos de la población.

b) Planificación de la manera en que se llevará a cabo la interacción con ellas

Identificados los actores, de forma conjunta se debe planificar el proceso de participación de éstos en la implementación del PPPI y de los demás planes que incluye el proyecto. El proceso de diálogo y la consulta debe ser encabezado por el MARN, con intervención de los equipos de las municipalidades y en coordinación con las comunidades o actores afectados, entre otros.

Esta propuesta inicial de PPPI debe socializarse con la mancomunidad, municipalidades y otras entidades vinculadas, tomar en cuenta las sugerencias que hagan y luego implementar las acciones en las fechas que se tienen previstas.

El MARN con el apoyo del Banco, en coordinación con la mancomunidad, las municipalidades y otros actores, deberá completar este PPPI, luego implementarlo atendiendo la normativa correspondiente.



c) Divulgación de información

El prestatario divulgará información sobre el proyecto para que las partes interesadas puedan entender los riesgos e impactos que entraña y las oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que el proyecto presenta. Asimismo, brindará a dichas partes acceso a la siguiente información, lo antes posible en el proceso de elaboración del proyecto y dentro de un plazo que posibilite la realización de consultas significativas con ellas acerca del diseño de la operación:

- Una descripción de la zona de influencia y las características físicas y técnicas del proyecto o actividad que se propone.
- La duración de las actividades propuestas del proyecto.

- Los posibles riesgos e impactos para las comunidades locales y el medio ambiente y propuestas para su mitigación, resaltando los riesgos e impactos potenciales que puedan afectar de manera desproporcionada a grupos vulnerables y desfavorecidos y describiendo las medidas diferenciadas adoptadas para evitarlos o minimizarlos.
- Oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que entrañe el proyecto para las comunidades locales.
- El proceso de participación de las partes interesadas propuesto, donde se resalten maneras en que dichas partes podrán participar.
- El momento y lugar de cualquier reunión de consulta pública que se proponga y cómo se notificarán y resumirán dichas reuniones y se informará sobre ellas.
- El proceso y los medios a través de los cuales se podrán presentar y abordar reclamaciones

d) Consulta con dichas partes

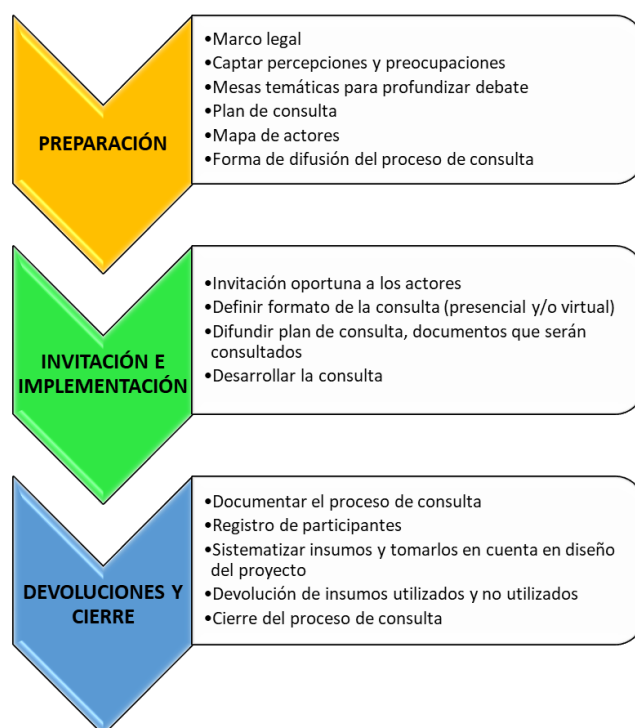
El prestatario emprenderá un proceso de consulta significativa que brinde a las personas afectadas por el proyecto y a otras partes interesadas pertinentes la oportunidad de manifestar sus opiniones sobre los riesgos, impactos y medidas de mitigación del proyecto, así como sobre el acceso a oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo, sin temor a sufrir represalias, y que permita al prestatario considerarlas y darles respuesta.



Se llevará a cabo la consulta significativa de manera continua conforme los temas, los impactos, las oportunidades potenciales y los beneficios de desarrollo evolucionen. La medida y el grado de participación necesarios para el proceso de consulta deberán ser proporcionales a los riesgos e impactos adversos del proyecto y a las preocupaciones planteadas por las personas afectadas por él y otras partes interesadas

La consulta debería seguir las fases que se muestran a continuación:





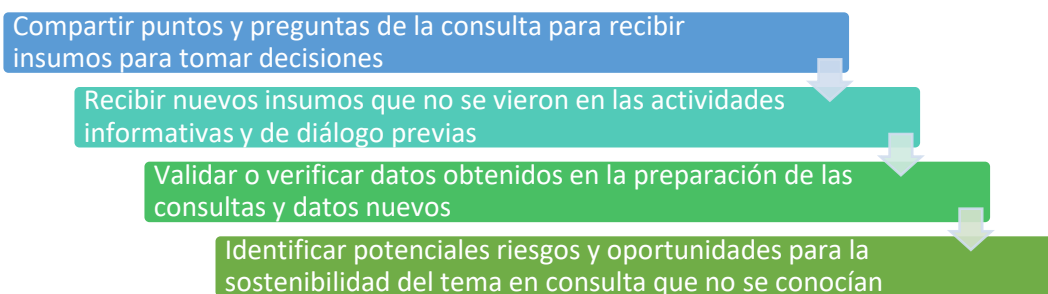
e) Atención y respuesta a las reclamaciones

El prestatario responderá oportunamente a las preguntas, preocupaciones y reclamaciones que las partes interesadas afectadas tengan respecto del desempeño ambiental y social del proyecto, para lo cual propondrá e implantará un mecanismo de reclamación destinado a recibir preocupaciones y reclamaciones y facilitar su resolución. El mecanismo de reclamación que se deberá proporcionar en virtud de la presente Norma de Desempeño podrá servir como tal también para otras normas (véanse las Normas de Desempeño 5 y 7).

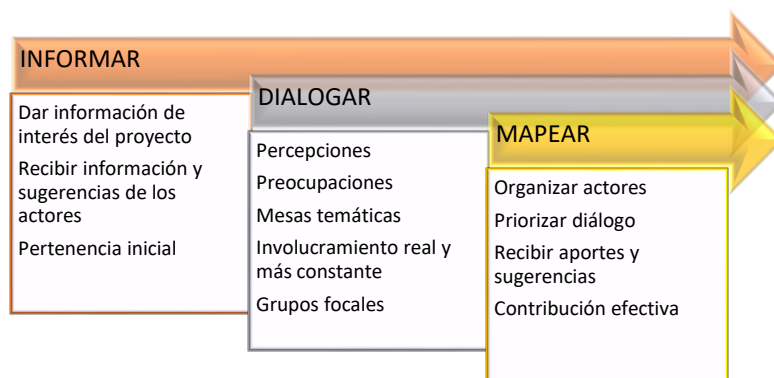
El mecanismo de reclamación será acorde con los posibles riesgos e impactos del proyecto y será accesible e incluyente. Donde sea factible y adecuado para el proyecto, se utilizarán mecanismos existentes, formales o informales, complementados según sea necesario con arreglos específicos para el Proyecto.

f) Presentación de información a las partes interesadas.

El intercambio, presentación y recopilación de información debe iniciar en las etapas tempranas del proyecto, utilizando diversas modalidades, con el objeto de dar atención a los aspectos siguientes:



El manejo de la información es de dos vías, los datos que se suministrarán a los actores y la retroalimentación que se recibirá de ellos a partir de su conocimiento de la realidad, cultura, costumbres y otros aspectos de su vida cotidiana. Se debe tener claro qué tipo de información se abordará, de qué forma y con quiénes se dialogará como se muestra en el gráfico siguiente:



Todo el proceso de participación tiene que ser debidamente documentado. MARN deberá adoptar medidas para mantener la confidencialidad cuando se lo requiera y cuando sea necesario para proteger los datos personales.

La documentación para sistematizar el proceso debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- La **fecha y localización de cada actividad de participación** (por ejemplo, reuniones públicas, encuestas, distribución de folletos), incluyendo una copia de cualquier notificación/invitación a las partes interesadas, o registros de las invitaciones hechas oralmente;
- El **objetivo de la actividad de participación** (por ejemplo, informar a las partes interesadas de un proyecto previsto, para consultarlas sobre el cambio en el proceso de manejo de aguas residuales, la nueva forma de manejar los residuos y desechos sólidos, para proporcionar información sobre cómo acceder al mecanismo de reclamos y consultas);
- La **forma de participación** (por ejemplo, reuniones públicas o talleres presenciales, grupos focales, consultas por escrito, consultas en línea, divulgación de información antes de un proceso formal de consultas, entrega de documentación en formato papel, encuesta puerta a puerta, reuniones virtuales, etc.).
- El **número de participantes** y, cuando las partes interesadas han sido agrupadas en categorías en el plan de participación de las partes interesadas, la categoría de los participantes (por ejemplo, líderes comunitarios, empresas locales, migrantes, pueblos indígenas, etc.). Es muy importante que no se difundan los nombres de las personas participantes sin su autorización explícita.
- Una **lista de los materiales divulgados o distribuidos a las personas participantes**, incluida cualquier instrucción de que los materiales deben ser revisados antes de una consulta.
- **Copias de cualquier fotografía o videos grabados.**
- Un **resumen de los principales puntos tratados**, ideas, problemas o preocupaciones planteadas por las partes interesadas, y cualquier acuerdo o compromiso adoptado.
- Un **resumen de cómo se respondió a las ideas, problemas o preocupaciones** de las partes interesadas y cómo se tomaron en cuenta en el diseño del proyecto o de mitigación, o en la gestión de las actividades.
- Cualquier problema o actividad que requiera un seguimiento y cómo se lo abordará

## Instancias de Participación según Etapa del Programa

A continuación, se describen las instancias de participación mínimas necesarias de acuerdo con la etapa en la que se encuentre el proyecto a financiar por el Programa:

### **En la etapa de preparación la participación debe incluir como mínimo:**

- Consultas con las partes interesadas para fundamentar el proceso de identificación y análisis de las partes interesadas; para este fin, es importante la participación de las municipalidades y/o mancomunidad, quienes facilitan el acceso a fuentes de información comunitaria, a través de liderazgos representativos de las comunidades, familias o personas que puedan verse afectadas
- Divulgación de información relevante del proyecto, incluido el diseño del proyecto y cualquier actividad asociada, riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con el proyecto, medidas de mitigación propuestas y planes de acción (o planes de gestión), así como explicaciones de los beneficios previstos del proyecto; se debe tener especial cuidado en dar a conocer información real ya que ésta será confirmada en los procesos de diálogo y consulta, además, se debe evitar que se generen falsas expectativas, lo que puede incidir en la credibilidad del proceso.
- Respuestas a cualquier reclamo o preocupación planteada; estas respuestas deben ser parte del marco de los mecanismos de atención de quejas y reclamos, con responsabilidad inicial del MARN, compartida con las municipalidades, los contratistas de obras y los supervisores de las mismas,
- Información a las partes interesadas, sobre todo a las personas afectadas por el proyecto, sobre cómo se incorporaron las opiniones de las partes interesadas en el proyecto y en el diseño y las actividades de mitigación, y en los planes de acción ambiental y social, para mejorar la calidad, sostenibilidad y aceptabilidad del proyecto. Para este propósito se deben continuar los acercamientos con familias afectadas, COCODES y otros actores, todo en coordinación con el MARN y las municipalidades/mancomunidad.

### **En la etapa de operación (implementación) la participación debe incluir como mínimo:**

- Esfuerzos regulares para mantener informadas a las partes interesadas sobre lo que sucede en la implementación del Programa; se deben programar reuniones periódicas y crear espacios de comunicación e intercambio de información entre los principales actores y el MARN como Unidad Ejecutora, articulados con los COCODES, municipalidades y otros entes relacionados, siendo recomendables los grupos o chats de redes sociales
- Consultas con las partes interesadas sobre cualquier cambio en el diseño del Programa o en los riesgos de impactos ambientales y sociales, en la implementación continua de medidas de mitigación ambiental y social y cualquier aspecto nuevo que surja en relación con la implementación del Programa o durante la misma; para implementar esta variante de consultas, además de las reuniones ordinarias con actores, podrán desarrollarse reuniones extraordinarias, presenciales o virtuales
- Respuestas oportunas y consistentes en relación con los reclamos y consultas recibidas a través del MAQR (Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos). Se debe tener cuidado con el manejo de los datos de quienes plantean quejas o reclamos, asegurándoles la confidencialidad y su anonimato



- Revisión del plan de participación de las partes interesadas, incluida la idoneidad de la identificación de las partes interesadas, a la luz de cualquier problema que haya surgido durante la implementación del Programa. Esta revisión debería estar a cargo de las municipalidades y organizaciones de las comunidades, quienes tienen documentada la representatividad de los liderazgos locales.
- Solicitud proactiva de la opinión de las partes interesadas, dando prioridad al diálogo bidireccional además del intercambio de información unidireccional. Este aspecto se sustenta en la confianza que se pueda generar del ejecutor hacia la parte interesada, lo que se va construyendo desde las primeras etapas del proyecto y se consolida en su puesta en operación.

Durante la etapa de ejecución MARN, en coordinación con los equipos sociales y ambientales de las municipalidades y la mancomunidad, seguirá interactuando con las personas afectadas por el Programa y otras partes interesadas, brindándoles información durante todo el ciclo de vida de la operación, ajustando la forma de acuerdo con la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del Programa.

En este sentido llevarán adelante la participación de las partes interesadas de conformidad con el plan de participación y utilizarán los canales de comunicación e interacción establecidos con dichas partes. En particular, les solicitarán retroalimentación acerca del desempeño ambiental y social del Programa y la aplicación de las medidas del PGAS.

En caso de que el Programa sufra cambios importantes que redunden en riesgos e impactos adicionales, especialmente si inciden ulteriormente en las personas afectadas por la operación, MARN proporcionará información sobre dichos riesgos e impactos y consultarán con las personas afectadas cómo mitigarlos en cualquier momento del ciclo de vida del Programa.

Asimismo, elaborarán y divulgarán un plan de acción actualizado en el que se estipule cualquier medida de mitigación adicional y su plazo de ejecución cuando se tengan mayores definiciones de las obras previstas por el Programa.

### Participación Equitativa e Inclusiva de las Partes Interesadas

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

- (i) Asegurar que el proceso de consulta refleje las preocupaciones de personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, de diferentes etnias, estatus migratorios, etc.
- (ii) Asegurar que no haya ninguna discriminación por motivos de género que pueda restarle a un grupo capacidad de influir en la toma de decisiones en el proceso de consulta.
- (iii) Identificar y abordar los obstáculos que impiden a las mujeres y a las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género participar en las consultas (por ejemplo, menor educación, limitaciones de tiempo y movilidad, menor acceso a información, barreras idiomáticas, menos poder decisorio y experiencia de participación, problemas de seguridad, etc.). Las mujeres y las personas de diversas orientaciones sexuales e identidades de género pueden ser menos capaces de hablar en ambientes públicos o bien

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

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

### Arreglos para la Implementación del PPPI

MARN será responsable de liderar e implementar el Plan de Participación de las Partes Interesadas y delegarán las funciones operativas a los diferentes organismos según corresponda. De ser necesario, para la ejecución de los proyectos se articularán acciones conjuntas con los municipios involucrados (según corresponda).

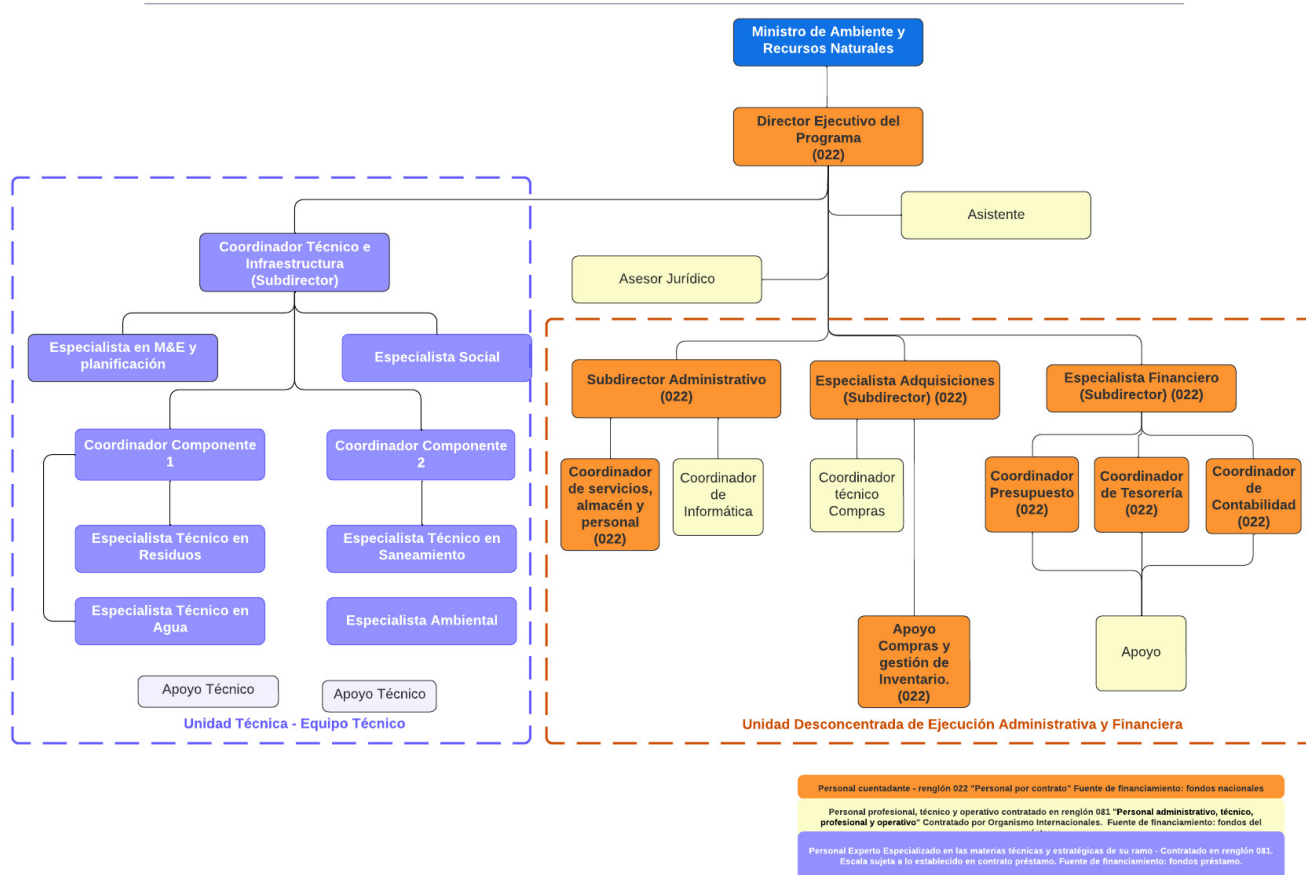
MARN definirá funciones, responsabilidades y facultades claras y designará los recursos humanos y financieros específicos asignados a la aplicación y el seguimiento de las actividades de participación de las partes interesadas, a fin de alcanzar los objetivos de la Norma de Desempeño 10.

#### Unidad Especial de Ejecución

- Objeto: atención de saneamiento ambiental de la cuenca del Río Motagua.
- Depende directamente del Ministro.
- Autonomía para ejecución: desconcentración financiera y administrativa para ejecución de proyectos:
  - Centro de costo: operación y registro en sistemas financieros nacionales de presupuesto (programación física y financiera).
  - Unidad compradora: adquisiciones (aplica políticas BID y normativa vigente), registro en sistema nacional de compras.
  - Unidad ejecutora: autonomía administrativa (personal, normas de control interno), financiera (operación en sistemas financieros nacionales de tesorería y contabilidad), almacén, inventario y asuntos operativos.
- Habilitar sedes en terreno que sean requeridas
- Con especialistas ambientales y sociales, responsables de implementar el PPPI

# **ORGANIGRAMA UNIDAD ESPECIAL DE EJECUCIÓN (UEE)** **PROGRAMA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL EN LA CUENCA DEL RÍO MOTAGUA**

March 14, 2023



El personal asignado será responsable de la planificación, la gestión y el seguimiento de las actividades de participación. En este sentido MARN se compromete a lograr que los resultados de las actividades de participación se puedan traducir en cambios en el diseño de mitigación y en los planes de acción del Programa, y asegurar la gestión de los asuntos pendientes que surjan durante la ejecución del Programa.



## Proceso de Consulta Pública para los Proyectos de la Muestra

### Objetivo de la Consulta Pública

El objetivo de la Consulta Pública es Informar a las partes interesadas sobre los impactos (negativos y positivos) socio-ambientales, las medidas de mitigación y del mecanismo de atención de quejas y reclamos de dicho Programa. Asimismo, el proceso incluye un espacio para que las partes interesadas puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y compartir oportunidades de mejora en los temas socio ambientales del Programa.

Las instancias de consultas buscan agregar valor al Programa a partir de:

1. Tomar conocimiento de los **puntos de vista y percepciones** de personas (en igualdad de género y oportunidades) que pueden verse afectadas o que tienen interés en un proyecto de desarrollo, y proporciona un medio para que esas opiniones sean tenidas en cuenta como aportes a un diseño y una implementación del Programa mejorado, lo cual evita o reduce los impactos adversos y aumenta los beneficios.
2. Constituyen una fuente importante de **validación y verificación** de datos obtenidos en otros lugares, y mejora la calidad de las evaluaciones de impacto ambiental y social.
3. Ayudan a las personas a entender sus **derechos y responsabilidades** en relación con un proyecto.
4. Promueven mayor transparencia y participación de las partes interesadas aumentando **la confianza, la aceptación del proyecto y la apropiación local**, aspectos claves para la sostenibilidad del Programa y resultados de desarrollo.
5. Es un requisito del BID en conformidad con las normas de desempeño ambientales y sociales, en proyectos que tienen el potencial de provocar daño a personas o al medio ambiente
6. Es esencial para la **credibilidad y la legitimidad** de las agencias ejecutoras y de las instituciones financieras internacionales como el BID.

### Proceso de Consulta Pública

Las consultas públicas significativas<sup>2</sup> se realizan en el marco de lo dispuesto por la **Norma de Desempeño Ambiental y Social 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información** del BID que establece, para las operaciones de Categoría “B”, la necesidad de implementar un proceso de consulta con las partes afectadas, preferentemente durante la preparación y revisión de los documentos ambientales y sociales, y cuando sea necesario a lo largo del ciclo de vida del Programa.

La programación y difusión del proceso de participación, consulta e información deberá realizarse de manera tal de garantizar la participación de las partes interesadas. Será necesario hacer todo lo posible por contar con la asistencia de los grupos que puedan verse afectados de manera adversa por las actividades del Programa y aquellos grupos que hayan sido identificados como partes interesadas, independientemente de que no pertenezcan a la población afectada.

El proceso de consulta deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

- Mapeo de Actores
- Documentos a socializar y disponibilidad de la información

---

<sup>2</sup> Proceso bidireccional mediante el cual se determinan las necesidades, los valores y las preocupaciones del público, que brinda una oportunidad genuina para influir en la toma de decisiones y utiliza una multiplicidad de métodos adaptados de interacción que promueven y sustentan un diálogo justo y abierto.

- Convocatoria a Eventos de Consultas
- Desarrollo de los Eventos de Consultas (contenido, mecánica, documentación, etc.)
- Informe de Consultas

Para llevar adelante este proceso MARN tomará como referencia la guía de [Consulta significativa con las partes interesadas \(BID, 2017\)](#).

A continuación, se incluye una breve descripción de los requisitos a considerar en cada etapa a fin de asegurar que el proceso de consulta sea significativo y responda a lo previsto en el Marco de Política Ambiental y Social del BID.

Se deberá documentar el proceso de consulta, realizar una sistematización de la información, organizarla y redactar claramente las principales conclusiones y acuerdos alcanzados.

### Mapeo de Partes Interesadas

Se consideran como actores involucrados a individuos, grupos u organizaciones que tienen un “interés” en los beneficios que se ponen en juego al implementar el Programa, o se verán afectados por su implementación de manera transitoria o permanente.

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

El mapeo de actores propuestos a participar de las consultas es indicativo, y se podrá complementar para cada proyecto específico.

**Tabla 1 - Mapeo de Actores [a complementar por MARN]**

Tipo	Actor	Relación con el Programa
<b>Actores institucionales</b>	<b>Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN)</b>	Proponentes / contrapartes técnicas
	<b>Organismos municipales</b> ubicados dentro del <u>área de influencia directa</u> de cada uno de los dos proyectos de la muestra – AMCG y Río Hondo (autoridades municipales y en particular áreas de ambiente y obras públicas de cada municipio beneficiario – incluyendo la mancomunidad) <b>Institucionalidad Pública</b> SEGEPLAN, Ministerio de Salud, CONAP, INSIVUMEH, MAGA, CONRED, CODEDES, Gobernaciones Departamentales	Parte Interesada
	<b>Actores vinculados a infraestructura que atraviesa las obras</b> (Concesionarios/operadores de redes eléctricas, gasoductos, agua, etc.)	Parte afectada
<b>Actores de la sociedad civil</b>	<b>Población Beneficiaria del Programa:</b> población de los municipios ubicados dentro del área de influencia del Programa.	Parte afectada

Tipo	Actor	Relación con el Programa
	<b>Población afectada (potenciales comerciantes en espacio público, Actividades productivas, recreativas, servicio y de otro tipo, frentistas o con acceso directo a las obras)</b> ubicados dentro del área de influencia directa del Programa. Frentistas de los colectores, vecinos del área de influencia de los vertederos a cerrar / relleno sanitario / PTAR.	Parte afectada
	<b>Organizaciones No Gubernamentales</b> nacionales o locales (AMCG y Chinautla) con competencias en temas ambientales y/o sociales, COCODES, COMUDES, DDHH, Iglesias, Cooperativas, Trabajadores organizados, CONADI (capacidades diferentes)	Parte interesada

## Documentos a Socializar y Disponibilidad de la Información

El proceso de consulta dará a conocer las principales características del Programa, de los proyectos a consultar, sus beneficios, e impactos y riesgos ambientales y sociales, de manera objetiva y clara.

Previo a las consultas significativas, las partes interesadas deberán contar con información básica y clara sobre el Programa, que permita su participación posterior debidamente informada.

En este sentido, la documentación correspondiente a los espacios de consultas deberá estar disponible para las partes interesadas durante al menos **dos semanas** antes de la realización de las consultas.

La información a divulgar incluye, como mínimo:

- La **Evaluación Ambiental y Social** de los proyectos de la muestra con su PGAS (borrador), y otros documentos ambientales y sociales del proyecto (MGAS)
- Un resumen de la **memoria descriptiva** de los proyectos de la muestra, en lenguaje claro y accesible, con una descripción del área de influencia y las características físicas y técnicas del Programa/proyecto o actividad que se propone, y la duración de las actividades propuestas por el Programa/proyecto.
- Los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales para las comunidades locales y el medio ambiente y propuestas para su mitigación, resaltando los riesgos e impactos potenciales que puedan afectar de manera desproporcionada a grupos vulnerables y desfavorecidos y describiendo las medidas diferenciadas adoptadas para evitarlos o minimizarlos.
- Oportunidades potenciales y beneficios de desarrollo que entrañe el Programa/proyecto para las comunidades locales
- Un resumen de los puntos anteriormente mencionados de este párrafo en un léxico comprensible y no técnico.
- El proceso de participación de las partes interesadas propuesto, donde se resalten maneras en que dichas partes podrán participar.
- El momento y lugar de cualquier reunión de consulta pública que se proponga y cómo se notificarán y resumirán dichas reuniones y se informará sobre ellas.



- El proceso y los medios a través de los cuales se podrán presentar y abordar los reclamos y consultas que para este Programa será el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR).

Se deberá asegurar que todos los medios que se utilicen para estar comunicados con las partes interesadas sean conducidos por personal capacitado para garantizar un ambiente de respeto e igualdad para todas las intervenciones.

Finalmente se deberá contar con material que explique los objetivos de la consulta significativa, la modalidad de organización, y de devolución de los resultados, como también los medios que se utilizarán para mantener la comunicación con la comunidad.

## Convocatoria

La convocatoria se hará mediante invitación directa a los actores identificados en el mapa de actores, y al público en general mediante la publicación en medios de información relevantes, tales como radio, TV locales y/o medios digitales, diarios importantes, y en la web institucional y perfiles de redes sociales de MARN.

Se enviará comunicación de las consultas, a través del correo electrónico a todas las instituciones y organizaciones formales e informales identificadas en el mapeo de actores. Se verificará la recepción correcta de la notificación. Se invitará a las partes afectadas e interesadas a través de correo electrónico y WhatsApp (según bases de datos disponibles).

Tanto en la invitación personal a los afectados como en la publicación que se realice en medios y en la web para el público en general deberán detallarse los siguientes datos:

1. Organismo convocante
2. Programa y proyectos de que se trata
3. Fecha, hora y lugar de los eventos de consultas
4. Temas a tratar (Incluyendo: Detalles del Programa, proyectos y principales obras a realizar, Beneficios asociados a la operación del Programa, Partes involucradas y responsabilidades institucionales, Esbozo del marco normativo aplicable y estándares de relevancia, Principales impactos ambientales y sociales identificados, Principales medidas de gestión, y Mecanismos existentes para atender a reclamos y solucionar conflictos).
5. Documentación disponible para las instancias de consultas, lugar y horario en el que se podrá consultar en forma presencial (si se habilita esta opción); y sitios web en los que se podrá consultar en forma virtual.

## Modalidad de los Eventos de Consultas Públicas

Los eventos de consulta pública serán en modalidad presencial, con la opción de transmisión vía plataforma digital (YouTube Live / Zoom) y con registro de la transmisión.

Las fechas propuestas para los eventos de consulta pública de la muestra representativa son:

- Proyecto de Saneamiento Ambiental en AMCG: **semana del 12 al 16 de junio** de 2023
- Proyecto de Gestión Integral de Residuos Sólidos Mancomunidad del Nororiente: **semana del 12 al 16 de junio** de 2023

## Desarrollo de los Eventos de Consultas Públicas

La coordinación de los encuentros estará a cargo de especialistas sociales y de los responsables de la ejecución del Programa con experiencia en instancias de consultas públicas y procesos de participación. Será fundamental la participación de los actores a nivel municipal y de la mancomunidad en la coordinación y ejecución de las consultas públicas.

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

Se informará que el Programa se enmarca en el Marco de Política Ambiental y Social del BID, debido a que es el organismo financiador para este Programa.

Posteriormente, se deberá realizar la descripción del Programa, incluyendo sus objetivos, principales características y alternativas consideradas, los principales proyectos a financiar, y los impactos ambientales y sociales tanto en la etapa de obra como en la de operación, así como las medidas de mitigación diseñadas para una adecuada gestión ambiental y social del proyecto.

Más allá de los desafíos que las características técnicas del Programa pudieran plantear, se deberá asegurar que la explicación sea clara y que el lenguaje utilizado permita a los asistentes comprender los principales aspectos del Programa y sus impactos. Esta explicación deberá estar apoyada por material gráfico que facilite la exposición.

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

Luego se dará lugar para las preguntas de las personas asistentes. Para asegurar un adecuado ordenamiento, se ofrecerá a los asistentes la posibilidad de realizar preguntas por escrito (vía la plataforma de chat de la videoconferencia). No obstante, la autoridad de la consulta podrá autorizar el uso de la palabra a algunos invitados que así lo prefirieran, ya que siempre se deberá tender a asegurar que todos aquellos que quieran participar puedan hacerlo, poniendo a disposición múltiples vías de comunicación. También podrán hacerse preguntas por escrito con identificación voluntaria de quien pregunta o de forma anónima y se utilizaría un buzón para que ingresen sus inquietudes y así familiarizarse con lo que será el Mecanismo de Quejas.

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

Una vez finalizada la etapa de preguntas de los presentes, se deberá dar a conocer la fecha y forma en que se publicarán los informes de consultas para que los participantes puedan acceder y hacer sus observaciones, si las tuvieran. En esta instancia, se dará a conocer el mecanismo de gestión de reclamos del Programa y las vías disponibles para hacer reclamos o consultas sobre el Programa independientemente de las realizadas en el marco de las instancias de consultas específicas.

En los casos en que los participantes hubieran hecho intervenciones por escrito y hubieran dejado su dirección en el registro de participantes, una copia de los informes de consultas o el enlace a donde éstos pueden ser consultado, deberá ser enviado a esa dirección.

El registro de las consultas deberá incluir también un registro fotográfico del evento (para eventos presenciales) o capturas de pantalla de cada evento (para eventos virtuales), y un listado de asistentes

inscritos (con nombre y apellido, correo electrónico), como así también toda evidencia o documentación que sirva de respaldo para dicho proceso.

Para tomar nota del desarrollo de la consulta, las intervenciones, preguntas, respuestas y otros temas, se contará con una relatoría a cargo del MARN, con el apoyo de personal de las municipalidades/mancomunidad.

## Preguntas e Inquietudes de las Partes Afectadas y Respuestas

Además de la publicación de la documentación e información sobre el Programa, se habilitará un espacio para la recepción de Consultas de las partes afectadas e interesadas, y su posterior respuesta, mediante una dirección de correo institucional destinada solo a ese fin.

MARN podrá evaluar la pertinencia de incluir dentro de los mecanismos de recepción de comentarios y aportes un formulario de, por ejemplo, Google Forms en su sitio web, con el fin de promover mayor participación de las partes involucradas.

El formulario de Google Forms se podrá estructurar en dos partes, una para registrar los datos de contacto del participante y su situación/ubicación respecto de las obras previstas, y una segunda parte para comentarios, sugerencias y/o consultas. Las consultas recibidas, y las respuestas realizadas, se deberán incluir en el Informe de las consultas públicas.

## Informe de Consulta Pública

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

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

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

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

- **Estrategia de participación:** Descripción de cómo se desarrolló el proceso de consulta (coordinaciones previas con autoridades, actores claves, metodología, selección de temas a tratar, etc.).
- **Mapeo de actores** (grupos, instituciones o personas que fueron invitadas) y criterio de selección de los actores convocados; mecanismo de invitación

- **Difusión:** Invitaciones cursadas y publicaciones de la convocatoria en sitios web institucionales y medios de comunicación
- **Fechas, horarios y sede** (para consultas físicas) o **plataforma tecnológica** (para consultas virtuales) de los eventos.
- **Análisis de los asistentes a las actividades** (en comparación a los invitados). Información desagregada por género.
- **Materiales enviados y/o publicados** antes de las consultas y utilizados durante las mismas.
- **Síntesis de las exposiciones realizadas**
- **Consultas realizadas y respuestas** (Propuestas, reclamos o preguntas realizadas por los asistentes y cómo fueron atendidas). Indicar las respuestas dadas en el momento y aquellas que, por la naturaleza de la pregunta o comentario recibido, se elaboraron con posterioridad al desarrollo del evento.
- **Indicación de cómo se incorporó/incorporará en el diseño del proyecto las propuestas y/o reclamos** de los asistentes. Cualquier acuerdo formal alcanzado con los consultados.
- Las **conclusiones principales** sobre percepción positiva o negativa del proyecto por los participantes, incluyendo los acuerdos.
- Elementos recogidos de las consultas, e incluidos en la versión final del MGAS.

Como anexo a dicho informe se deberán adjuntar:

1. Copia de la presentación realizada (hay que asegurar que se hayan presentado los impactos y las medidas de mitigación del proyecto específico).
2. Copia ejemplo de las cartas de invitación enviadas.
3. Copia de los acuses de recibo del envío de las cartas de invitación.
4. Lista de personas invitadas a participar
5. Lista de participantes: interesados/afectados, participantes gubernamentales, institucionales, y de la población en general.
6. Fotografías / capturas de pantallas o registro fílmico de la actividad

Los informes de consultas deberán ser publicados en el sitio web institucional de MARN, de acuerdo con lo comunicado a los participantes en las reuniones de consultas.

## Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

El **Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del río Motagua (GU-L1188)** contará con un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR).

El MAQR tiene como objetivo arbitrar los medios y mecanismos para facilitar la recepción de inquietudes (consultas, reclamos, quejas, sugerencias) de las partes interesadas y afectadas del Programa, y responder a las mismas a fin de solucionarlas, y de anticipar potenciales conflictos.

En los casos en los que no sea posible evitar conflictos, deberá promoverse la negociación y esforzarse en alcanzar la resolución de éste, de forma que todos los actores involucrados (incluyendo el Programa) se vean beneficiados con la solución.

Dicho mecanismo deberá funcionar a lo largo todo el ciclo del Programa. El procedimiento de gestión de quejas y reclamos deberá cubrir el proceso de recepción, gestión o tratamiento del reclamo y el cierre documentado del mismo.

### Lineamientos del MAQR

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- **Proporcional:** El Mecanismo tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- **Culturalmente apropiado:** El Mecanismo estará diseñado para tener en cuenta las costumbres locales de la zona.
- **Accesible:** El Mecanismo estará diseñado de una manera clara y sencilla para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún costo relacionado con el mismo.
- **Anónimo:** El demandante podrá permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
- **Confidencial:** El Programa respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se compartirán de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- **Transparente:** El proceso y funcionamiento del Mecanismo será transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

### Mecanismo de Gestión de Reclamos

El procedimiento se inicia con la presentación de la consulta, reclamo, queja y/o sugerencias (de manera oral o escrita) por parte de cualquier persona vinculada a las acciones del Programa. El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes (la persona reclamante y MARN). El proceso se documentará mediante un registro (en un archivo físico y digitalizado).

Los reclamos recibidos por MARN por todos los medios de recepción habilitados durante la implementación del Programa deben ser atendidos y clasificados.



Los reclamos que se reciban a nivel de proyectos individuales a ser financiados por el Programa (vía las empresas contratistas de cada obra, u organismos de la jurisdicción municipal) deberán redirigirse a MARN para su gestión.

A fin de ampliar los canales de recepción de inquietudes, se articulará con los canales de reclamos y consultas que poseen los Municipios y las dependencias de MARN de las áreas de intervención de los proyectos. En todos los casos, se derivarán las inquietudes presentadas a MARN.

## Alcance

Toda persona (población en general) que manifieste cualquier tipo de reclamo, queja o consulta vinculada a las actividades previstas por los proyectos del presente Programa.

## Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

Para la recepción y registro de reclamos, se habilitará una dirección de email específica, y un buzón de reclamos en los campamentos de las empresas contratistas de proyectos bajo el Programa.

La información sobre estos medios de recepción de reclamos se deberá difundir en los distintos canales de divulgación usados por el Programa, entre los que se encuentran:

1. **Cartelería de obra:** En cada proyecto se incluirán los datos de contacto del organismo ejecutor para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y sitio web). La cartelería explicativa se coloca en las ubicaciones de campamentos, en las inmediaciones del área de intervención y sobre las trazas a trabajar;
2. **Reuniones formales e informales** en lugares cercanos a las obras de los proyectos, para la difusión y comunicación de actividades relacionadas con la preservación y conservación ambiental definidas en el proyecto, así como para difundir los medios para atender a inquietudes y reclamos. En estas reuniones se difundirán los datos de contacto de MARN para recepción de reclamos (teléfono, correo electrónico y/o sitio web).
3. **Redes sociales de MARN:** (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter, etc.).
4. **Otros (a consensuar con la comunidad)**

Los mecanismos de difusión específicos se deberán detallar en cada una de las Evaluaciones de Impacto Ambiental y Social que deberá ser elaborada en el marco de la ejecución de los proyectos de este Programa, a partir de la información recabada sobre las comunidades específicas a ser impactadas por los beneficios del Programa.

## Recepción y registro de reclamos

Se dispondrá de los siguientes mecanismos y canales habilitados para la recepción de inquietudes:

- Recepción de notas presentadas e ingresadas a MARN
- Correo electrónico institucional
- Formulario de contacto en el sitio web del Programa/MARN
- Campamentos de las empresas contratistas, los cuales tendrán a disposición una línea telefónica y/o correo electrónico disponible para la atención de inquietudes
- Mecanismos habilitados en jurisdicciones municipales o dependencias de MARN
- Otros (a definir con la comunidad)

A continuación, se presenta un modelo de formulario general para el registro de los reclamos recibidos.

**Tabla 1 – Modelo de Formulario para el registro de los reclamos**

Formulario de Reporte de Atención de Reclamos						
<b>Fecha:</b>			<b>Hora:</b>			
<b>Lugar de ocurrencia:</b>			<b>Municipio:</b>			
<b>Atendido por:</b>						
<b>Reclamo:</b>						
<b>Proyecto/Obra:</b>						
<b>N.º de Seguimiento:</b>			<b>Derivado:</b>	<b>SI:</b>	<b>NO</b>	
<b>Reclamo no Admisible</b>						
Descripción de reclamo						
<b>Nivel de severidad</b>	Baja importancia		<b>Alcance del Evento</b>	Nacional		<b>Aclaración</b>
	Mediana importancia			Regional		
	Alta importancia			Municipal		
<b>Reclamo Vinculado al Proyecto:</b>			<b>Reclamo no vinculado al Proyecto</b>			
DETALLES DEL RECLAMO						
TEMA						
<b>Social</b>	<b>Violencia de genero</b>	<b>Ambiental</b>	<b>Salud y seguridad ocupacional</b>	<b>Otro</b>		
<b>Estado de resolución</b>	En proceso		Necesidad de respuesta inmediata			
	Resuelto		Respuesta no inmediata			
Datos de Contacto de la persona Reclamante						
<b>Nombre:</b>						
<b>Teléfono:</b>						
<b>Email:</b>						
<b>Dirección:</b>						
<b>Firma del Reclamante</b>						

## Evaluación de reclamos

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la obra, el mismo será considerado y respondido por la empresa Contratista o MARN.

En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante será informado de la decisión y de los motivos de esta. Para ello, se brindará información pertinente, relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales del reclamante.

Los reclamos recibidos serán categorizados de acuerdo con lo siguiente:

- **NO ADMISIBLE:** Las quejas o reclamaciones que no cumplan con uno o más de estos requisitos:
  - No está directamente relacionado con la obra, sus contratistas y con las acciones del proyecto.
  - Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del MAQR.
  - No hay una causa real de la acción.
  - Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja de acuerdo con la naturaleza de la queja.
  - Relacionadas con temas laborales deben ser dirigidas a las instancias correspondientes de la empresa constructora.
- **IMPORTANCIA BAJA:** Esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse a la persona demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.
- **MEDIANA IMPORTANCIA:** Las quejas y reclamaciones relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas.
- **ALTA IMPORTANCIA:** Incluye las quejas relacionadas con la seguridad del personal, así como de aquellos relacionadas con la salud y seguridad de los frentistas de obra.

En función a la importancia de la queja será canalizada para su atención.

Dentro de un plazo no superior a diez días hábiles, el responsable social de la contratista o la dependencia de MARN en que se registre la queja tendrá que evaluar la documentación presentada por la persona demandante.

Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja, el equipo de MARN se pondrá en contacto con el demandante en un plazo máximo de diez días hábiles, para obtener la información necesaria. Una vez que la queja es completada y revisada, el personal del proyecto procederá a registrar la queja y enviar copia de esta a MARN.

El expediente deberá incluir, junto a la queja, un resumen de esta realizado por el Programa y el nombre de la persona que la recibió y la procesó. La información de registro se actualizará periódicamente para reflejar el estado actual del caso hasta que la queja se haya resuelto definitivamente.

## Mecanismo de Cierre de Reclamos y Monitoreo

La resolución de reclamos se realizará por medio de tres instancias:

- **Contratista/Fiscalización.** El Contratista estará a cargo de los reclamos que surgieran durante la etapa constructiva causados por riesgos o impactos propios de la etapa de construcción de las obras. Incluyen molestias para el tránsito, riesgos de accidentes; riesgo de contaminación

de cursos superficiales y/o acuíferos; riesgo de contaminación del suelo; eliminación de la cobertura vegetal; riesgo de atropello de animales, accidentes de tránsito, entre otros.

- **Instancia Interna.** Si la resolución no fuese posible luego de los análisis de la Contratista se remitirá a MARN para su análisis y resolución.
- **Instancia externa.** Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el interesado podrá exponer su reclamo en sede administrativa y/o ante los Tribunales de Justicia correspondientes.

## Solución de Conflictos

En caso de que no haya acuerdo entre MARN y un/a reclamante, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se deberán arbitrar los medios para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes. Esto puede incluir, entre otros: promover la participación de terceros técnicos, invitar a mesas de diálogo, mediaciones, conciliaciones, etc.

MARN deberá asegurarse de que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y amplia.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el interesado podrá exponer su reclamo en sede administrativa y/o ante los Tribunales de Justicia correspondientes.

También queda disponible el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID. El acceso al MICI no depende de que se haya agotado el recurso ofrecido por el MAQR del Programa. Todos los procesos del MICI, incluidos los requisitos de procedimiento para presentar una reclamación, están regulados por la Política del MICI, disponible en su sitio web <https://www.iadb.org/mici/>. Los demandantes también pueden ponerse en contacto con el MICI por correo electrónico a través de [mechanism@iadb.org](mailto:mechanism@iadb.org) para obtener información adicional.

## Respuesta a Reclamos

Los reclamos de importancia baja serán atendidos en un plazo máximo de 30 días calendario, los reclamos de importancia media serán atendidos en un plazo de 15 días calendario y los reclamos de importancia alta serán atendidos en un plazo máximo de 7 días calendario.

En todos los casos, se redactará un acta de atención de queja que será suscrita por la persona que presentó la queja en conformidad de la atención de esta. MARN sistematizará los registros de queja y las actas de atención de estas.

La información que se brinde será relevante y entendible de acuerdo con las características socioculturales de quien consulta.

Asimismo, será el/la encargado/a de supervisar el proceso, detectando desvíos y asegurando su solución.

## Seguimiento y Documentación

MARN será responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. Este equipo también es responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación del demandante en el proceso.

Un formulario de seguimiento se completará para cada caso. Una vez que se alcance un acuerdo, el equipo de gestión social es responsable de dar seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.

El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevaron a cabo siguiendo lo establecido en el presente documento.

En él se recogerán:

- i. Fecha en que la queja fue registrada;
- ii. Persona responsable de la queja;
- iii. Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- iv. Fecha en que la queja se cerró; y
- v. Fecha de la respuesta fue enviada al denunciante.

## **Plazos**

Todas las quejas deben ser registradas y su propuesta de solución debe ser comunicada con el interesado dentro de un plazo de 30 días

## **Monitoreo del MAQR**

Todo reclamo cerrado con conformidad por parte del reclamante deberá ser monitoreado durante un lapso razonable de tiempo a fin de comprobar que los motivos de la queja o reclamo fueron efectivamente solucionados. El plazo estimado para tal fin es de 6 (seis) meses contados a partir de la respuesta y/o solución al reclamo.

## **Cronograma de Implementación**

El MAQR estará disponible durante toda la ejecución del Programa.

## **Mecanismo de Reclamación del Programa por parte del BID**

Adicionalmente al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del Programa que tendrá disponible MARN, el BID en la página del Proyecto (<https://www.iadb.org/es/project/GU-L1188>) tiene a disposición del público acceso a un mecanismo donde se pueden gestionar las quejas y reclamos que no han podido ser resueltas con el mecanismo de cada proyecto.



**BID** Mejorando vidas

ACERCA DEL BIDPROYECTOSPAÍSESSectoresCONOCIMIENTO NOTICIAS SUSCRIBASE

ESPAÑOL

TODOS LOS PAÍSES ▼ TODOS LOS SECTORES ▼ TODAS LAS ETAPAS ▼

BUSCAR INFORMACIÓN DEL PROYECTO

PLANES DE ADQUISICIONES AVISOS DE ADQUISICIÓN CONTRATOS ADJUDICADOS DOCUMENTOS DEL PROYECTO DETALLES DEL PROYECTO DESCARGAR INFORMACIÓN DE PROYECTOS (.XLSX)

PROYECTOS DOCUMENTOS

## GU-L1188 : Programa de saneamiento ambiental en la cuenca del Río Motagua.

Etapa del Proyecto: Preparación

El objetivo general es contribuir a mejorar la calidad de vida y salubridad ambiental en la cuenca del Río Motagua, mediante mejoras integrales de saneamiento ambiental.

### DETALLE DEL PROYECTO

NÚMERO DE PROYECTO	GU-L1188
PAÍS	Guatemala
SECTOR	AGUA Y SANEAMIENTO
SUBSECTOR	AGUA Y SANEAMIENTO
TIPO DE PROYECTO	Operación de Préstamo
PROJECT LENDING TYPE	SG
PROJECT MODALITY	GOM (Operación Global de Obras Múltiples)
PROJECT FACILITY TYPE	

PERSPECTIVA GENERAL


ADQUISICIONES PARA PROYECTOS


CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS

QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES

### LINKS RELACIONADOS

- MEDICIÓN DE RESULTADOS
- IMPACTO AMBIENTAL
- RESUMEN MENSUAL DE OPERACIONES
- GLOSARIO DEL CICLO DE PROYECTOS DEL BID
- INFORME DE RESULTADOS - CONSULTA PÚBLICA SOBRE LA PROPUESTA DE AMPLIACIÓN DE LA...
- CONSULTA PÚBLICA SOBRE LA PROPUESTA DE AMPLIACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE ADQUISICI...


ACERCA DEL BID | PROYECTOS | PAÍSES | SECTORES | CONOCIMIENTO | NOTICIAS | SUSCRÍBASE
ESPAÑOL - 🔍



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

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

### CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES

#### 1. A NIVEL LOCAL

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

#### 2. AL GRUPO BID

Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede [abajo](#) al Formulario de Quejas del BID.

Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) puedes dirigirte a [este enlace](#).

#### 3. MECANISMO INDEPENDIENTE

También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

## FORMULARIO DE QUEJAS DEL BID

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

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

### Detalle de Operación

PAÍS DE LA OPERACIÓN: \*

--Ninguno--

NÚMERO DE OPERACIÓN:

NOMBRE DE LA OPERACIÓN:

SECTOR DE LA OPERACIÓN: \*

--Ninguno--

AGENCIA EJECUTORA:

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

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

POR FAVOR DÍGANOS QUE HA OCURRIDO:

¿CUÁL SERÍA UNA SOLUCIÓN JUSTA?: \*

## Información Personal

NOMBRE: \*

APELLIDO: \*

PAÍS DE RESIDENCIA: \*

--Ninguno--

CORREO ELECTRÓNICO: \*


CONFIRME EL CORREO ELECTRÓNICO: \*

AFILIACIONES: \*

--Ninguno--

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

☐ Sí ☐ No

☐ I'm not a robot
 

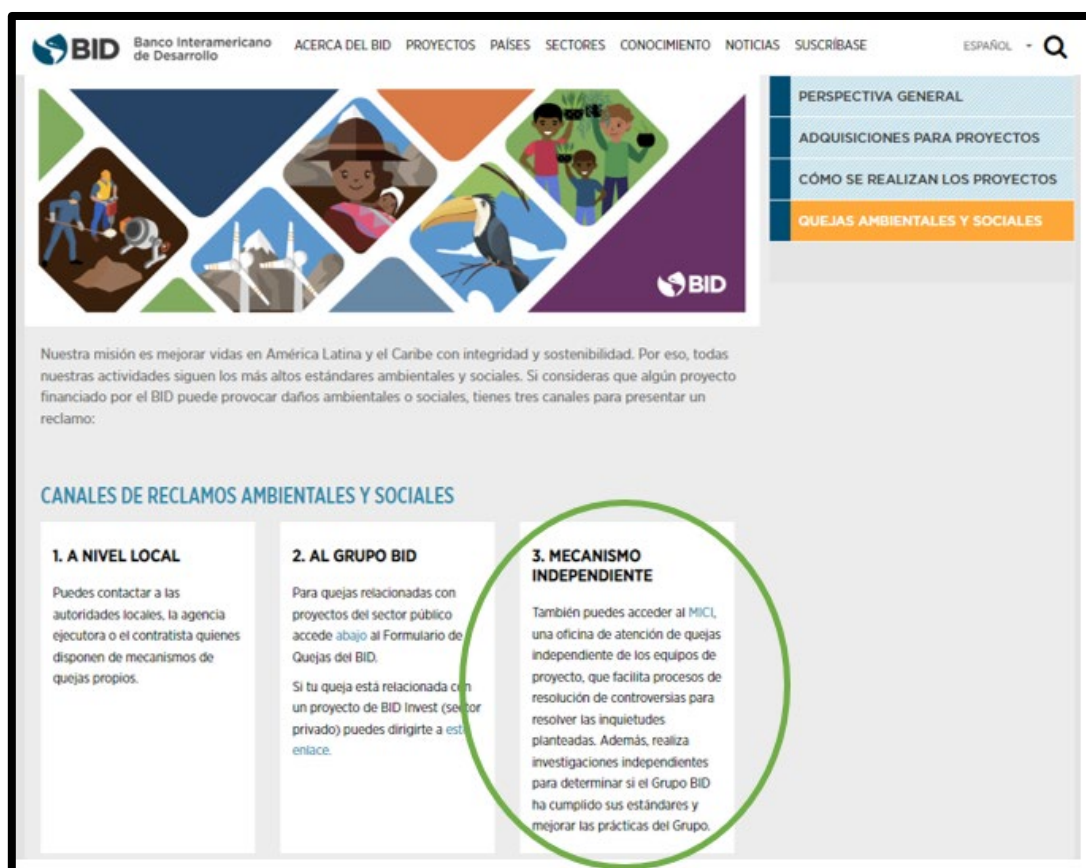
ENVIAR

Asimismo, el BID cuenta con un **Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación** (MICI - <https://www.iadb.org/es/mici/mici-mecanismo-independiente-de-consulta-e-investigacion>), donde también se puede acceder para tramitar reclamaciones que no se haya podido solventar en los dos niveles de mecanismos de reclamación anteriores.

El MICI es una oficina de atención de quejas independiente de los equipos del proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

Para acceder al MICI en la misma página del proyecto hay que ir a la tercera opción del nivel de reclamación, como se muestra a continuación.

Hay que tener presente que la tramitación de gestión de una queja debe iniciar por el nivel local para ser elegible en el siguiente nivel. Todos los mecanismos de reclamación estarán disponibles durante todo el ciclo de vida de los Proyectos que se financien en el marco del Programa.



The screenshot shows the BID website's 'CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES' section. The third option, '3. MECANISMO INDEPENDIENTE', is circled in green. The page includes a navigation bar with links like 'ACERCA DEL BID', 'PROYECTOS', 'PAÍSES', 'SECTORES', 'CONOCIMIENTO', 'NOTICIAS', and 'SUSCRÍBASE'. A sidebar on the right lists 'PERSPECTIVA GENERAL', 'ADQUISICIONES PARA PROYECTOS', 'CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS', and 'QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES'. The main content area describes the mission and provides three channels for complaints: 1. A NIVEL LOCAL, 2. AL GRUPO BID, and 3. MECANISMO INDEPENDIENTE.

**BID** Banco Interamericano de Desarrollo

ACERCA DEL BID PROYECTOS PAÍSES SECTORES CONOCIMIENTO NOTICIAS SUSCRÍBASE

ESPAÑOL

**PERSPECTIVA GENERAL**

ADQUISICIONES PARA PROYECTOS

CÓMO SE REALIZAN LOS PROYECTOS

**QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES**

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

**CANALES DE RECLAMOS AMBIENTALES Y SOCIALES**

**1. A NIVEL LOCAL**

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

**2. AL GRUPO BID**

Para quejas relacionadas con proyectos del sector público accede abajo al Formulario de Quejas del BID.

Si tu queja está relacionada con un proyecto de BID Invest (sector privado) puedes dirigirte a este enlace.

**3. MECANISMO INDEPENDIENTE**

También puedes acceder al MICI, una oficina de atención de quejas independiente de los equipos de proyecto, que facilita procesos de resolución de controversias para resolver las inquietudes planteadas. Además, realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID ha cumplido sus estándares y mejorar las prácticas del Grupo.

