

ANEXO D

MARCO DE POLÍTICA DE REASENTAMIENTO Y METODOLOGÍA DEL PLAN DE REASENTAMIENTO

AAC	Autoridad Ambiental Competente
AACD	Autoridad Ambiental Competente Departamental
AACN	Autoridad Ambiental Competente Nacional
AETN	Autoridad de Electricidad y Tecnología Nuclear
ANMI	Área Natural de Manejo Integrado
AOP	Actividad, obra o proyecto
AP	Área Protegida
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
CNDC	Comité Nacional de Despacho de Carga
CPE	Constitución Política del Estado
EAS	Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial
ENDE	Empresa Nacional de Electricidad
EPB	Estado Plurinacional de Bolivia
D.S.	Decreto Supremo
GAD	Gobierno Autónomo Departamental
GAM	Gobierno Autónomo Municipal
GMAS	Guías de Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Grupo Banco Mundial
IDTR	Infraestructura Descentralizada para la Transformación Rural
IFC	International Finance Corporation, miembro del Grupo Banco Mundial
INE	Instituto Nacional de Estadística
MAS	Marco Ambiental y Social del Banco Mundial
MASS	Medio Ambiente, Salud y Seguridad
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social del Banco Mundial
MHE	Ministerio de Hidrocarburos y Energías
MEM	Mercado Eléctrico Mayorista
MMaYA	Ministerio de Medio Ambiente y Agua
MTEPS	Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OSC	Organismo Sectorial Competente
PDES	Plan de Desarrollo Económico y Social
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PGAS-Co	Plan de Gestión Ambiental y Social de la Contratista PEERR
	Programa de Energías Renovables
PEVD	Programa de Electricidad Para Vivir con Dignidad
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
PSST	Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo
SERNAP	Servicio Nacional de Áreas Protegidas
SFV	Sistemas fotovoltaicos

ANEXO D

MARCO DE POLÍTICA DE REASENTAMIENTO Y METODOLOGIA DEL PLAN DE REASENTAMIENTO

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno de Bolivia, por intermedio del Viceministerio de Electricidad y Energías Renovables dependiente del Ministerio de Hidrocarburos y Energías, tiene como sus principales prioridades la implementación del Proyecto Mejora del Acceso Sostenible a la Electricidad en Bolivia, que prevé incrementar la cobertura eléctrica, a través de la expansión de la red eléctrica pública existente y la aplicación de energías alternativas, principalmente energía solar fotovoltaica, la construcción de sistemas de generación híbridos fotovoltaica – diésel y apoyar a estrategias de acceso a la electricidad y el desarrollo de la normativa en el Estado Plurinacional de Bolivia en cumplimiento de la Agenda Patriótica 2025 y los lineamientos del sector energético.

Para lograr este cometido, el Gobierno de Bolivia, por intermedio del VMEER, solicitó al Banco Mundial (BM) financiamiento para la ejecución del Proyecto de Infraestructura Descentralizada para la Transformación Rural, en una tercera versión (Proyecto IDTR III), como parte del Proyecto de Mejora del Acceso Sostenible a la Electricidad en Bolivia, a fin de continuar con la ejecución de obras de expansión y mejoramiento en el acceso a la energía de los bolivianos.

El presente documento describe el Marco de Política de Reasentamiento (MPR) para el Proyecto IDTR III. En particular, el MPR se elabora cuando, durante la preparación del proyecto se desconoce la posible naturaleza o magnitud de la adquisición de tierras o de las restricciones sobre el uso de estas en relación con un proyecto con posibilidad de causar desplazamiento físico o económico.

Los proyectos de electrificación rural realizados en Bolivia, por sus características, han generado ninguno o muy pocos reasentamientos. Sin embargo, se ha observado que una vez se ha implementado el proyecto de electrificación rural, la población rural voluntariamente se traslada a las áreas beneficiadas por la infraestructura eléctrica.

En este sentido, el presente MPR permitirá precisar los principios y procedimientos generales compatibles con el EAS 5, los arreglos organizativos y los criterios de diseño que se aplicarán a los posibles casos de reasentamiento involuntario que se generen en la ejecución de los subproyectos del componente 1 del Proyecto y que deberán prepararse antes de la ejecución de dichos subproyectos. Una vez que los subproyectos estén definidos y la información necesaria esté disponible, se ampliará dicho marco para elaborar un plan específico proporcional a los posibles riesgos e impactos. No se producirá ningún desplazamiento físico ni económico hasta que los planes requeridos en el EAS 5 se hayan elaborado y hayan sido aprobados por el Banco Mundial.

Las actividades del Proyecto pueden causar en algunos casos (en algún subproyecto) el desplazamiento físico o económico. En estas situaciones particulares, las actividades del subproyecto no comenzarán hasta que los planes específicos se hayan elaborado y hayan sido aprobados por el Banco Mundial. Los planes específicos definirán los mecanismos y procesos necesarios para identificar y mitigar las afectaciones al patrimonio, el establecimiento de servidumbres y si el caso lo requiere, los reasentamientos de los

propietarios afectados por las obras de infraestructura del Proyecto IDTR III. De esta manera, es importante involucrar a las partes interesadas como los líderes y/o representantes de los beneficiarios de cada Subproyecto en el área rural (concentrada o dispersa), donde se encuentren asentamientos humanos.

Los lineamientos planteados en este documento serán complementados e implementados por las Empresas Distribuidoras de Electricidad, en el plan específico, bajo la asistencia, monitoreo y supervisión de la Unidad Ejecutora del Proyecto – ENDE (UEP ENDE). De esta manera, se asegura el cumplimiento del EAS 5.

En este sentido, como parte de los requerimientos del Banco Mundial para otorgar el financiamiento, se ha preparado el presente documento Marco de Política de Reasentamiento que está organizado en 7 secciones. Luego de la presente Introducción (Sección 1), se presentan los objetivos del documento (Sección 2) y luego una descripción de los principios del EAS 5: Adquisición de Tierras, Restricciones sobre el Uso de la Tierra y Reasentamiento Involuntario (Sección 3).

En la Sección 4 se expone el Marco Normativo aplicable y la Sección 5 realiza una exposición de la relación del Proyecto y el EAS 5, mientras que en la Sección 6 propone la Estructura del Plan de Reasentamiento del Proyecto y la Sección 7 presenta el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos. Luego se presentan los Anexos.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

El objetivo del Marco de Política de Reasentamiento es establecer los procesos necesarios para identificar, evitar y/o mitigar los efectos negativos, en casos extraordinarios causados por reasentamientos, las afectaciones al patrimonio y el establecimiento de servidumbres sobre predios privados, afectados por las obras de infraestructura del Proyecto IDTR III, en los casos que corresponda.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las actividades que impliquen el EAS 5, durante la formulación del Proyecto y así elaborar planes de reasentamiento y/o de compensación si fueran necesarios.
- Establecer los lineamientos para la implementación de planes de reasentamiento y/o de compensación con el personal que trabajaría en el proyecto, en los casos que corresponda, con las empresas consultoras, constructoras y supervisoras.
- Cumplimiento del marco legal e institucional que incluye la norma nacional y el EAS 5 del Banco Mundial.

3. PRINCIPIOS DEL EAS 5

- **Minimizar el desplazamiento de la población:** En lo posible, deben evitarse todos los impactos negativos del desplazamiento. Se analizarán todas las opciones viables del proyecto que permitan determinar el menor desplazamiento posible.

- **Restablecimiento de condiciones previas:** El reconocimiento de indemnizaciones económicas por los bienes perdidos, no necesariamente constituye por sí solo una solución a los impactos del desplazamiento, ni garantiza el restablecimiento de las condiciones socioeconómicas de los afectados. Por ello los planes de reasentamiento deben garantizar el restablecimiento de las condiciones socioeconómicas de los afectados, a través de propuestas de apoyo y asistencia a la población afectada.
- **Inclusión:** Todos los afectados identificados en el Proyecto, tendrán derecho a recibir una compensación y a participar en programas de reubicación y rehabilitación si el caso lo amerita.
- **Equidad:** Todos los afectados recibirán soluciones y compensaciones de reasentamiento considerando sus características particulares y específicas, frente a los impactos causados por el desplazamiento.
- **Igualdad:** Todos los afectados por la misma actividad y en condiciones similares, recibirán el mismo trato y accederán a las mismas prerrogativas de asistencia y apoyo, aunque respetando las condiciones de equidad requeridas del principio precedente
- **Acceso a Información:** Todos los afectados por el proyecto, recibirán información transparente, clara, veraz y oportuna sobre sus derechos, deberes y el estado en que se encuentra el proyecto.
- **Participación y Consulta:** Todos los afectados que deban ser trasladados previamente serán consultados sobre las alternativas de solución formuladas para ellos y acerca de las alternativas posibles de compensación.
- **Transparencia:** todo el proceso de adquisición de predios y reasentamiento será difundido y validado de tal manera que sean conocidos por todos los participantes. El proceso se manejará de manera objetiva y técnica con el fin de garantizar que los beneficios solamente cubran a la población afectada por las obras.
- **Celeridad:** para la ejecución de las acciones y actividades relacionadas con los reasentamientos, se asignarán los recursos físicos, humanos, administrativos y financieros necesarios para su ejecución, en el tiempo previsto.
- **Respeto a las diferencias:** todo afectado identificado, recibirá una respuesta acorde al impacto que le es identificado.

4. MARCO LEGAL Y ANÁLISIS DE BRECHAS

Esta sección presenta una visión general del Estándar del Banco Mundial sobre Adquisición de Tierras, Restricciones al Uso de la Tierra y Reasentamiento Involuntario. Así también, se realiza una exposición de las leyes nacionales del sector eléctrico relativas a la adquisición de tierras (predios), servidumbres y restricciones sobre su uso, así como a las medidas de compensación correspondientes. Por último, se comparan con los requisitos para el cumplimiento del EAS 5, identificando las diferencias con la normativa nacional vigente, y adoptando la norma que sea más estricta.

4.1. Normas del Banco Mundial

El EAS 5 reconoce que la adquisición de tierras y las restricciones sobre el uso de la tierra relacionada con el proyecto pueden tener impactos adversos en las comunidades y las personas. La adquisición de tierras o las restricciones sobre el uso de la tierra relacionadas con proyectos mayores, como por ejemplo hidroeléctricas, pueden causar:

- Desplazamiento físico: reubicación, pérdida de tierras o de viviendas.
- Desplazamiento económico: pérdida de tierras, bienes o acceso a bienes, que conduzcan a la pérdida de fuentes de ingresos u otros medios de subsistencia, o ambos.

El término “reasentamiento involuntario” se refiere a estos impactos. El reasentamiento se considera involuntario cuando las personas o las comunidades afectadas no tienen derecho a negarse a la adquisición de tierras ni a las restricciones sobre el uso de la tierra que generan desplazamientos.

La adquisición de tierras o las restricciones sobre su uso (ya sean permanentes o temporales), se ofrecerá a las personas afectadas, cuando corresponda, compensación al costo de reposición.

De esta manera, la aplicación del EAS 5 busca evitar el reasentamiento involuntario y cuando no sea posible evitarlo, minimizarlo mediante la exploración de alternativas de diseño del Proyecto IDTR III (según cada subproyecto del Componente 1). De igual manera, busca evitar los desalojos forzados. En definitiva, cuando los efectos son inevitables, el EAS 5 recomienda mitigar los impactos sociales y económicos adversos derivados de la adquisición de tierras o las restricciones sobre el uso de la tierra mediante las siguientes estrategias:

- Brindar compensación oportuna por la pérdida de bienes al costo de reposición.
- Ayudar a las personas desplazadas en sus esfuerzos por mejorar o, al menos, restablecer sus medios de subsistencia y su nivel de vida, en términos reales, a los niveles anteriores al desplazamiento o a los niveles vigentes antes del comienzo de la ejecución del proyecto, el que sea mayor.
- Mejorar las condiciones de vida de las personas pobres o vulnerables desplazadas físicamente, brindándoles vivienda adecuada, acceso a servicios e instalaciones, y seguridad de la tenencia.
- Concebir y ejecutar las actividades de reasentamiento como proyectos de desarrollo sostenible, brindando suficientes recursos de inversión para permitir a las personas desplazadas beneficiarse directamente del proyecto, según lo requiera la naturaleza de este último.

Así también, el EAS 5 considera el Costo de Reposición como la compensación suficiente para reemplazar los bienes, más los costos de transacción relacionados con la reposición de bienes. El costo de reposición puede aproximarse por métodos alternativos y según el caso lo exija:

El valor de mercado establecido mediante la valoración inmobiliaria independiente y competente, más los costos de transacción.

- El cálculo del valor de producción de la tierra o los activos productivos,
- El valor sin depreciación del material de reposición y la mano de obra para la construcción de estructuras u otros inmuebles, más los costos de la transacción.

Cuando el caso genere pérdida de vivienda, el costo de reposición debe ser al menos suficiente para permitir la compra o construcción de viviendas que cumplan con los estándares mínimos de calidad y seguridad de la comunidad. El método de avalúo para determinar el costo de reposición deberá documentarse e incluirse en los documentos pertinentes de planificación del reasentamiento. Los costos de transacción incluyen los cargos administrativos, las tarifas de registro y titulación, los gastos razonables de movilidad, y todo costo similar impuesto a las personas afectadas. A fin de garantizar la compensación al costo de reposición, puede ser necesario actualizar las tarifas de compensación previstas en zonas del proyecto en las que la inflación es alta o transcurre mucho tiempo entre el cálculo de los valores de compensación y la entrega de esta.

El EAS 5 puede aplicarse a los casos de desplazamientos (físico y/o económico) con carácter permanente o temporal. Además, el EAS 5 considera los distintos tipos de adquisiciones de tierras o restricciones sobre el uso de la tierra, como resultado de la ejecución del proyecto. Los tipos de adquisiciones se detallan a continuación:

- i. Derechos sobre la tierra o derechos sobre el uso de la tierra adquirido o restringido mediante expropiación u otros procedimientos obligatorios de conformidad con las leyes nacionales.
- ii. Derechos sobre la tierra o derechos sobre el uso de la tierra adquiridos o restringidos a través de acuerdos negociados con los propietarios de la propiedad o con quienes tienen derechos legales sobre la tierra si la falta de un acuerdo diera como resultado la expropiación u otros procedimientos obligatorios.
- iii. Restricciones sobre el uso de la tierra y el acceso a recursos naturales que hacen que una comunidad o grupos de una comunidad pierdan el acceso al uso de recursos en los lugares en los que gozan de tenencia tradicional o consuetudinaria o derechos de uso reconocidos. Esto puede incluir situaciones en las que se designan legalmente áreas protegidas, bosques, zonas de biodiversidad o zonas de amortiguación en relación con el proyecto.
- iv. Reubicación de personas sin derechos de usos formales, tradicionales o reconocibles, que ocupan o utilizan los terrenos antes de la fecha de corte específica de un proyecto.
- v. Desplazamiento de personas como consecuencia de impactos de proyectos que hacen que las tierras se vuelvan inutilizables o inaccesibles.
- vi. Restricción al acceso a la tierra o al uso de otros recursos, entre ellos, la propiedad comunal y los recursos naturales, los productos forestales madereros y no madereros, el agua dulce, las plantas medicinales, las zonas de caza y recolección, y las áreas de pastoreo y cultivos.
- vii. Derechos sobre tierras o reclamos sobre tierras o recursos a los que individuos o las comunidades renunciaron sin el pago total de una compensación.
- viii. Adquisición de tierras o restricciones sobre el uso de la tierra que tuvieron lugar antes del proyecto, pero que se realizaron o iniciaron con miras al proyecto o como parte de los preparativos para este.

4.2. Marco Legal Nacional

El marco normativo aplicado al sector eléctrico se desprende de la Constitución Política del Estado (2009) y la Ley No. 1604 de Electricidad de 21 de diciembre de 1994.

El Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, señala que toda persona tiene acceso universal y equitativo a los servicios básicos, entre ellos la electricidad. Así también, señala que es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

La Ley de Electricidad (Ley No. 1604 de 21 de diciembre de 1994), en su Artículo 4, señala la necesidad nacional de contar con las actividades de Generación, Interconexión, Transmisión, Distribución, Comercialización, Importación y Exportación de Electricidad.

La construcción de infraestructura del sector eléctrico requiere establecer Servidumbres tanto con el sector público como con el privado. La Servidumbre se define como la restricción o limitación al derecho de propiedad de privados o entidades públicas o autónomas, impuesta como consecuencia de una Concesión, Licencia o Licencia Provisional otorgada a las empresas eléctricas.

Al respecto, el Artículo 36 de la mencionada ley otorga derechos de uso a título gratuito de la superficie, subsuelo y espacio aéreo de dominio público que se requiera exclusivamente para el objeto de la Concesión o Licencia. Así también, el artículo 38 señala que la servidumbre puede aplicarse sobre bienes de propiedad privada o que sean del dominio patrimonial de cualquier entidad pública o autónoma. El ejercicio de las Servidumbres se realizará causando el menor perjuicio a quienes les sean impuestas.

Las clases de servidumbre consideradas para el Proyecto IDTR III son las siguientes:

- a. De línea eléctrica, para líneas de transmisión, distribución o comunicación, sean éstas aéreas o subterráneas.
- b. De subestación, para subestaciones aéreas o subterráneas.
- c. De paso, para la construcción y uso de senderos, trochas, caminos o ferrovías.
- d. De paso, para la custodia, conservación y reparación de obras e instalaciones.
- e. De ocupación temporal, destinada al almacenamiento de bienes necesarios para ejecutar obras.
- f. De transporte de electricidad, sobre instalaciones de transmisión pertenecientes a entidades distintas de un Transmisor.

El Artículo 40 de la Ley No. 1604, define los derechos privados derivados de las Servidumbres. Dependiendo de la clase de Servidumbre, su imposición otorga al Titular el derecho a:

- Utilizar los terrenos que sean necesarios para las obras, embalses, vertederos, sedimentadores, estanques de acumulación de aguas, cámaras de presión, cañerías, tuberías, centrales hidroeléctricas, geotérmicas y termoeléctricas con sus dependencias;

- Utilizar los caminos de acceso y, en general, todas las obras requeridas para las instalaciones hidroeléctricas, geotérmicas, termoeléctricas y eólicas.
- Realizar la descarga de aguas y el uso de materiales del área aledaña.
- La Servidumbre de línea eléctrica y subestación confiere al titular el derecho de tender conductores por medio de postes, torres o conductos subterráneos e instalar subestaciones aéreas o subterráneas, de maniobra o de transformación, relacionadas con la respectiva línea eléctrica. Esta Servidumbre no impide que el propietario del predio sirviente pueda cercarlo y edificar o plantar árboles, siempre que respete las alturas mínimas y áreas de seguridad establecidas por normas de la autoridad de regulación del sector eléctrico.
- También, las Servidumbres podrán establecerse por libre acuerdo entre partes.

De igual manera, el artículo 41 de la Ley de Electricidad define los derechos de uso y servidumbres en zonas urbanas. El titular de la concesión, licencia o licencia provisional tendrá los derechos de uso a título gratuito en las siguientes situaciones:

- a. Instalación y tendido de líneas aéreas o subterráneas en bienes de dominio público y patrimonial de cualquier entidad pública o autónoma.
 - b. Instalación de subestaciones aéreas o subterráneas en dichos bienes.
 - c. Atravesar con las obras y líneas los bienes de dominio público o bienes afectados al servicio público.
- En las zonas urbanas, la imposición de Servidumbres respetará el patrimonio cultural de la nación y el reglamento de las respectivas jurisdicciones municipales en materia de urbanismo.

La definición de Servidumbres y los derechos otorgados al titular pueden ocasionar perjuicios al propietario del predio sirviente, o bien, privar del derecho de propiedad de todo o parte del bien. En estos casos, el Artículo 42 de la Ley de Electricidad establece el pago de indemnizaciones. Cuando la Servidumbre tenga que imponerse sobre bienes de propiedad privada, el monto indemnizatorio se establecerá en negociación directa entre el Titular y el propietario del bien. En caso de no llegar a un acuerdo, el monto indemnizatorio será fijado por la Autoridad de Regulación de Electricidad, de acuerdo con el reglamento.

En el área rural, el simple paso de una línea eléctrica no da derecho al pago de indemnización. Según el Artículo 43 de la mencionada Ley, el propietario del predio sirviente tendrá derecho a recibir pago compensatorio cuando, para establecer la Servidumbre, se hubiesen causado daños o perjuicios por el derribo de árboles, construcciones, obras o instalaciones.

Así también, es necesario señalar los aspectos más relevantes del Decreto Supremo No. 24043 de 28 de junio de 1995 y sus modificaciones, aprueba en el Artículo Único, Numeral III el Reglamento para el Uso de Bienes de Dominio Público y Constitución de Servidumbres (RUBDPCS). En particular, el reglamento define los requisitos que son necesarios para obtener el derecho de uso, a título gratuito, de bienes de dominio público para el ejercicio de la industria eléctrica.

Así también, el reglamento considera los procedimientos para:

- La constitución de servidumbres voluntarias o por acuerdo de partes cuando el bien pertenece a más de una persona (Capítulo IV).

- La constitución de servidumbres obligatorias, que incluye la tasación e indemnizaciones en los casos que corresponda (Capítulo V).
- Las características de uso de bienes de dominio público y de las servidumbres (Capítulo VI).
- Pagos compensatorios cuando para establecer la Servidumbre se hubieren causado daños en mejoras existentes, referidas a construcciones, instalaciones y plantaciones (Capítulo VI).

Por último, cabe señalar que el D.S. 23043 hace distinción entre bienes de dominio público que se encuentran en el área urbana y área rural. En particular, cuando se trata del área urbana, se debe considerar las normas municipales en materia de urbanismo, del respectivo municipio.

4.3. Análisis de Brechas

En este acápite se realiza el análisis de las brechas existentes entre el EAS 5 y el Marco Legal y la normativa nacional aplicada en el sector eléctrico. En la tabla siguiente se presenta la comparación y análisis

Tabla 1: Análisis de brechas entre el Marco Legal Nacional y EAS5 del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial

Estándar Ambiental y Social	Síntesis de los Requisitos	Aspectos Positivos Identificados	Debilidades y Brechas	Instrumentos para cierre de brechas
-----------------------------	----------------------------	----------------------------------	-----------------------	-------------------------------------

EAS 5.- Adquisición de tierras, restricciones sobre el uso de la tierra y reasentamiento involuntario	Prestatario deberá evitar el reasentamiento involuntario y desalojos forzados, o en otro caso, deberá demostrar que la adquisición de tierras o las restricciones sobre el uso de la tierra se limitan a requerimientos directos del proyecto para fines claramente especificados dentro un período definido. mismo, considerará diseños alternativos del proyecto que sean viables para evitar o minimizar la adquisición de tierras o las restricciones sobre el uso de la tierra, en especial cuando ello pueda generar desplazamiento físico o económico, al tiempo que se equilibran los costos y beneficios ambientales, sociales y	Existe un cuerpo normativo general para regular las actividades de adquisición de tierras y compensaciones y experiencias de su aplicación a la construcción de infraestructura eléctrica en áreas urbanas y rurales. Por la naturaleza de la mayor parte de los subproyectos previstos, la ampliación de redes se desarrolla principalmente paralelas a caminos vecinales existentes y las plantas Híbridas se construyen al interior de plantas de generación existentes por lo que es muy poco probable que se requieran nuevas tierras o se deba relocalizar población por los subproyectos, aunque se necesitarán las autorizaciones de la autoridad competente del DDV o del dueño del terreno de la Planta que se ampliará.	La normativa vigente en temas de adquisición de tierras es consistente con los requerimientos del EAS 5. Sin embargo, en función a la naturaleza de cada subproyecto será necesaria una orientación más específica sobre el proceso de valoración de tierras, mecanismos de compensación y evaluación de activos, pérdida de ingresos y medios de subsistencia para asegurar que la compensación mitigue los impactos en las personas afectadas por el proyecto para que nadie quede en peores condiciones como resultado de las operaciones de desarrollo, así como para reducir las discrepancias y promover una mayor equidad en el proceso de compensación en concordancia con los requerimientos del EAS 5.	El MGAS incluye para la etapa de construcción de cada subproyecto, lineamientos para que se consideren en el marco de la normativa vigente las compensaciones que se requieran por afectaciones de Tierras. Se cuenta con el Marco de Política de Reasentamiento (MPR), y los Planes de Reasentamiento Local (PRL) como Instrumentos de Gestión Complementario que definirán los procesos y formas de compensación aplicables y en el marco de la normativa vigente, para aquellos casos en los que los subproyectos pudieran requerir adquisición de tierras o procesos de reasentamiento involuntario, (permanente o temporal), en cumplimiento del EAS5.
--	---	--	--	---

	financieros, y se presta particular atención a los impactos de género y en las personas de bajos recursos y vulnerables.			
			También, se Identifica la Necesidad de atender aquellos posibles casos de reasentamiento involuntario temporal, cuando corresponda.	

5. PROGRAMAS POR CONSIDERAR EN EL PLAN DE REASENTAMIENTO

El Plan de Reasentamiento deberá incluir un conjunto de programas con medidas específicas que permitan el manejo adecuado de los impactos adversos derivados de la toma de tierras o de las restricciones impuestas sobre su uso, en concordancia con el presente EAS 5 y en línea con lo descrito en el Análisis de Brechas.

Según el EAS 5, la normativa nacional será complementada con la atención a personas vulnerables, estas serán registradas y analizadas oportunamente. El Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, será socializado continuamente en las áreas/regiones donde se implementen los subproyectos, con especial énfasis en la población directamente involucrada.

De acuerdo con las características del Componente 1 y los correspondientes Subcomponentes (1, 2, 3 y 4) del Proyecto IDTR III, no se identifican situaciones en las que se requiera reasentamiento físico, pero es posible que se puedan presentar afectaciones por el establecimiento de la faja de seguridad en subproyectos de los subcomponentes 1 y 2. De esta manera, se excluyen las situaciones de reasentamiento físico del Proyecto.

En algún caso particular, las servidumbres no serán necesariamente gratuitas, sino pueden ser compensadas mediante la tasación y avalúo imparcial por tres diferentes tasadores (un representante del Gobierno Autónomo Municipal y dos tasadores externos) para tener el valor real que respete el predio invadido por el trazo de la Obra. Una vez realizada la tasación, la compensación podrá negociarse de manera individual con cada beneficiario, otorgando opciones de compensación económica, en especie u otras. En estos casos, se considerará incluir a los propietarios que se encuentren en los terrenos de las infraestructuras del proyecto.

- i. Acciones previas para cerrar la brecha sobre los derechos reconocibles para cada tipo de personas afectadas (Propietarios, posesionarios, ocupantes, inquilinos)

5.1. Programa de fortalecimiento de la capacidad institucional.

La implementación del presente Plan requiere de un equipo especializado y con los

recursos suficientes en términos de presupuesto y personal, para tal fin la UEP ENDE a través de las Empresas Distribuidoras de Electricidad, deberán contar con el personal suficiente que pueda garantizar el cumplimiento del EAS 5

5.2. Instrumentos del Plan de Reasentamiento aplicados en la Fase de Inversión

En este acápite se exponen los instrumentos de prevención para los casos en los que se tenga que realizar compensaciones, en la etapa de inversión de la infraestructura (cuando correspondan). En ese sentido, la UEP ENDE implementará los siguientes instrumentos:

- Acta de Compromiso de Energización de Beneficiario y conformidad que se constituye en declaración jurada, por parte del beneficiario / afectado.
- Cumplimiento de Acta de Conformidad del Subproyecto (firmada en condición de declaración jurada por el solicitante del proyecto).

Estos instrumentos se aplicarán con la socialización del subproyecto y se obtendrá la conformidad de ingreso al predio privado, por acuerdo voluntario con cada propietario que corresponda, del subproyecto en cuestión, de este modo se socializa y se compromete a los interesados en el subproyecto.

Los instrumentos desarrollados en la fase de Inversión serán confirmados durante la ejecución, construcción e implementación por la UEP ENDE (en coordinación con la Empresa Distribuidora de Electricidad, si el caso lo requiere). Además, las entidades involucradas en la inversión del proyecto procederán en los casos que corresponda con la gestión de las servidumbres del proyecto.

5.3. Programa de Adquisición de Predios por Trato Directo.

Este programa consiste en la adquisición voluntaria de la propiedad a favor de la obra pública. No obstante, en lo que respecta a la implementación del subcomponente 4, no se realizará la adquisición de Predios por Trato Directo, puesto que los Municipios, asumirán las gestiones correspondientes para dicha adquisición, según lo establecido en el convenio Inter gubernativo.

Respecto a los Subcomponentes 1, 2 y 3 el Programa no aplica debido a que no se realizará la adquisición de bienes inmuebles.

En caso de la adquisición de predios, aplicable al subcomponente 4, se realizará una lista de control y verificación que incluya lo siguiente:

- i. Identificación del Bien Inmueble para adquirir por el Municipio
- ii. Verificación del Proceso de información y diálogo que realice el Municipio, para confirmar que no sea un inmueble privado.
- iii. Control y verificación de la documentación de derecho propietario y procedimientos notariales y registrales suscritos por el Municipio.

En adición a las medidas señaladas líneas arriba, la UEP ENDE (en coordinación con las Empresas Distribuidoras de Electricidad, en los casos que corresponda) podrá tomar en cuenta las siguientes medidas.

a. Verificación de que la tasación cubre el costo de reposición mediante Informe.

Se realizará un análisis de la tasación (avalúos realizados por la unidad de catastro del GAM y avalúos externos), verificando que se incluyen costos a valor comercial (si hay mercados activos) o a valor similar nuevo (es decir sin depreciación, si no hay mercados activos); y compensaciones por lucro cesante y daño emergente de ser el caso. Para tal efecto, se deberá elaborar un informe técnico.

5.4. Programa de Acompañamiento a Población Vulnerable

Si se identifica que los afectados constituyen población vulnerable como, por ejemplo, personas con discapacidad, niños y/o ancianos entre otros, la UEP ENDE (durante la fase de inversión y en los casos que corresponda) en cumplimiento de la Ley No. 1604 de Electricidad, procederá con la aplicación de las medidas de compensación correspondientes.

5.5. Programa de Transferencia Forzosa.

Si no se logra adquirir los predios o servidumbres, mediante trato directo, la UEP ENDE (en coordinación con las Empresas Distribuidoras de Electricidad, en los casos que corresponda) modificarán el trazo para evitar un programa de transferencia forzosa.

El Proyecto IDTR III, Componente 1 y Subcomponentes (1, 2, 3 y 4) no consideran situaciones de Transferencia Forzosa, quedando las mismas excluidas del Proyecto.

5.6. Programa de Donaciones Voluntarias.

La donación de tierras y servidumbres debe ser voluntaria y cumplir los requisitos establecidos en el presente EAS 5. En particular, la servidumbre voluntaria, se refiere a la cesión voluntaria de un espacio, predio, terreno, bien inmueble, de manera gratuita (sin pago pecuniario) por el propietario, para lograr el bienestar colectivo.

La cesión, o donación voluntaria, es más frecuente entre comunidades rurales de los pueblos y naciones indígenas originarios campesinos, por ser tierras comunales y se rigen por usos y costumbres. En estos casos, las decisiones para la disponibilidad del terreno se definen desde la IOC (Organización Indígena Originaria Campesina, que puede asumir la forma de un sindicato campesino, o una comunidad originaria, o ambas).

En los casos de propietarios privados (con títulos de propiedad acreditados por la Oficina de Derechos Reales o el INRA), los dirigentes y/o beneficiarios que conforman las comunidades / organizaciones comunales tomarán acuerdos entre el propietario del terreno seleccionado y el resto de los miembros del grupo.

La UEP ENDE realizará la verificación del cumplimiento mediante el Acta de Conformidad para Servidumbre y el Acta de Compromiso para Energización. Luego elaborará un informe

que verifique este cumplimiento e incluya todos los actuados.

Se desarrollarán los procedimientos para identificar la disponibilidad voluntaria de terrenos para las obras comunes (en todos los subcomponentes y en cada subproyecto) según la disponibilidad de tierra para obras comunes a través de donación voluntaria. Para lograr la donación voluntaria es necesario que los donantes estén plenamente informados del Proyecto y subproyecto, sus implicancias y consecuencias, y que libremente acuerden participar a través de la donación de áreas. Los participantes tienen la opción de participar o negarse sin consecuencias adversas. Por definición, este poder de decisión solo es viable si existe la opción que las actividades previstas puedan ser reubicadas a otro lugar si es que no hubiera un acuerdo de donación voluntaria.

Para el proceso de cesión o donación voluntaria de terreno se establece el siguiente protocolo:

- Determinar las características constructivas de los subproyectos.
- Identificación de las posibles áreas donde se ubicará el proyecto.
- Consultar e informar a los propietarios de las áreas que se han determinado como las más apropiadas para el emplazamiento de las obras de los subproyectos, proporcionándoles información sobre: dimensiones y área del terreno requerido, condiciones de la donación voluntaria, necesidad de confirmación escrita de la donación voluntaria del área requerida según el subproyecto (por ejemplo, actas de cesión o donación legalizadas por un Notario Público, además de los procesos propios de toma de decisiones que puedan ser culturalmente requeridos por una comunidad, según aplique).
- Elaboración de actas de conformidad que incluyan información sobre las dimensiones y áreas del terreno a cederse, adjuntando ubicación, coordenadas y croquis de delimitación del área.
- Declaración Jurada firmada por el propietario del terreno, señalando que la cesión o donación del terreno para la obra común, es voluntaria y no ha existido presión ni coerción para la firma.

En el caso de terrenos ubicados en comunidades indígenas, originario campesinas, los terrenos para obras comunes serán cedidos por la Asamblea General en cumplimiento a lo dispuesto a los Municipios quienes estarán como entes promotores de estos subproyectos.

Es importante comunicar y explicar a los donantes la existencia del mecanismo de quejas del proyecto y sus canales de atención, donde puedan formular sus reclamos e inquietudes, y documentar esta comunicación.

5.7. Programa de Contingencias

A nivel subproyecto, en caso de que existan eventos desafortunados a causa de algún desperfecto técnico, durante la etapa de ejecución, ENDE, a través de la activación de los seguros de Responsabilidad civil contra terceros, Incendio, estragos y aliados o Destrucción y daño a instalaciones y equipos, podrá responder por los daños ocasionados. Durante las etapas de operación y mantenimiento, la empresa distribuidora, asumirá la responsabilidad por daños materiales y/o personales originados durante la prestación del Servicio, para ello la misma contará también con la contratación de los seguros anteriormente mencionados.

De esta manera, se cubre el pago de una indemnización económica por los daños ocasionados.

La UEP PEVD y UEP ENDE preparará el Manual de Contingencias para el subproyecto en cuestión. En este sentido, el manual de contingencias está ligado a los PPM-PASA de cada sub-proyecto, como parte de los instrumentos necesarios para la obtención de licencias ambientales, que serán gestionadas durante la etapa de pre-inversión por la UEP PEVD y UEP ENDE. De esta manera, el Manual de Contingencias será específico de acuerdo con el correspondiente Subcomponente.

5.8. Programa de Medios de Subsistencia

El Proyecto IDTR III, Componente 1 y Subcomponentes (1, 2, 3 y 4) no consideran situaciones de impacto relevante que pudiera ocasionar desplazamientos, por lo cual no existiría una afectación a los medios de subsistencia, generación de ingresos, quedando las mismas excluidas del Proyecto

6. ESTRUCTURA DEL PLAN DE REASENTAMIENTO DEL PROYECTO

En el cumplimiento del Componente 1 del Proyecto, para su implementación, se requerirá la elaboración de Planes de Reasentamiento a nivel subproyecto.

De esta manera, la UEP PEVD y UEP ENDE elaborará un Plan de Reasentamiento a nivel subproyecto, que contará con la no objeción del Banco Mundial. El plan debe incluir los siguientes puntos:

1. Objetivos. Los objetivos principales del plan de reasentamiento.
2. Marco legal. Los resultados de un análisis del marco legal.
3. Marco institucional.
4. Descripción general del proyecto e identificación de la zona del proyecto.
5. Identificación de impactos, de acuerdo con lo registrado en el PPM-PASA o PGAS
Contratista:
 - i) La zona de impacto de dichas actividades.
 - ii) Alternativas consideradas para evitar o minimizar el desplazamiento.
6. Procedimientos para implementar medidas compensatorias, según Ley 1604.
7. Socialización a la comunidad.
8. Cronograma de implementación.
9. Costos y presupuesto.
10. Mecanismo de atención de quejas y reclamos.
11. Monitoreo y seguimiento.

Además, en cada subproyecto se debe considerar lo siguiente:

- Adoptar e implementar un plan de reasentamiento en el caso que sea necesaria la adquisición de tierras o que implique desplazamiento económico, en conformidad con el EAS 5.

- La UEP ENDE coordinará, según corresponda, con las Municipalidades afectadas y las actividades complementarias conexas, así como con la Administradora Boliviana de Carreteras (ABC) para los aspectos concernientes al derecho de vía, entre otros.

7. MONITOREO Y EVALUACION

En los casos que correspondan, el monitoreo y evaluación de los Planes de Reasentamiento estarán a cargo de los Supervisores de los componentes y subcomponentes a nivel técnico y social del proyecto correspondientes en la UEP ENDE (en la fase de ejecución del proyecto y subproyectos).

Los aspectos de Monitoreo y Evaluación deben ser incluidos en los Términos de Referencia correspondientes, para poder implementarse paralelamente a las actividades de supervisión del componente social del proyecto.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO
1	Monitoreo y participación en la coordinación con instancias correspondientes para la implementación del Plan de Reasentamiento, en el inicio de la etapa de inversión.	Supervisión del Componente Social: UEP ENDE	Actividades de implementación del Plan realizadas de acuerdo con competencias identificadas previamente.
2	Reuniones de coordinación e información con involucrados que permitan una adecuada implementación del Plan.	Supervisión del Componente Social: UEP ENDE	El Supervisor del componente social del proyecto se informa y coordina sobre las actividades realizadas dentro del Plan.
3	Participación en las reuniones de seguimiento al avance físico y económico del proyecto	Supervisión del Componente Social: UEP ENDE	El supervisor participa de las reuniones programadas para realizar el seguimiento al avance del proyecto en coordinación con los actores involucrados.
4	Seguimiento a la implementación sistema de quejas y difusión de información del proyecto.	Supervisión del Componente Social: UEP ENDE	El sistema de quejas y difusión de información del proyecto es monitoreado por el supervisor del componente en su implementación de acuerdo con lo planificado.

Elaboración: PROPIA

8. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE REASENTAMIENTO

Para desarrollar efectivamente un Plan de Reasentamiento Abreviado o Plan de Medios de Subsistencia, se recomienda seguir los siguientes pasos.

8.1. Inicio del relacionamiento con la comunidad y desarrollo de consultas.

Mediante el relacionamiento comunitario se establecerán espacios de diálogo, consulta y socialización que serán útiles a lo largo de todo el ciclo del subproyecto. Este relacionamiento se debe establecer durante la fase de diseño del subproyecto por la instancia de ejecución del subproyecto con la colaboración y coordinación de la UEP ENDE.

En esta etapa inicial, será posible analizar e identificar a los/as afectados/as temporales y/o permanentes y sus organizaciones (cuando corresponda). Además, se identificarán y diseñarán las medidas de mitigación a implementarse tomando en cuenta el presente marco de política y se realizará socializaciones con los afectados.

En la socialización, expondrán las medidas de mitigación previstas en el plan de reasentamiento y las modalidades de compensación previstas, que correspondan.

En este proceso deben participar de manera coordinada los grupos poblacionales afectados, autoridades locales, representantes de la comunidad y todos aquellos que se encuentren directamente relacionados con el subproyecto.

Durante la socialización, es importante ofrecer una información clara y precisa respecto al proyecto y las medidas de mitigación a ser implementadas en función de las afectaciones demostrables identificadas, se deberán coordinar las fechas de corte para la recolección de la nómina de afectados/as y la realización del censo correspondiente que permitirá la aplicación de las medidas de mitigación en la etapa constructiva a cargo de las instancias correspondientes. Las socializaciones deben contar con las actas correspondientes con las firmas de los beneficiarios en calidad de declaración jurada, de tal manera que con estos insumos se optimice el plan.

8.2. Censo (Rastrillaje / Reconocimiento de una zona determinada)

El censo/rastrillaje tiene por objeto realizar el conteo de personas o grupos directamente afectados por el subproyecto en la fase de construcción de infraestructura y en las fases siguientes.

El censo/rastrillaje permitirá clasificar las personas afectadas: a) personas que tienen derechos legales formales sobre tierras y bienes; b) personas que no tienen derechos legales formales sobre tierras o bienes, pero que reclaman tierras o bienes y tal reclamo es reconocido o puede ser reconocido por la legislación nacional; c) personas que no tienen ningún derecho ni reclamo legales reconocibles sobre las tierras o los bienes que ocupan o usan.

La planificación del censo debe incluir las fechas de corte programadas (se refiere a un plazo determinado hasta el cual se realizará el levantamiento de la información censal de los afectados). El subproyecto no tendrá la obligación de compensar ni ayudar a quienes ocupen el área del subproyecto después de la fecha de corte para determinar la elegibilidad, siempre y cuando tal fecha se haya establecido y dado a conocer al público.

Para desarrollar el censo/rastrillaje se realizará la identificación de las actividades económicas, mediante un recorrido por el área del subproyecto en coordinación con

representantes vecinales o comunales, además de la unidad municipal correspondiente. El relevamiento poblacional derivado del censo nos permitirá identificar la magnitud del plan de reasentamiento según la cantidad poblacional afectada.

8.3. Avalúo de afectaciones

Durante el trabajo de campo, se deberá verificar la afectación in situ, verificando en el área de intervención del subproyecto, el grado de afectación con respaldo fotográfico de cada caso.

El grado de afectación se establecerá según las características del predio afectado, para luego aplicar el avalúo correspondiente.

El trabajo de campo permitirá establecer si existe necesidad de reposición y costo del traslado y/o reposición. Posteriormente, para cada caso se analizarán las medidas de mitigación y compensación a realizar como parte del plan de reasentamiento.

Para evitar el reasentamiento, se considerarán todas las medidas alternas que disminuyan el grado de impacto del subproyecto, como ser cambio de ruta del tramo del subproyecto para causar la menor cantidad de impactos sociales y económicos en la población asentada en el área.

En caso de que el reasentamiento sea inevitable y se lleguen a afectar predios públicos o privados, se procederá con medidas de compensación, según lo establecido en la norma (Ley No 1604).

El avalúo de las afectaciones comprenderá aspectos técnicos y análisis sociales. La metodología planteada es la siguiente:

8.4. Avalúos Técnicos.

Al identificarse afectaciones físicas en predios ubicados en el tramo de construcción de los subproyectos que supongan su pérdida y/o traslado temporal, se realizará un análisis de precios unitarios para estimar costos de reposición que deberán ser incluidos en los ítems correspondientes del subproyecto.

9. MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El estándar EAS 5, establece que se debe implementar un Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (MAQRyS) específico para todos los afectados por el subproyecto, con la finalidad de que puedan plantear sus inquietudes relacionadas con aspectos de reasentamiento involuntario en particular y todos los requisitos del EAS 5 en general.

Las Entidades Ejecutoras implementarán y difundirán el Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias específico para las personas (naturales o jurídicas) afectadas en la etapa de ejecución del subpProyecto. El MAQRyS, es un procedimiento transparente, oportuno que permite plantear quejas, reclamos, consultas o sugerencias.

Los especialistas responsables de los aspectos sociales y ambientales del subproyecto serán

encargados de orientar y exigir la aplicación y aprovechamiento del MAQRyS, para la mejora permanente del subproyecto y evitar situaciones críticas durante cualquiera de las etapas de este. El equipo orientará sobre los pormenores del sistema y de sus variadas herramientas y temporalidades, y se encargará de organizar espacios formativos e informativos dirigidos a los Contratistas y sobre el mecanismo de quejas y reclamos del subproyecto.

9.1. Gestión del Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

La gestión del MAQRyS será responsabilidad de las Entidades Ejecutoras del Proyecto (UEP PEVD, UEP ENDE) quienes a través del equipo ambiental y social garantizarán el cumplimiento del Plan de Reasentamiento y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en todos sus niveles.

Las Entidades Ejecutoras del Proyecto, en cada etapa serán responsables de recibir las quejas, reclamos y sugerencias que se susciten, mediante sus respectivos canales de atención. En este sentido, se tiene previsto iniciar sus funciones desde la etapa de pre-inversión del Proyecto, se contará con un mecanismo propio de quejas, reclamos y sugerencias para los casos correspondientes al EAS 5.

Es importante que haya varias formas para registrar las quejas, reclamos y sugerencias, cuya difusión debe ser amplia. Los canales que se consideran adoptar estarán disponibles una vez iniciadas las actividades del Proyecto que serán parte del sistema de información pública.

La UEP PEVD tendrá los siguientes canales de comunicación habilitados:

- Página web: www.mhe.gob.bo
- Correo Electrónico: Se habilitará una dirección de email específica para recibir quejas o reclamos.
- Formulario electrónico disponible en página web.
- Dirección Oficina Central:
 - o Ministerio de Hidrocarburos y Energías: Av. Mcal. Santa Cruz Edif. Centro de Comunicaciones La Paz Piso 12, La Paz.
 - o Viceministerio de Electricidad y Energías Renovables: Av. Camacho esq. Loayza. Edif Ex- BBA, piso 1, La Paz.
 - o Programa de Electricidad para Vivir con Dignidad Av.20 de octubre No. 1648, La Paz.
 - o Teléfono La Paz Oficina: 591-2-2186700.
- Dirección Oficina UEP PEVD:
 - o Calle Rosendo Gutiérrez 2299 of. 304
- Carta dirigida a los coordinadores de quejas, reclamos y sugerencias en las oficinas de PEVD.

La UEP ENDE tendrá los siguientes canales de comunicación habilitados para recibir las quejas y reclamos.

- Página web: www.ende.bo
- Correo Electrónico: Se habilitará una dirección de email específica para recibir quejas o reclamos.
- Formulario electrónico disponible en página web.
- Dirección Oficina Central:

- Calle Colombia–O - 0655, casi esq. Falzuri, Cochabamba
- Los siguientes números de teléfono estarán habilitados:
 - Cochabamba Oficina Central: 4 4520228
- Carta dirigida a los coordinadores de quejas y reclamos en las oficinas de UEP – ENDE.
- Carta dirigida a las empresas distribuidoras de electricidad, como representantes de UEP ENDE en los departamentos beneficiarios del proyecto.

Las personas también podrán consignar su queja o reclamo en el libro de registro de quejas del proyecto o depositarlo en el buzón de sugerencias localizado en las oficinas de la UEP ENDE.

En cada subproyecto se instalarán buzones para recibir quejas o reclamos.

El procedimiento para el Mecanismo de Quejas y Reclamos Laborales es el siguiente:

Tabla 7. Pasos Para el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.

Pasos	Desarrollo
Paso 1:	Recepción y Registro de la Queja o Reclamo. Presentación de la queja o reclamo por escrito, ante las Entidades Ejecutoras del Subproyecto y/u oficinas de las empresas distribuidoras de electricidad, que serán recibidas, registradas y evaluadas por las Entidades Ejecutoras de Proyecto, mediante el especialista social. Registro de la queja, reclamo y/o sugerencia, se hará en un plazo de 24 horas y la respuesta se dará en el plazo máximo de 72 horas, la recepción de esta será registrada en un cuaderno de registro de correspondencia emitida.
Paso 2:	Admisión de la Queja o Reclamo Se iniciará una rápida evaluación con la finalidad de determinar la admisión del caso, pudiendo ser aceptada o denegada. Esta respuesta podría encontrarse de acuerdo o no con los motivos presentados. En ambas situaciones se notificará la respuesta, a partir del día siguiente de expedida la misma, al titular que presenta la queja o reclamo.
Paso 3:	Gestión, Monitoreo y Resolución El caso será analizado por el personal responsable, quien propondrá ante la Coordinación las medidas de resolución del caso. La decisión y gestiones adoptadas por el subproyecto serán inmediatamente comunicadas al titular de la queja o reclamo, vía telefónica, mediante correo electrónico o mediante oficio, según corresponda.
Paso 4	Gestión, Monitoreo y Resolución. En caso la persona (natural o jurídica) que formuló una queja o reclamo no se encuentre de acuerdo con la respuesta, podrá presentar una apelación. La apelación será motivo de revisión de la primera decisión y será reevaluada por el Especialista Social, quien emitirá una opinión de la queja o reclamo, a través de las Unidades Ejecutoras del Proyecto. En caso la persona (natural o jurídica) que formuló la queja o reclamo no se encuentre de acuerdo con la última decisión, se cerrará el procedimiento sin algún acuerdo. Esta

	persona podrá seguir el procedimiento vía administrativa en otras instancias, de acuerdo con la naturaleza de la queja o reclamo. Si la persona que hizo la queja o reclamo se niega a recibir la respuesta o no es posible contactarlo, la Unidad Legal de la UEP intervendrá y elaborará un documento que certifique la atención del caso y este será dado por “Cerrado” cuando se tengan las notificaciones formales notariadas.
Paso 5	Archivo y Documentación En caso la persona que formuló la queja o reclamo se encuentra de acuerdo con la decisión de la Unidad Ejecutora del Proyecto, se implementará lo acordado luego de la negociación correspondiente para poder cerrar el procedimiento. En el caso de la persona que formuló la queja o reclamo no se encuentre de acuerdo con la negociación dada por el subproyecto, se cerrará el procedimiento sin cumplir el acuerdo, y podrá seguir el procedimiento vía administrativa de acuerdo con la naturaleza de la queja o reclamo. Se tendrá especial cuidado en preservar la confidencialidad de las personas que formulen una queja o reclamo, sobre todo, de aquellas que expresen una preferencia para que su identidad se mantenga en reserva.
Paso 6	Reportes Periódicos Las Unidades Ejecutoras del Proyecto (PEVD – ENDE), reportarán al Banco Mundial, cada seis (6) meses, informes sobre quejas recibidas y la atención brindada y/o las formas de solución a los casos de reasentamiento involuntario. Así también, reportaran al Banco Mundial sobre cualquier incidente, accidente y otros relacionados al Proyecto, en un plazo de 48 horas.

*Fuente: Elaboración Propia, 2024.

9.2. Procedimiento

El procedimiento para gestionar una queja o reclamo será difundido a nivel interno y externo. A nivel interno, se dará a conocer este procedimiento a las áreas responsables de cada UEP. A nivel externo, se difundirá entre los beneficiarios y afectados.

a. Recepción y registro de la Queja, Reclamo o Sugerencia

El procedimiento se inicia con la recepción del caso. Este es ingresado de manera física y/o virtual. El punto de recepción se denomina “mesa de partes”, donde se asigna un número de registro. Además, se tomará nota de la fecha y hora de recepción del documento.

En cuanto a los documentos presentados, éstos deberán contener el nombre de la persona titular (natural o jurídica) y algún número de teléfono de contacto, así como la explicación motivada de la queja, reclamo o sugerencia. En todos los casos deberá consignarse los datos de la persona que presenta la queja, reclamo o sugerencia.

Durante la ejecución del subproyecto, podrían presentarse casos de quejas, reclamos o sugerencias, por lo que se garantizará que las empresas contratistas, cuenten con sus respectivos libros de ocurrencias donde registran también las mismas y estas serán comunicadas inmediatamente a la UEP PEVD y UEP ENDE, a su vez a cualquiera de los Técnicos del subproyecto, para que se coordine con el Especialista Social y se tomen las acciones correspondientes lo más rápido posible.

Así también, el personal técnico de las Unidades Ejecutoras desarrollará inspecciones no

programadas, en las cuales los Especialistas Ambiental y Social solicitarán a la empresa el libro de ocurrencias para verificar si este tuvo algún acontecimiento, queja y/o algún reclamo o sugerencia.

b. Admisión de la Queja, Reclamo o Sugerencia

El personal registrará e iniciará una rápida evaluación con la finalidad de determinar la admisión del caso.

- Cuando la queja, reclamo o sugerencia sea aceptada(o):
 - Se acogerá la queja, reclamo o sugerencia;
 - Se evaluará y analizará la gestión de las medidas de respuesta o de corrección;
 - Se dará un adecuado tratamiento al caso presentado.
 - Si el caso requiere de la respuesta de otra instancia del Programa por motivos de competencia, se realizará la derivación correspondiente y se responderá de esta acción al titular de la queja, reclamo o sugerencia.
- Cuando la queja, reclamo o sugerencia sea denegada(o):
 - Se comunicará la razón por medio escrito;
 - Serán denegados aquellos casos que deban ser atendidos a través de otros mecanismos.

En ambas situaciones se notificará la respuesta, a partir del día siguiente de expedida la misma, al titular que presenta la queja, reclamo o sugerencia.

c. Gestión, Monitoreo y Resolución

Una vez aceptada la queja, reclamo o sugerencia, este será rápidamente analizada por el personal responsable, quien propondrá ante la Coordinación las medidas de resolución del caso.

Dependiendo de la magnitud o complejidad de la queja, reclamo o sugerencia, esta será resuelta mediante: una sugerencia, inspecciones in situ u otras medidas correctivas.

La decisión y gestiones adoptadas por el subproyecto serán inmediatamente comunicadas al titular de la queja, reclamo o sugerencia, por vía telefónica, mediante correo electrónico o mediante oficio, según corresponda.

- Si el titular del caso acepta la decisión tomada, se pasará a implementar las medidas y se dará por cerrado el caso, documentando la situación para evitar cualquier problema futuro.
- Si la persona que hizo la queja, reclamo o sugerencia se niega a recibir la respuesta o no es posible contactarlo, la Unidad Legal de la correspondiente UEP intervendrá y elaborará un documento que certifique la atención del caso y este será dado por "Cerrado" cuando se tengan las notificaciones formales notariadas.
- En el caso de las quejas con confidencialidad de datos del titular, se comunicará por la vía acordada para respuesta y tras implementar las medidas se dará por cerrado el caso, siempre y cuando se tenga la documentación que respalde el resultado.

Cabe indicar que el Mecanismo de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias admite apelaciones y si la persona que así lo desee, podrá solicitar una reunión con la Coordinación del Programa. En caso de no llegar a un acuerdo sobre la apelación, las partes pueden recurrir a instancias o procedimientos legales y/o judiciales.

d. Archivo y documentación

Una vez finalizada la resolución de la queja, reclamo o sugerencia, y habiendo notificado al titular del caso, se dará por cerrado con un informe del Especialista Social y remitido a archivo del subproyecto y del Proyecto.

Se tendrá especial cuidado en preservar la confidencialidad de las personas que formulen una queja, reclamo o sugerencia, sobre todo, de aquellas que expresen una preferencia para que su identidad se mantenga en reserva.

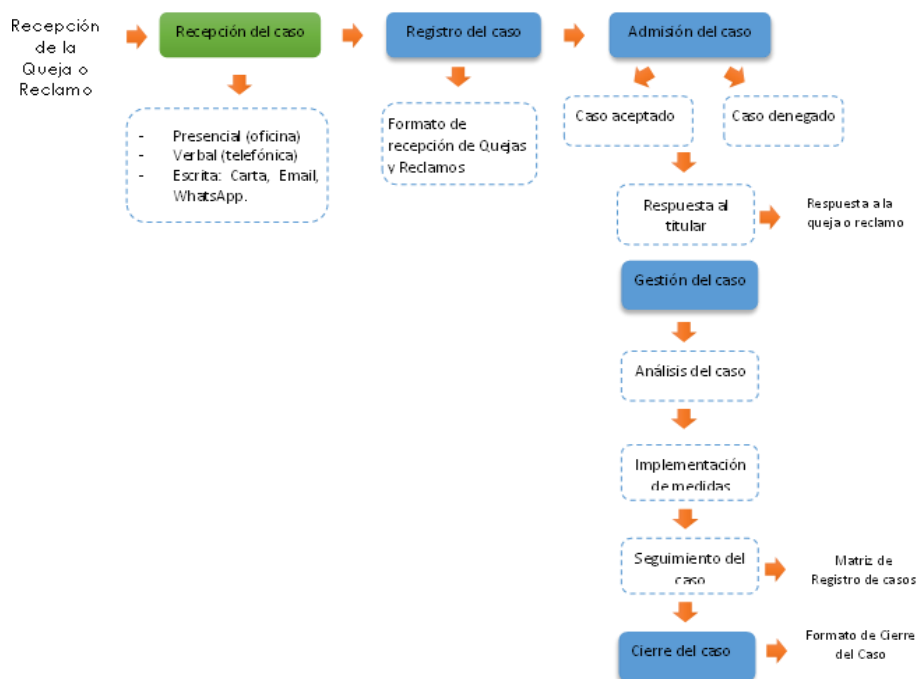
e. Reportes Periódicos

Las Unidad Ejecutora del Proyecto en la etapa de inversión (UEP ENDE), reportará al Banco Mundial, cada seis (6) meses, informes semestrales sobre quejas recibidas y la atención brindada y/o las formas de solución a los casos de reasentamiento involuntario.

Así también, reportará hacia al Banco Mundial sobre cualquier incidente, accidente y otros relacionados al Proyecto, en un plazo de 48 horas.

A continuación, se presenta el flujograma para el mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias.

Figura 1. Flujograma del MAQyR



Fuente: P178861 PGMO BO Irrigación, 2022.

ANEXO D -1

MARCO DE POLÍTICA DE REASENTAMIENTO
 FORMULARIO MODELO PARA LA PRESENTACIÓN
 DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha			
Comunidad			
Municipio			
Provincia			
Departamento			
Comunidad Indígena ¿Cuál?	Si	No	
Nombre de la persona que presenta la consulta/queja/reclamo/sugerencia*			
Dirección: *			
Teléfono: *			
Correo electrónico*			
Documento de identidad: *			
Presentación de:	Queja	Reclamo	
Descripción de la Queja o Reclamo: (Incluir un Croquis de la ubicación. También, podrá adjuntar otra documentación de respaldo)			
*Estos datos son opcionales y no será un impedimento para el registro de la queja. En caso de que la información sea proporcionada, esta se mantendrá como confidencial. Para su llenado puede ser apoyado por personal técnico de las Unidades ejecutoras			

ANEXO D-2

ACTA DE CONFORMIDAD PARA SERVIDUMBRE PROYECTO:
CONSTRUCCIÓN ELECTRIFICACIÓN RURAL [...nombre.....]

La comunidad..... , correspondiente al Municipio de.....de la Provincia del Departamento de Cochabamba, ha solicitado la ejecución del proyecto: Construcción Electrificación Rural [...nombre.....], por lo tanto, hace conocer su conformidad para la Construcción, Reparación y Mantenimiento futuro por el Operador del mencionado proyecto, además otorga su consentimiento y autorización de uso de predios (terrenos) y corte de árboles que la Empresa Nacional de Electricidad (ENDE) requiera realizar para la construcción del mismo.

Asimismo, la comunidad se compromete a promover las condiciones necesarias para que ENDE pueda ejecutar la obra, coordinando con sus afiliados para que no obstaculicen los trabajos requeridos.

La Comunidad brindará su apoyo y colaboración, promoviendo las condiciones necesarias para los trabajos de Plan de Desmonte que sean necesarios realizar por ENDE para el correspondiente trámite ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierra (ABT).

Por otra parte, cada uno de los propietarios de los terrenos o viviendas que sean identificados a lo largo del trazo de la línea del proyecto de la comunidad indicada, se comprometen a entregar una copia de la documentación que requiera el Operador para llevar adelante los trámites de Constitución de Servidumbre, en el marco de la Ley 1604 y su Reglamentación.

Se adjunta al presente acta: la lista firmada de los propietarios y copias de Cédulas de Identidad. Con constancia de aceptación al acta de conformidad, firmamos al pie.

[...Lugar...], ... / /

Nombre y firma SINDICATO COMUNAL

COMUNIDAD.....			
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	C.I.	FIRMA

ANEXO D-3
ACTA DE AUTORIZACIÓN DE INGRESO Y USO DE
PREDIOS (TERRENOS) PROYECTO IDTR III

Los propietarios [.....nombre(s) de/los propietario(s).....] del predio denominado del Municipio de.....de la Provincia del Departamento de, hacen conocer su consentimiento y autorización de ingreso y uso de predios (terrenos) y corte de árboles que la Empresa Nacional de Electricidad – ENDE requiera hacer para el Estudio, Diseño, Construcción, Reparación y Mantenimiento futuro por el Operador del Proyecto IDTR III. Asimismo, los propietarios, se comprometen a promover las condiciones necesarias para que ENDE pueda ejecutar la obra, sin obstaculizar los trabajos requeridos, brindando su apoyo y colaboración, sobre los trabajos de plan de desmonte que sean necesarios realizar por ENDE para el correspondiente permiso de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierra (ABT), comprometiéndose a entregar la documentación requerida para llevar adelante los trámites de Constitución de Servidumbre correspondientes.

Como constancia de aceptación y conformidad, firmamos al pie. Lugar y fecha:
.....

Firmas de los Propietarios/Representantes:

.....
.....
.....

.....
.....
.....

ANEXO D-4
CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE
CONTINGENCIAS PARA REASENTAMIENTO
INVOLUNTARIO

1. Introducción
2. Competencias Institucionales
3. Descripción del Proyecto: Objetivos, Alcance, Priorización, Aspectos Técnicos, Otros.
4. Descripción de los requerimientos de infraestructura del Sub-Proyecto
5. Descripción de los requerimientos de reasentamiento involuntario del Sub-Proyecto
6. Clasificación del Reasentamiento Involuntario
 - a) Afectación Económica
 - b) Desplazamiento Temporal / Permanente
7. Resumen del diagnóstico de las principales características del Reasentamiento Involuntario del Sub-Proyecto
8. Análisis de Riesgos
9. Análisis de población vulnerable
10. Escenarios de reasentamiento
11. Plan de Reasentamiento Involuntario
 - a) Metodología para verificación documental (según afectación económica o desplazamiento)
 - b) Metodología de Evaluación e Identificación de Compensaciones
 - c) Protocolos de Respuesta a Imprevistos
 - d) Determinación de Recursos Necesarios
 - e) Presupuestos específicos
 - f) Presupuesto Total
 - g) Cronograma Consolidado
 - h) Resumen Ejecutivo del Plan de Contingencias

GLOSARIO

Adquisición de tierras. Se refiere a todos los métodos de obtención de terrenos para los fines del proyecto, que pueden incluir la compra sin restricciones, la expropiación de bienes y la adquisición de derechos de acceso, como derechos de servidumbre o de paso. La adquisición de tierras también puede incluir:

- a. La adquisición de terrenos no ocupados o no utilizados ya sea que el propietario use o no tales terrenos para obtener ingresos o sus medios de subsistencia.
- b. La recuperación de terrenos públicos utilizados u ocupados por individuos u hogares.
- c. Los impactos del proyecto que hagan que las tierras queden sumergidas o se vuelvan inutilizables o inaccesibles.

El término “tierra” incluye todo lo que crece en la tierra o está adherido a esta en forma permanente, como cultivos, construcciones y otras mejoras, así como los cuerpos de agua adjuntos.

Costo de reposición. Se define como un método de avalúo que ofrece compensación suficiente para reemplazar los bienes, más los costos de transacción relacionados con la reposición de bienes.

Cuando existen mercados en funcionamiento, el costo de reposición es el valor de mercado establecido mediante la valoración inmobiliaria independiente y competente, más los costos de transacción. Cuando no existen mercados en funcionamiento, el costo de reposición podrá determinarse por medios alternativos, como el cálculo del valor de producción de la tierra o los activos productivos, o el valor sin depreciación del material de reposición y la mano de obra para la construcción de estructuras u otros inmuebles, más los costos de la transacción.

En todos los casos en que el desplazamiento físico genere pérdida de vivienda, el costo de reposición debe ser al menos suficiente para permitir la compra o construcción de viviendas que cumplan con los estándares mínimos de calidad y seguridad de la comunidad.

El método de avalúo para determinar el costo de reposición deberá documentarse e incluirse en los documentos pertinentes de planificación del reasentamiento. Los costos de transacción incluyen los cargos administrativos, las tarifas de registro y titulación, los gastos razonables de movilidad, y todo costo similar impuesto a las personas afectadas.

A fin de garantizar la compensación al costo de reposición, puede ser necesario actualizar las tarifas de compensación previstas en zonas del proyecto en las que la inflación es alta o si transcurre mucho tiempo entre el cálculo de los valores de compensación y la entrega de esta.

Desalojo forzado. Se define como la remoción permanente o temporal contra la voluntad

de los individuos, las familias o las comunidades de sus viviendas o de las tierras que ocupan sin proporcionarles mecanismos adecuados de protección legal y de otro tipo ni acceso a estos mecanismos, incluidos todos los procedimientos y principios aplicables del EAS 5.

El ejercicio del poder de expropiación, la adquisición obligatoria u otras facultades similares por parte de un Prestatario no se considerará desalojo forzado siempre y cuando cumpla con los requisitos de las leyes nacionales y las disposiciones del EAS 5, y se realice en consonancia con los principios básicos del debido proceso (lo que incluye enviar notificaciones con antelación suficiente, ofrecer oportunidades concretas de presentar reclamos y apelaciones, y evitar el uso innecesario, desproporcionado o excesivo de la fuerza).

Medio de subsistencia. Se refiere a toda la variedad de medios que los individuos, las familias y las comunidades utilizan para sustentarse, como ingresos salariales, agricultura, pesca, pastoreo, otros medios de subsistencia basados en los recursos naturales, comercio pequeño y trueque.

Reasentamiento involuntario. La adquisición de tierras o las restricciones sobre el uso de la tierra relacionadas con el proyecto pueden causar desplazamiento físico (reubicación, pérdida de tierras o vivienda), desplazamiento económico (pérdida de tierras, bienes o acceso a bienes, incluidos los que conduzcan a la pérdida de fuentes de ingresos u otros medios de subsistencia), o ambos. El término reasentamiento involuntario se refiere a estos impactos.

El reasentamiento se considera involuntario cuando las personas o las comunidades afectadas no tienen derecho a negarse a la adquisición de tierras o a las restricciones sobre el uso de la tierra que generan desplazamientos.

Restricciones sobre el uso de la tierra. Se refiere a las limitaciones o prohibiciones en el uso de la tierra con fines agrícolas, residenciales, comerciales o de otro tipo que se incorporen en forma directa y entren en vigor en el marco del proyecto. Pueden incluir restricciones al acceso a parques y áreas protegidas legalmente designadas, restricciones al acceso a otros recursos de propiedad común y restricciones al uso de los terrenos en las servidumbres de paso de las empresas de servicios públicos o las zonas de seguridad.

Seguridad de la tenencia. Significa que las personas o las comunidades reasentadas se establecen en un sitio que pueden ocupar legalmente, en el cual están protegidos del riesgo de desalojo y en el que los derechos de tenencia que se les otorgan son social y culturalmente apropiados. En ningún caso, las personas reasentadas recibirán derechos de tenencia que tengan menor validez que los derechos que tenían sobre las tierras o los bienes de los cuales fueron desplazados.