



## **MARCO DE POLÍTICAS DE REASENTAMIENTO**

### **PROYECTO DE RESILIENCIA URBANA**

Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra

Mayo - 2022

## ÍNDICE

<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>1</b>
1.1. Del Estado Plurinacional de Bolivia .....	1
1.2. Del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra .....	1
1.3. El Programa.....	2
1.3.1. Objetivo del Programa.....	2
1.3.2. Componentes .....	2
1.3.3. Políticas Operacionales del Banco Mundial .....	3
<b>2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROYECTOS .....</b>	<b>3</b>
2.1. Proyecto 1: Canal emisario 8vo anillo sur oeste .....	5
2.2. Proyecto 2: Red de Ciclovías Sostenibles, Ecológicas y Resilientes .....	6
2.3. Proyecto 3: Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai.....	8
2.4. Proyecto 4: Regeneración Urbana Zona Central .....	8
<b>3. CARACTERÍSTICAS DEL REASENTAMIENTO EN LOS PROYECTOS.....</b>	<b>9</b>
<b>4. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN SOCIAL .....</b>	<b>10</b>
4.1. Proyecto 1: Canal Emisario 8vo Anillo Sur Oeste .....	10
4.2. Proyecto 2: Red de Ciclovías Sostenibles, Ecológicas y Resilientes .....	11
4.3. Proyecto 3: Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai.....	12
4.4. Proyecto 4: Regeneración Urbana Zona Central .....	14
<b>5. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL MARCO DE POLÍTICA DE REASENTAMIENTO.....</b>	<b>17</b>
5.1. Objetivo General.....	17
5.2. Objetivos Específicos.....	17
5.3. Principios para el Desarrollo de Planes de Reasentamiento .....	18
<b>6. MARCO JURÍDICO .....</b>	<b>19</b>
6.1. Normativa Municipal .....	19
6.2. Normativa Nacional.....	21
6.3. Normativa Internacional: Políticas de Salvaguarda del Banco Mundial .....	25
6.4. Principales brechas entre las políticas del banco mundial y las políticas nacionales .....	26
<b>7. IMPACTOS DE REASENTAMIENTO .....</b>	<b>32</b>
<b>8. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE REASENTAMIENTO O PLAN DE REASENTAMIENTO ABREVIADO .....</b>	<b>33</b>
8.1. Contenidos del Plan de Reasentamiento o Plan de Reasentamiento Abreviado .....	33
8.2. Metodología para el Desarrollo de un Plan de Reasentamiento o Plan de Reasentamiento Abreviado.....	34
8.2.1. Hito 1: Inicio del relacionamiento con la comunidad y desarrollo de consultas .....	34

# **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

---

8.2.2.	Hito 2. Censo y Avalúo de afectaciones .....	34
8.2.3.	Hito 3. Pautas para una buena ejecución de un PRs O PRAs .....	36
<b>9.</b>	<b>PRESUPUESTO GLOBAL PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE REASENTAMIENTO O PLAN DE REASENTAMIENTO ABREVIADO.....</b>	<b>38</b>
<b>10.</b>	<b>MECANISMOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>38</b>
10.1.	Estrategias de Consulta, Participación e Información Continua .....	38
10.1.1.	Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV) .....	38
10.1.2.	Puntos Satélites de Información (PSI) .....	38
10.2.	Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información en el Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV).....	39
10.2.1.	Fases del Proceso para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información.....	39
10.2.2.	Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información.....	41
10.3.	Instituciones competentes estatales a las que deben derivarse los casos que requieren un seguimiento específico .....	46
10.3.1.	Servicio Legal Integral Municipal .....	46
10.3.2.	Defensoría de La Niñez y la Adolescencia .....	47
10.3.3.	Defensoría del pueblo .....	48
10.3.4.	Policía Nacional .....	48
10.4.	Enfoque de género en el sistema de atención de consultas y reclamos .....	49
<b>11.</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>12.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>50</b>

## **ABREVIATURAS**

GAMSCS	Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra
PCR	Programa Ciudades Resilientes
ES	Evaluación Social
MGS	Marco de Gestión Social
BM	Banco Mundial
PRI	Plan de Reasentamiento Involuntario
OP	Políticas Operacionales
PTDI	Plan Territorial de Desarrollo Integral
CPE	Constitución Política del Estado
PRA	Plan de Reasentamiento Abreviado
PR	Planes de Reasentamiento

## ANTECEDENTES

### 1.1. Del Estado Plurinacional de Bolivia

La población de Bolivia asciende actualmente a más de 11 millones de habitantes, aproximadamente el 67 por ciento vive en áreas urbanas. Bolivia hizo un importante avance económico y social durante el auge de las materias primas (2006-2012). El rápido crecimiento económico fue especialmente pronunciado para el 40% inferior de la población, que vio aumentar sus ingresos más rápidamente que la población no pobre. Como resultado, la tasa de pobreza nacional disminuyó del 63 por ciento en 2002 al 39 por ciento en 2014; y la extrema pobreza experimentó un declive aún más rápido, de casi el 39 por ciento en 2002 al 17 por ciento en 2014.<sup>1</sup>

Dada la acelerada urbanización del país, más de 7 millones de personas viven en áreas urbanas en Bolivia, por ello es que las ciudades tienen un papel central en la contribución a la agenda nacional, en el marco de la planificación estratégica, la reducción de la pobreza y la mitigación de riesgos en Bolivia. Debido al rápido ritmo del proceso de urbanización, existe una necesidad urgente de implementar acciones de política pública para mejorar los beneficios que ofrecen las ciudades, evitando al mismo tiempo los posibles costos negativos de una urbanización descontrolada, como tasas altas de contaminación, incremento del parque automotriz con la consiguiente congestión vehicular o el rápido crecimiento de los asentamientos informales donde muchas familias viven, en asentamientos en riesgo por los desastres naturales dada la precariedad de sus viviendas. Esto puede lograrse combinando buenas prácticas en planificación de infraestructura urbana sostenible, construcción y mantenimiento con enfoque en servicios públicos de alta calidad y resiliencia.

Asimismo, se puede avanzar hacia los principios, criterios y variables a tomarse en cuenta en el marco del desarrollo sustentable y, por ende, la sustentabilidad y resiliencia de los proyectos urbanos, que consideran que la ciudad no es un sistema cerrado, y que tiene dinámicas endógenas y exógenas que deben entenderse como sistemas dinámicos (de ciudades-regiones) como otros ecosistemas en términos de su capacidad de adaptarse, reducir vulnerabilidad y aumentar resiliencia; en síntesis, generar homeostasis.

### 1.2. Del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra

#### VISIÓN

*“Ser una Institución moderna y eficiente con Autonomía de Gestión y alta Gobernabilidad, que está cerca del ciudadano, con Recursos Humanos idóneos; que es reconocida y apreciada como principal proveedora de infraestructura urbana y de servicios de calidad planificados; promoviendo la construcción de una economía urbana basada en la generación de valor en el marco de la formalidad; generando y haciendo cumplir normas de convivencia adecuadas para el bienestar y el desarrollo de sus habitantes, en el marco de la inclusión e igualdad de condiciones”.*

#### MISIÓN

*“Contribuir a la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, construyendo obras y prestando servicios de calidad a la comunidad, promoviendo la participación activa de cada ciudadano en la planificación y consecución del desarrollo integral del Municipio y proyectando a Santa Cruz como una ciudad solidaria, vanguardista y progresista”.*

La ciudad de Santa Cruz de la Sierra se encuentra en el oriente boliviano, a orillas del río Pirai, en el Departamento de Santa Cruz, Provincia Andrés Báñez, es la Sección Capital, y está conformada por los siguientes Cantones: Santa Cruz de la Sierra, El Palmar del Oratorio, Paurito y Montero Hoyos. La ciudad está en promedio a 417 metros de altura sobre el nivel del mar, con vientos dominantes cálidos del noroeste y vientos

# **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

fríos del sur durante el invierno. La temperatura media es de 25° centígrados. Las precipitaciones pluviales están en el orden de los 1.100 milímetros ((GAMSCS, 2016).

La ciudad de Santa Cruz de la Sierra es la más grande y poblada de Bolivia, considerada el centro económico e industrial del país, tiene una población aproximada de 1.454.539 habitantes, sumados al resto de ciudades que conforman su área metropolitana, el número total de habitantes asciende a 1.750.717. En la actualidad Santa Cruz crece a un ritmo acelerado y se consolida como la ciudad núcleo del área metropolitana, dándole el nombre a la misma. Por esta razón la ciudad ha tenido un crecimiento demográfico significativo, producto de migraciones internas, de acuerdo a los datos del Censo de Población y Vivienda del año 2012.

El aumento poblacional en zonas periféricas hace un contraste respecto a la economía ascendente de Santa Cruz, ya que existe pobreza extrema en los distritos urbanos de la corona periférica de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra (GAMSCS, 2005) que enfrentan carencias y diferentes tipos de problemas relacionados con la pobreza y desastres climáticos.

El desarrollo constante de las ciudades nos impulsa a aunar esfuerzos con una visión metropolitana, para afrontar los retos y desafíos en común con otros municipios, así como aprovechar las ventajas de transformación social y desarrollo. Esto es un desafío para el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra, a la hora de proponer proyectos y programas para el desarrollo urbano y territorial de nuestro Municipio, con una visión metropolitana.

En este contexto, el Gobierno Municipal de Santa Cruz de la Sierra participa en el Programa de Ciudades Resilientes del Banco Mundial para el financiamiento de obras priorizadas para mejorar la calidad de vida de la población, con la filosofía de construir ciudades y sociedades preservando el medio ambiente.

## **1.3. El Programa**

### **1.3.1. Objetivo del Programa**

El objetivo del Programa de Ciudades Resilientes en Bolivia es reducir la vulnerabilidad ante los riesgos meteorológicos, mejorar las condiciones de vida en áreas de bajo ingreso en zonas seleccionadas del municipio Santa Cruz de la Sierra.

### **1.3.2. Componentes**

El Programa Ciudades Resilientes (PCR) en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra prevé el financiamiento de US\$ 50 millones de dólares a ser ejecutados por el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra.

El Programa, se desglosa en tres Componentes:

- **Componente 1:** Infraestructura resiliente y espacio urbano;
- **Componente 2:** Mejoramiento urbano y movilidad y;
- **Componente 3:** Gestión de Programa.

Bajo los componentes 1 y 2, se implementarán obras de infraestructura que contribuirán a consolidar la franja de protección ecológica del Río Piraí con actividades interactivas y recreativas con el medio ambiente, infraestructura de canal emisario en zonas vulnerables así como la mejora del sistema de alerta temprana de inundaciones de la ciudad, la generación de un plan maestro de la ciudad para el transporte no motorizado; y la revitalización y regeneración urbana, arquitectónica y medioambiental del centro histórico, con la ampliación de los espacios verdes y de recreación para la población. Todos los proyectos están abordados con un enfoque de género y generacional, atendiendo además a la vulnerabilidad social, procedente de la amenaza del

sexismo, la violencia y la discriminación. Por otro lado, el componente 3, contribuirá a la creación de capacidades en el Gobierno Autónomo Municipal para el desarrollo de operaciones a partir del establecimiento de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP) responsable de llevar a cabo las adquisiciones, la gestión financiera, la gestión del conocimiento, el seguimiento a las salvaguardas sociales y ambientales y el seguimiento de los resultados del Proyecto.

### **1.3.3. Políticas Operacionales del Banco Mundial**

Dentro de los objetivos del Banco Mundial en la financiación de proyectos de países en desarrollo, está garantizar que las personas y el medio ambiente estén protegidos de posibles impactos adversos, esto se ejerce a través de políticas que identifican, evitan y minimizan el daño a las personas y al medio ambiente.

El Banco Mundial establece para cada uno de los proyectos a ser financiados, Políticas de Salvaguarda como mecanismo para abordar los problemas ambientales y sociales en el diseño, implementación y operación de los proyectos, y proporcionan un marco para la consulta con las comunidades y la divulgación pública.

Como parte del cumplimiento de las políticas, se ha elaborado una Evaluación Social que da cuenta que la política O.P. 4.10 Pueblos Indígenas, no está activada para el proyecto puesto que en el municipio de Santa Cruz la población de beneficiarios no califica como “pueblo indígena” según la definición en la OP/BP 4.10 sobre Pueblos Indígenas, porque: (i) los beneficiarios no apelan a la auto- identificación étnica como un marcador de pertinencia a un grupo en particular en el área del proyecto propuesto; (ii) no tienen un apego colectivo a territorios ancestrales y no hay evidencias de costumbres tradicionales vinculadas a la tierra y el territorio en los lugares donde se implementará el proyecto propuesto; (iii) no tienen otros rasgos organizativos económicos, políticos, sociales y culturales específicos, que difieran de los de la sociedad regional, y (iv) aunque en contextos domésticos en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, la gente todavía usa lenguas indígenas, los idiomas nativos no se usan como un elemento de cohesión grupal. Por lo tanto, de acuerdo con este análisis, el OP/BP 4.10 no ha sido activado para el proyecto.

La Política Operacional O.P. 4.12 de Reasentamiento Involuntario, ha sido activada para el Programa. Esta política fija normas y procedimientos para asegurar que las personas afectadas por un desplazamiento permanente o temporal no vean afectadas sus condiciones de vida, es decir que la finalidad de esta Política es asegurar que en la eventualidad de que exista reasentamiento involuntario en alguna de sus formas, se restituyan las condiciones de vida de las personas en igual o mejores condiciones a las previas. Dado que el Programa desarrollará proyectos de infraestructura en áreas pobladas, se ha determinado como necesaria la activación de esta política con un carácter preventivo. No se espera que en el proyecto haya adquisición de tierras, reasentamiento, ni indemnizaciones en efectivo.

En este entendido y como parte de los requerimientos del organismo financiador (Banco Mundial), el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz, ha desarrollado el Marco de Gestión Social que contiene la Evaluación Social del proyecto, mismo que forma parte del Marco de Gestión Ambiental y Social. Adicionalmente bajo la política O.P. 4.12, se ha desarrollado un Marco de Política de Reasentamiento (MPR) para proyectos que aún no cuentan con diseño final y un Plan de Reasentamiento para el Proyecto de Canal Emisario del 8vo Anillo.

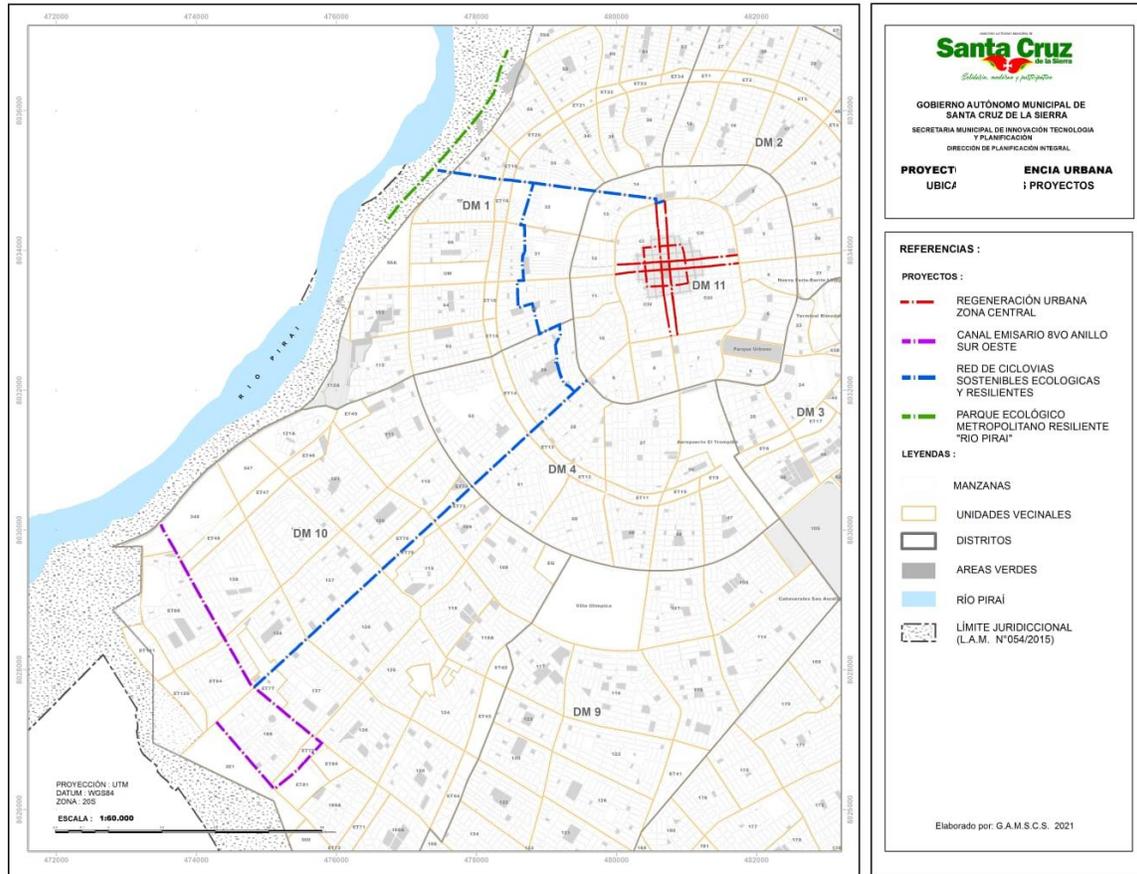
## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROYECTOS**

El “Programa Ciudades Resilientes” se implementará en el municipio de Santa Cruz de la Sierra, en particular sobre aquellos distritos con mayor porcentaje de vulnerabilidad por riesgos meteorológicos. En este sentido, para mejorar las condiciones de vida de la sociedad en su conjunto, resulta oportuno llevar a cabo acciones destinadas a mejorar la consolidación de la infraestructura urbana y dotar de lugares de esparcimiento y recreación. En la misma línea, atender la reducción del caos vehicular a través del incentivo a la utilización del

# GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

transporte no motorizado implementando ciclovías que son parte de una red de infraestructura especializada para ciclistas, incluyendo vías existentes, en ejecución, proyectadas, bici sendas y vías por parques.

Figura N° 1: Ubicación de los proyectos a financiar.

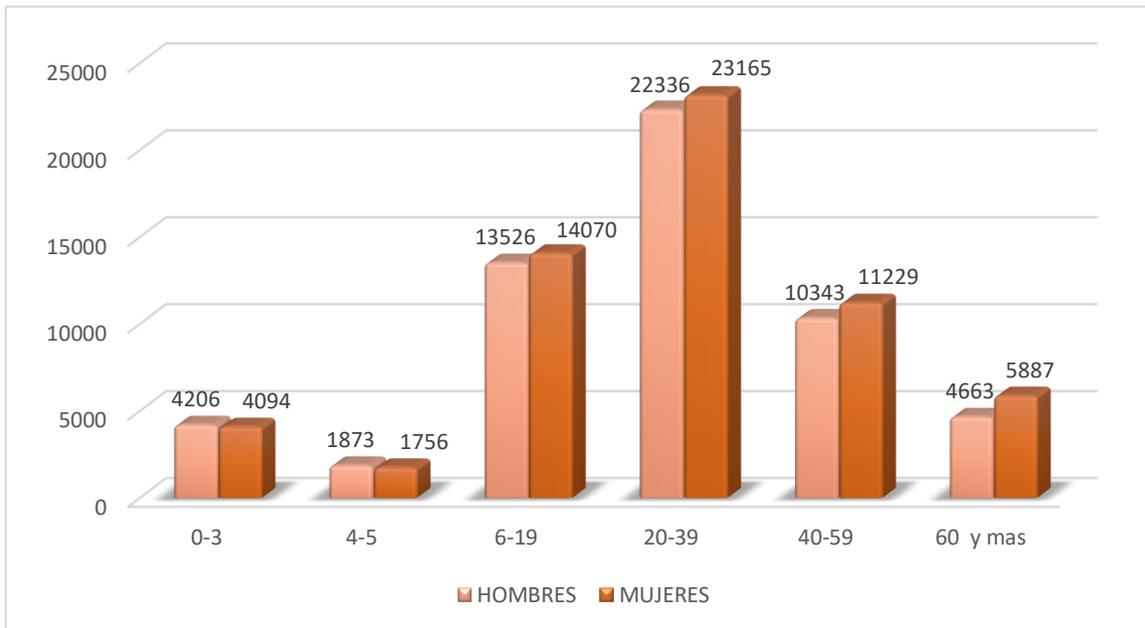


Fuente: Elaboración propia GAMSCS.

Todas estas intervenciones tendrán efectos positivos en la población beneficiaria, ya que estas acciones reducirán la brecha social y promoverán la solución de distintas problemáticas para llegar a tener una ciudad resiliente, sostenible, segura y amigable con el medio ambiente.

La población beneficiaria del PRC en Santa Cruz se calcula en 117.148 habitantes, abarcando los Distritos Municipales (DM) N° 1, 4, 10 y 11. De esta población el 56.947 son hombres y 60.201 son mujeres, de los cuales la población mayoritaria está en un rango de edad entre los 20 y los 39 años. Considerando que el proyecto Canal Emisario 8vo Anillo sur oeste, Proyecto Red de Ciclovías Sostenibles, Ecológicas y Resilientes, Proyecto Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai y Proyecto de Regeneración Urbana Zona Central tendrán como potenciales usuarios a todos los habitantes de la ciudad de Santa Cruz.

Gráfico N° 1: Población beneficiaria según grupo de edad.

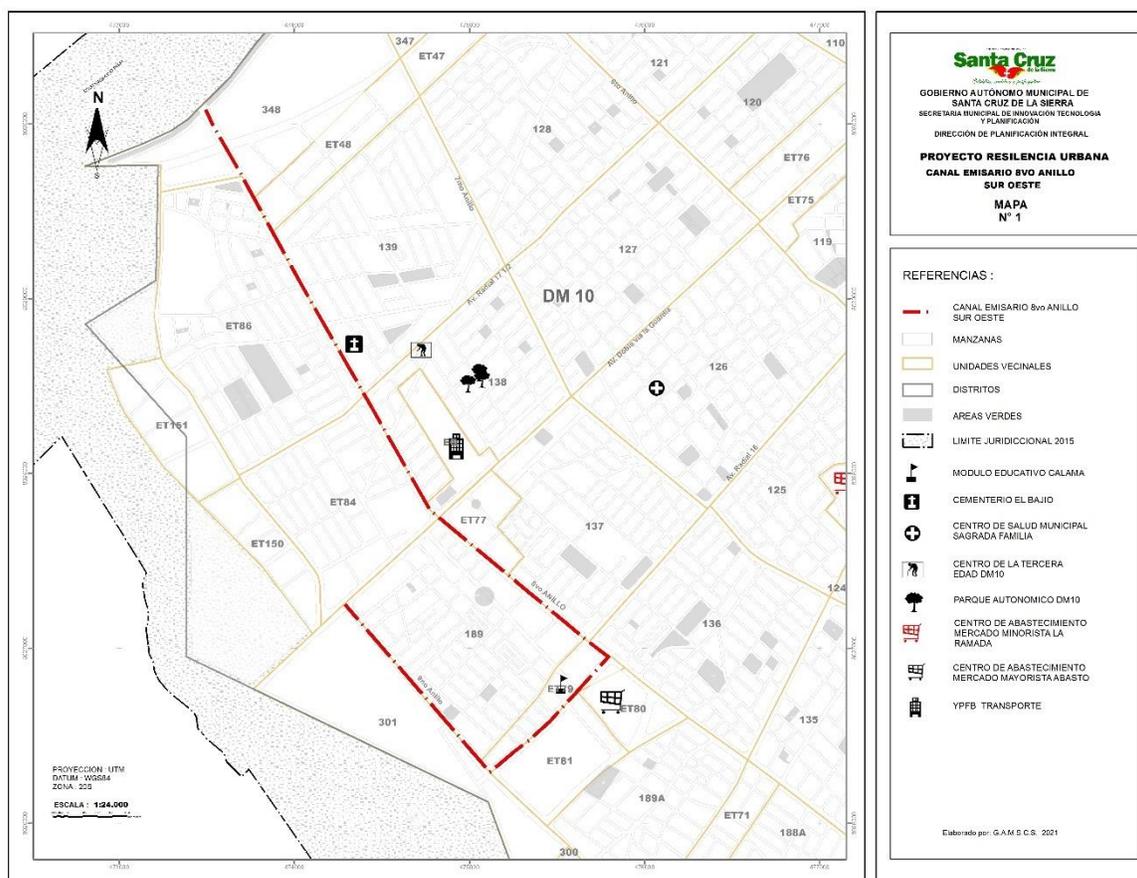


Fuente: Elaboración Propia con Datos del INE

## 2.1. Proyecto 1: Canal emisario 8vo anillo sur oeste

Este proyecto es parte del componente de *Infraestructura resiliente y espacio urbano* del Programa. Incluye el financiamiento para la construcción del canal Emisario del 8vo Anillo sur oeste que forma parte del Plan Maestro de drenaje del Municipio de Santa Cruz. El sistema de drenaje capturará el agua de lluvia de los municipios aguas arriba para evitar la inundación de áreas residenciales aledañas. Además de funcionar como infraestructura de drenaje, el espacio alrededor del canal se diseñará como un espacio público verde para el transporte no motorizado con senderos, cruces y un carril para bicicletas. Adicionalmente, este espacio funcionará como área de amortiguamiento de las aguas para prevenir inundaciones, así como para proteger al espacio público de asentamientos informales.

Figura N° 2: Ubicación del Proyecto 1: Canal Emisario 8vo anillo Sur Oeste.



Fuente: Elaboración propia GAMSCS

El Canal Emisario Octavo Anillo Sur Oeste, está conformado por cinco tramos, con secciones de tipo U y sección cajón y sección trapezoidal, cuenta además con 6 alcantarillas vehiculares y 13 puentes peatonales. El ancho del Canal y su profundidad varían de acuerdo al tramo. Este canal recolecta y transporta las aguas pluviales de la zona Sur - Oeste de la ciudad, más concretamente del Distrito Municipal No 10. Tiene una longitud total de 6.44 km.

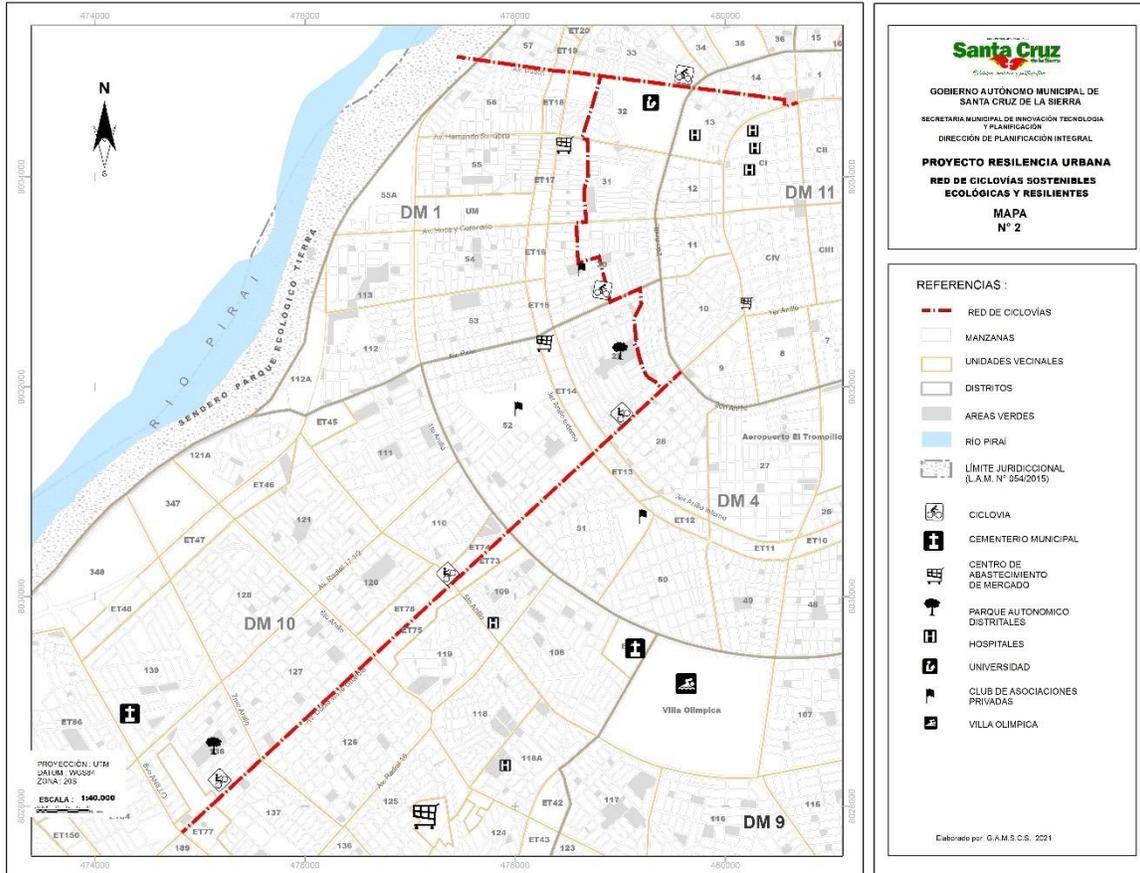
El proyecto también contempla la implementación de un canal aportante ubicado sobre el noveno anillo, el cual tiene una longitud de 2.08 km y se constituye en la desembocadura de un canal del Municipio La Guardia de aproximadamente 4.5 a 5 m de ancho, con una longitud de 1.314 m, a una distancia de 100 m de llegada al Noveno Anillo, según datos de Secretaría Municipal de Obras Públicas (SMOP) del GAMSCS. El hecho que se construya un canal aportante desde la Guardia hacia el 9no. Anillo en Santa Cruz puede ocasionar inundaciones en los desniveles topográficos más bajos, como por ejemplo en los barrios próximos como los Vallecitos, Campo Rosa y el mismo Mercado Municipal Mayorista El Abasto.

## 2.2. Proyecto 2: Red de Ciclovías Sostenibles, Ecológicas y Resilientes

Este proyecto es parte del componente de *Mejoramiento Urbano y Movilidad* del PCR. Incluye el financiamiento de una red de ciclovías con 65 kilómetros de longitud dividido en dos Fases, ubicado en los cuadrantes noroeste a suroeste de la ciudad. Esta red proporcionará conectividad desde el centro de la ciudad hasta el cuarto anillo

y se extenderá hacia el oeste, vinculando el centro histórico y comercial con la franja de protección del Río Pirai. Comprende la construcción de ciclovías, pasos de peatones, y alumbrado público, entre otros.

Figura N° 3: Ubicación del Proyecto 2: Red de Ciclovías Sostenibles, Ecológicas y Resilientes



Fuente: Elaboración propia GAMSCS

El Proyecto contempla la construcción de las rutas de las Ciclovías que permitirán mayor seguridad a los peatones en vías que son de flujo constante y rápido, como la Av. Busch, la doble vía La Guardia y Av. Grigotá.

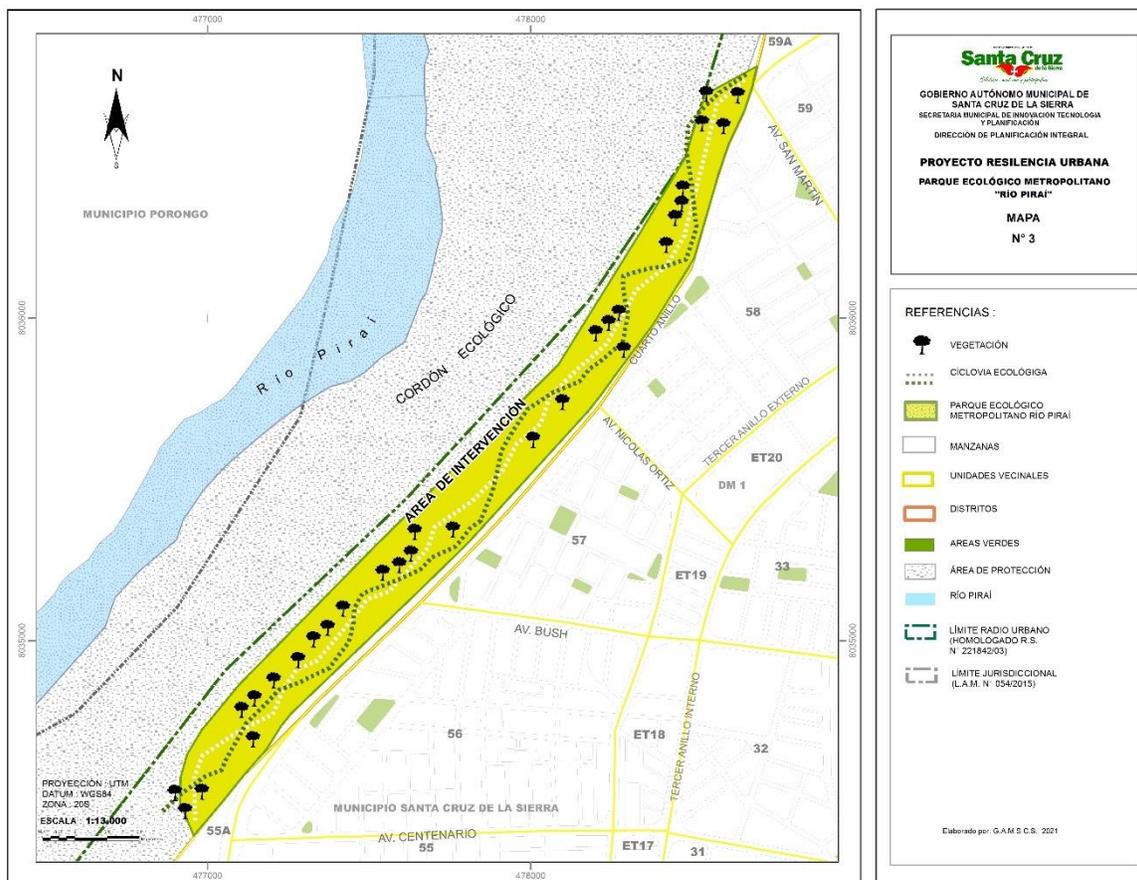
La Ciclovía en la Av. Busch será desarrollada en gran parte a través de la jardinera central, utilizando mayormente el paseo ya existente, salvo la intervención entre 3ro y 4to anillo que va del lado de la acera. En su diseño, las ciclovías establecerán los mejores estándares tanto en el desarrollo de las vías como de las intersecciones para brindar soluciones de seguridad, dando paso de forma privilegiada a las bicicletas y a los peatones. Para garantizar esto, el proyecto contempla la disposición de mobiliarios e iluminación. Así mismo se trabaja en el diseño pasos seguros en los puntos intermedios de los distintos tramos propuestos.

En la Av. Grigotá, el proyecto también contempla la intervención en la Jardinera Central, con la solución de acuerdo a los estándares establecidos para el diseño, la incorporación de equipamiento, iluminación e inserción de especies arbóreas para la sombra del recorrido, se considera también puntos de descanso y espacios de interacción social en los recorridos, así como la integración con la estructura de Ciclovías zonales.

## 2.3. Proyecto 3: Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai

Este proyecto es parte del componente *Infraestructura resiliente y espacio urbano* del Programa. Incluye el financiamiento de la construcción del Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai a lo largo de 4.2 km en la franja de uso público colindante al Parque Metropolitano de Protección Ecológica del Río Pirai, ubicado entre las Av. Centenario y Av. San Martín, con el objetivo de resguardar el área y evitar inundaciones. Así mismo contribuirá a consolidar la propiedad municipal y proteger el espacio público para evitar asentamientos clandestinos.

Figura N° 4: Ubicación del Proyecto 3: Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai.



Fuente: Elaboración propia GAMSCS

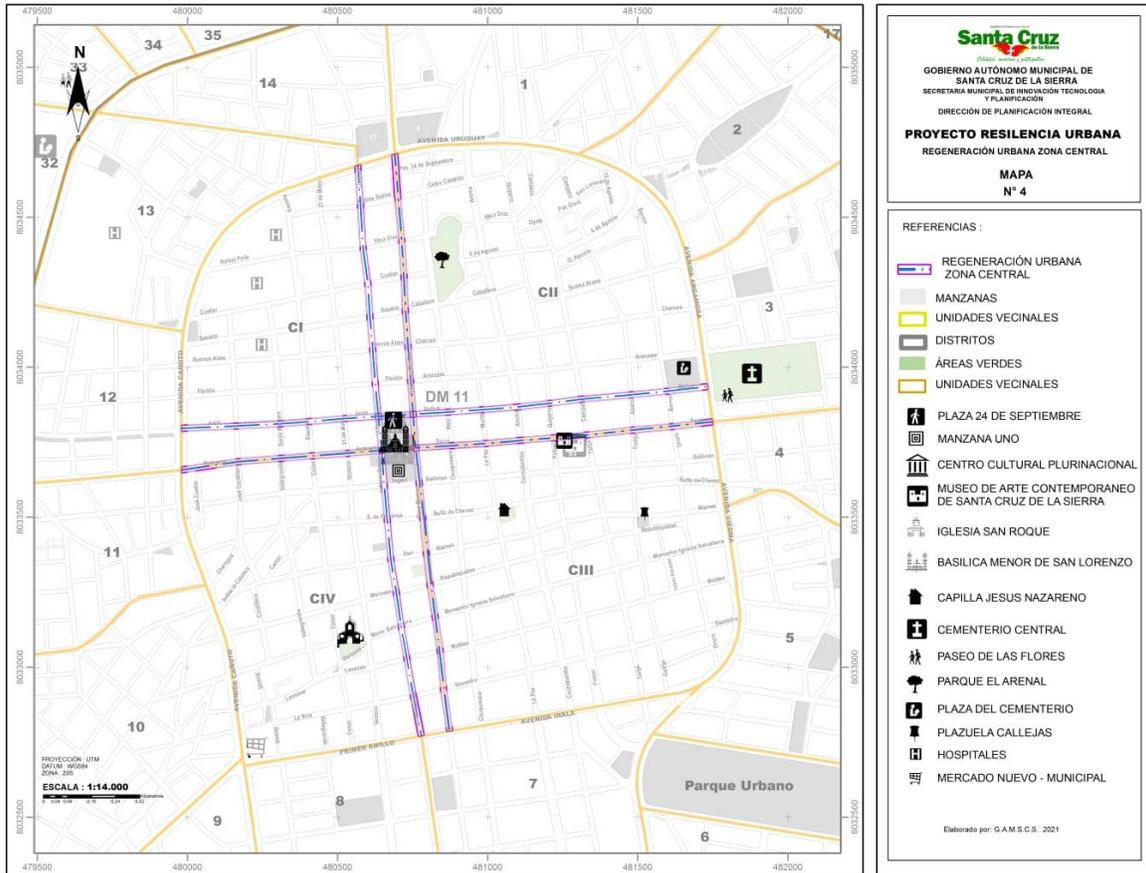
## 2.4. Proyecto 4: Regeneración Urbana Zona Central

Este proyecto es parte del componente *Mejoramiento Urbano y Movilidad* del Programa. Incluye el financiamiento de la Regeneración Urbana de la Zona Central del Distrito Municipal N°11, que forma parte de los desafíos de gestión del Plan Territorial de Desarrollo Integral del Municipio. El proyecto se encuentra enmarcado en temas relativos a intervención y ordenamiento del espacio público; revitalización y regeneración urbana, arquitectónica y medioambiental; preservación del patrimonio; incentivo de usos y actividades en el espacio público; revisión y actualización del reglamento del centro histórico; Cultura ciudadana; etc. Por tal, se definen acciones que permitan definir un marco organizativo para llevar a cabo el mejoramiento urbano gradual y aplicación de propuestas de intervención urbano-arquitectónica para regenerar la zona central de la ciudad.

# GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

El espacio público a intervenir se ubicará en la zona central dentro del Primer anillo de circunvalación para lo cual se desarrollará una Estrategia para la Transformación Integral del Centro de la Ciudad de Santa Cruz la cual permitirá identificar las intervenciones que cumplan con el objetivo de desarrollo y los criterios de elegibilidad del Proyecto de Resiliencia Urbana en Bolivia para la elaboración de diseños conceptuales, lineamientos y estimaciones preliminares de costos para intervenciones a desarrollar en el marco del proyecto.

Figura N° 5: Ubicación del Proyecto 4: Regeneración Urbana Zona Central DM. N°11.



Fuente: Elaboración propia GAMSCS

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL REASENTAMIENTO EN LOS PROYECTOS

El reasentamiento que se generaría, si acaso acontece, será temporal, involucra sobre todo a comerciantes, puestos móviles y quioscos. Una vez concluido el diseño final de cada proyecto, será necesario identificar a los afectados y aplicar las medidas de mitigación según los datos que arroje el censo de afectados. Se debe considerar que los afectados serán sujetos de consulta para encontrar las mejores alternativas de compensación. Las compensaciones serán descritas y cuantificadas en los instrumentos de salvaguarda elaborados después del diseño final. Las posibles compensaciones o medidas de mitigación propuestas también serán coordinadas con las autoridades y las organizaciones sociales de los barrios para asegurarse tomar decisiones concertadas y viables. Las condiciones de vulnerabilidad de las personas también serán tomadas en cuenta.

El reasentamiento de actividades socioeconómicas y de personas, está previsto en el caso de que se encuentren de alguna manera afectados por los proyectos. En estos casos la política del Banco Mundial señala que, en la medida de lo posible, la primera acción es evitar los reasentamientos involuntarios o reducirlos al mínimo, para lo cual deben estudiarse todas las opciones viables de diseño del proyecto. En todos los casos, las compensaciones propuestas y las medidas de mitigación deberán ser presupuestadas e incluidas dentro del presupuesto del respectivo proyecto. Las consideraciones del OP. 4.12 se aplicarán al proyecto a través de este Marco de Política de Reasentamiento que guía el proceso de elaboración de Planes de Reasentamiento en caso de que el reasentamiento resulte inevitable, causando impacto físico y/o el desplazamiento de un negocio o personas. Se requerirá la elaboración de un Plan de Reasentamiento Involuntario (PRI), en caso de que los afectados sean más de 200 personas o Plan de Reasentamiento Abreviado, cuando los afectados sean menos de 200 personas, de acuerdo a los lineamientos y objetivos que se describen en el presente documento.

## **4. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN SOCIAL**

### **4.1. Proyecto 1: Canal Emisario 8vo Anillo Sur Oeste**

El Distrito Municipal N° 10, ubicado en la zona sur oeste de la ciudad, es el territorio donde se implementará el Proyecto. El Distrito cuenta con una población de 110.399 habitantes, lo que representa un 8.70 % de la población del municipio de Santa Cruz de la Sierra. Según el Plan de Ordenamiento Territorial (PLOT), colinda con el municipio La Guardia, emplazado en una zona baja de la ciudad que se ve afectada en épocas de lluvias por inundaciones, enfatizadas por el desnivel topográfico ocasionados por antiguas tejerías, en donde las personas se asentaron y han construido viviendas que están sujetas a inundaciones en época de lluvias. El proyecto contribuirá a evitar las inundaciones en la zona.

El Canal Emisario está emplazado en un territorio expedito, que no tiene obstáculos ni asentamientos humanos, por lo que toda la longitud del canal es un área constructiva efectiva.

La población directamente beneficiada por el proyecto es aproximadamente 4.266 personas. Por la diferencia de altura respecto al nivel de la vía y por las curvas de nivel de la escorrentía de agua, la zona es de alto riesgo según datos proporcionados por la Secretaría Municipal de Obras Públicas. El total de la población beneficiada asciende a 13.690 personas.

Toda la población del Distrito Municipal N° 10 y los habitantes de la zona norte del municipio La Guardia, son beneficiarios indirectos del proyecto.

Otro aspecto importante que se logrará con la implementación del Canal Emisario, es que, mediante la construcción de las alcantarillas y puentes peatonales, se logrará un mejor acceso, tanto vehicular y peatonal en la zona de implementación del proyecto. Esto beneficiará a los vivientes puesto que el transporte público en épocas de lluvia no ingresa a los barrios inundables, por ende, se ven perjudicados al no poder asistir a sus fuentes laborales, escuelas, etc.

La principal actividad económica en la zona se concentra en el Mercado Mayorista Abasto, que cuenta con una superficie de 11.5 Ha, con 1.200 productores y el ingreso diario de aproximadamente 2.500 personas, que con la construcción del Canal Emisario se constituirán en beneficiarias. Al igual que con las viviendas, el proyecto contribuirá a evitar las inundaciones y permitirá que las actividades económicas se desarrollen con normalidad en épocas de lluvia.

Todo el proyecto se realizará en predios identificados como propiedad municipal. No hay afectaciones a privados.

## 4.2. Proyecto 2: Red de Ciclovías Sostenibles, Ecológicas y Resilientes

El área de influencia del proyecto abarca cuatro (04) Distritos Municipales urbanos del municipio de Santa Cruz de la Sierra (DM-1, DM-4, DM-10, DM-11), que se encuentran expresados en la siguiente tabla:

**Cuadro N° 1:** Información de los Distritos Municipales en el área de influencia del proyecto.

Distrito Municipal	Población	Superficie (Has)	Unidades Vecinales	Barrios
1	130.481	1.578	22	64
4	74.000	1.074	10	19
10	200.000	3.332	29	82
11	69.718	939,94	14	18
Total	474.199	6.923,94	75	183

Fuente: Elaboración Propia en base a Información de Concejo Municipal de Santa Cruz de la Sierra.

Cada Distrito cuenta con barrios que están organizados y representados por Juntas Vecinales. Además, cada barrio cuenta con diversas agrupaciones, como ser Clubes deportivos, Clubes de Madres.

Con respecto a los **usuarios potenciales por género y edad**, observamos que 7.966 se encuentra en edades de 16 a 20 años, de estos 4064 son hombres y 3902 son mujeres. Asimismo, 11814 corresponden a edades entre 21 a 25 años, siendo 6170 mujeres y 5644 hombres, de igual modo 2483 corresponden a edades entre 26 a 30 años, siendo 1064 mujeres y 1419 hombres.

**Cuadro N° 2:** Tabla Potenciales Usuarios por Género y Edad en el área de influencia del proyecto.

Edad	Hombre	Mujer	TOTAL
16 -20	4.064	3.902	7.966
21-25	5.644	6.170	11.814
26-30	1.419	1.064	2.483
31-35	193	161	354
TODOS	11.870	11.934	23.837

Fuente: Elaboración Propia en base a Información del Plan Maestro de Transporte (JICA.)

Según datos del JICA, estos usuarios potenciales detallados anteriormente, viven en un radio cercano a la universidad, hasta el 4to anillo; realizan viajes por estudio y se transportan a pie, en bicicleta o transporte público.

Las principales organizaciones sociales en la zona del proyecto son:

**Cuadro N° 3:** Organizaciones sociales en el proyecto 2: Red de Ciclovías Sostenibles, Ecológicas y Resilientes

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	LOCALIZACIÓN	RELACIÓN CON EL PROYECTO
FEJUVE	Av. Guapay	La creación de ciclovías permitirá incentivar el uso del transporte no motorizado de manera directa a aquellas juntas vecinales que se encuentran en los DM a intervenir y de manera indirecta a toda la FEJUVE.
Junta Vecinal	DM 1, 4, 10, 11.	Mejorará el uso del transporte alternativo e impulsará su utilización entre la población.

## GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

Sub Alcaldía	DM 1, 4, 10, 11.	Reforzará los canales y medios de coordinación, difusión, comunicación y socialización entre las Sub Alcaldías, los vecinos y las entidades municipales.
Junta Escolar	DM 1, 4, 10, 11.	Mejorará la participación ciudadana incorporando padres de familia, estudiantes y plantel docente en el proceso de socialización y concientización para el incentivo del uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo
Club de Madres	DM 1, 4, 10, 11.	Reforzará los canales y medios de coordinación, difusión, comunicación y socialización entre las diferentes formas de organización que componen las Unidades Vecinales de los D.M. a intervenir.
Juntas Deportivas	DM 1, 4, 10, 11.	Reforzará los canales y medios de coordinación, difusión, comunicación y socialización de entre las diferentes formas de organización que componen las Unidades Vecinales de los DM a intervenir.
Colectivos Ciclistas	Municipio de Santa Cruz de la Sierra	Reforzará los canales y medios de coordinación, difusión, comunicación y socialización de entre las diferentes formas de organización que componen las Unidades Vecinales de los DM a intervenir.

Fuente: Elaboración Propia GAMSCS

**Cuadro N° 4:** Establecimientos Educativos Municipales en el área de influencia del proyecto.

DISTRITO MUNICIPAL	MÓDULOS	CENTROS ESCOLARES	UNIDADES EDUCATIVAS
1	11	28	64
4	9	14	54
10	9	20	59
11	5	34	86

Fuente: Elaboración Propia en base al PTDI 2016-2020, GAMSCS.

Según datos del Plan Territorial de Desarrollo Integral (PTDI) del Municipio de Santa Cruz de la Sierra, los distritos a intervenir con este proyecto cuentan con un total de 34 Módulos Educativos, 96 centros escolares y 263 Unidades Educativas que componen gran parte del sector estudiantil del municipio.

En la zona hay mucha diversidad de actividades económicas que varían ampliamente de escala. Se han registrado grandes empresas con infraestructura considerable y diversas de áreas de operaciones, así como talleres y actividades comerciales especializadas al igual que comercios minoristas.

Como no hay afectaciones que impliquen el traslado de las actividades económicas, todas las acciones de mitigación estarán enfocadas a garantizar el acceso y la circulación tanto vehicular y peatonal para todas las actividades de la zona.

### 4.3. Proyecto 3: Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Piraí

Este proyecto es parte del componente Infraestructura resiliente y espacio urbano del Programa. Incluye el financiamiento de la Construcción del Parque Lineal Ecológico Metropolitano Resiliente Río Piraí a lo largo de 4.2 km, en la franja de uso público colindante al Parque Metropolitano de Protección Ecológica del Río Piraí, ubicado entre las Av. Centenario y Av. San Martín, con el objetivo de resguardar el área y evitar inundaciones. Así mismo contribuirá a consolidar la propiedad municipal y proteger el espacio público para evitar asentamientos clandestinos.

El proyecto se encuentra emplazado al borde del Distrito Municipal N° 1 sobre el 4to anillo de circunvalación, en la zona Oeste de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. El Distrito cuenta con una población de 130.481

## GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

habitantes y representa un 9,3% de la población del municipio de Santa Cruz de la Sierra. Según el Plan de Ordenamiento Territorial 2005, el Distrito Municipal N°1 colinda al oeste con el Cordón Ecológico quien a su vez está emplazado en una zona de la cuenca hidrográfica del río Pirai. También colinda al Norte con el D.M. N° 5; al Sur con el Distrito D.M. N° 4 y 10; al este con el D.M. N° 11.

Toda la longitud del Parque Lineal Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai se encuentra emplazada en un territorio que no tiene obstáculos ni asentamientos humanos, por lo que toda la longitud de los 4.2 km del Parque se encuentra expedita como área constructiva efectiva con una superficie de 8.6 Ha. Aproximadamente 2.219 familias con una población de 8876 habitantes que viven próximo al cordón ecológico se beneficiarán con el proyecto.

El proyecto tendrá una incidencia e impacto en toda la población de la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra y municipios colindantes porque el Río Pirai tiene una tradición representativa en los cruceños convirtiéndose en un lugar turístico y cultural por su ubicación estratégica en el mayor recurso natural de la ciudad y que con los años se ha ido abandonando por la inseguridad que representa el estar en un área de riesgo sin políticas nacionales y vacíos normativos para su intervención coordinada. Por lo tanto, el proyecto quiere reivindicar nuevamente al río con un enfoque de inclusión entre otros, a poblaciones específicas de personas con capacidades diferentes, niños, adolescentes y adultos mayores, a su vez las Organizaciones Ambientales, Organizaciones de animales, Asociaciones deportivas (ciclistas, fútbol), organizaciones militares y policiales que requieran utilizar el proyecto para las actividades físicas, ambientales y sociales.

Otro aspecto importante que se logrará con la implementación del proyecto, es que, mediante la construcción del Parque Ecológico Metropolitano, mejorará la zona oeste de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra con seguridad, mediante vigilancia en esa zona, también se podrá hacer controles y monitoreo sobre el Parque.

Cabe destacar que este Proyecto también beneficiará a personas de toda la ciudad ya que contará con espacios temáticos acondicionados para todas las edades y condiciones físicas, además estos espacios al ser novedosos en la ciudad, generarán un gran interés en la población identificada anteriormente, como se detalla a continuación:

En el Distrito Municipal N°1, existen alrededor de 41 juntas vecinales, cada barrio cuenta con diversidad de agrupaciones, como ser Clubes deportivos, clubes de madres, etc., promoviendo el desarrollo y trabajando en conjunto con las autoridades municipales.

**.Cuadro N° 5:** Organizaciones sociales en el proyecto 3: Parque Ecológico Resiliente del Río Pirai

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	LOCALIZACIÓN	RELACIÓN CON EL PROYECTO
Juntas Vecinales	DM 1	La intervención beneficiara directamente al Distrito por su proximidad por lo que se debería contar como aliado.
Sub Alcaldía	DM 1	Reforzará los canales y medios de coordinación, difusión, comunicación y socialización entre los vecinos y las entidades municipales.
Colectivos ambientalistas	Municipio de Santa Cruz de la Sierra	La intervención se realizará continua a un área de preservación ecológica por lo que sería bueno lograr el apoyo de los colectivos ambientalistas para que aseguren que el proyecto es adecuado con el fin de preservación.
Colectivos Ciclistas	Municipio de Santa Cruz de la Sierra	Son los grupos organizados de usuarios de espacios públicos por lo que su apoyo sería fundamental para el proyecto.

Fuente: *Elaboración Propia* GAMSCS

Imagen N° 1: Imagen panorámica de la zona norte del área a intervenir del Parque Metropolitano.



Fuente: Elaboración propia GAMSCS en base a fotografía de la Web.

Otro aspecto importante que se logrará con la implementación del proyecto, es que, mediante la construcción del Parque Lineal Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai, mejorará la zona oeste de la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra con seguridad mediante vigilancia en esa zona, también se podrá hacer controles y monitoreo sobre el Parque de Protección Ecológica del Río Pirai, a su vez también hace hincapié en la inclusión de personas con capacidades diferentes.

Cabe destacar que este Proyecto también beneficiará a personas de toda la ciudad ya que contará con espacios temáticos acondicionados para todas las edades y condiciones físicas, además estos espacios al ser novedosos en la ciudad, generarán un gran interés en determinados grupos y colectivos de personas, previamente identificados, como se detalla a continuación:

En el Distrito existen Barrios que están organizados y representados por Juntas Vecinales. Además de las Juntas Vecinales, cada barrio cuenta con diversidad de sus agrupaciones, como ser Clubes deportivos, clubes de madres, etc.

#### **4.4. Proyecto 4: Regeneración Urbana Zona Central**

Este proyecto es parte del componente Mejoramiento Urbano y Movilidad del Programa. Incluye el financiamiento de la Regeneración Urbana de la Zona Central del Distrito Municipal N°11, que forma parte de los desafíos de gestión del Plan Territorial de Desarrollo Integral del Municipio. El proyecto se encuentra enmarcado en temas relativos a intervención y ordenamiento del espacio público; revitalización y regeneración urbana, arquitectónica y medioambiental; incremento del patrimonio; incentivo de usos y actividades; revisión y

## **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

---

actualización del reglamento del centro histórico; Cultura ciudadana; etc. Por tal, se definen acciones que permitan definir un marco organizativo para llevar a cabo el mejoramiento urbano gradual y aplicación de propuestas de intervención urbano-arquitectónica para regenerar la zona central de la ciudad.

El espacio público a intervenir se ubicará en la zona central dentro del Primer anillo de circunvalación para lo cual se desarrollará una Estrategia para la Transformación Integral del Centro de la Ciudad de Santa Cruz la cual permitirá identificar las intervenciones que cumplan con el objetivo de desarrollo y los criterios de elegibilidad del Proyecto de Resiliencia Urbana en Bolivia para la elaboración de diseños conceptuales, lineamientos y estimaciones preliminares de costos para intervenciones a desarrollar en el marco del proyecto.

El Distrito Municipal N° 11, ubicado en el centro de la ciudad, es el territorio donde se implementará el Proyecto. El Distrito cuenta con una población de 69.718 habitantes, lo que representa un 4.2 % de la población del municipio de Santa Cruz de la Sierra.

La conformación poli céntrica y desconcentrada del municipio ha generado problemáticas en la ciudad de movilidad, de flujos, de interacción, de movimiento, de crecimiento, de usos, y estos fenómenos urbanos permiten comprender el despoblamiento progresivo del centro y la migración de actividades comerciales a nuevas centralidades. Al involucrar el centro de la ciudad, este pierde calidad de espacios de relación, se deterioran sus edificaciones, disminuyen la interrelación humana, comercial, la inseguridad ciudadana, etc. muchas entidades bancarias tenían sus centrales en el centro así mismo la actividad cultural y hotelera, pero ahora se han trasladado a otros sectores de la ciudad dejando sucursales menores en el centro.

Pero no todo es negativo al momento de evaluar el centro de la ciudad, se ha conseguido reactivar la Plaza Principal y la Manzana 1 con su intervención y peatonalización de 2 calles y con proyectos de rescate del centro pero los esfuerzos no han sido los suficientes.

Las principales actividades económicas en la zona se concentran en gastronomía, servicios culturales y artísticos e institutos dentro del primer anillo, que con la ejecución de obras se constituirían en los sectores beneficiarios. Al igual que con las viviendas, el proyecto contribuirá a evitar el abandono residencial y permitirá el incentivo a actividades económicas se desarrollen de manera circular.

El sector a intervenir presenta una realidad similar al resto del centro de la ciudad: las actividades comerciales y culturales brindan una sensación de seguridad, carente espacios cómodos y acordes para la interacción social en el espacio público, pero después del horario de atención, los comercios o centros culturales cierran, el sector cambia y la sensación de seguridad se transforma. Hay muy pocas personas en el espacio público, lo cual influye en la sensación de seguridad. La actividad se traslada al borde hacia el primer anillo con comercios gastronómicos y de otros tipos.

La población beneficiada por el proyecto del centro de la ciudad, asciende a 23.395 habitantes, que conforman aproximadamente 5.849 familias. Además, toda la población del Distrito Municipal N° 11, los habitantes de la ciudad y los municipios vecinos, así como turistas nacionales y extranjeros, son también beneficiarios del proyecto.

Imagen N° 2: Diagnóstico vial y del paisaje urbano en el Centro



Imagen N° 3: Diagnóstico vial y del paisaje urbano en el Centro



Fuente: Google Maps

Los aspectos importante que se logrará con la implementación del proyecto, es que mediante la construcción de obras de regeneración integral del centro, se logrará contribuir e incrementar la interacción social, así como una mejor accesibilidad, tanto vehicular y peatonal en la zona de implementación del proyecto, mejorará el paisaje urbano logrando una ecología urbana con ecosistemas naturales fortalecidos que permitan mejorar la calidad social, ambiental y física del centro, generando lugares de encuentro, relacionamiento socio-cultural y de intercambio comercial mediante la multifunción y la puesta en valor del espacio público en el centro con identidad, pertenencia y calidad de vida.

Las principales organizaciones sociales en la zona del proyecto son:

**Cuadro N° 6:** Organizaciones sociales en el proyecto 4: Obras de Regeneración Urbana Zona Central.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	LOCALIZACIÓN	RELACIÓN CON EL PROYECTO
<b>Asociación de Propietarios de Predios del Centro</b>	Distrito N°11	Organización social solicitante, participación en definición programática del proyecto.
<b>Comité Impulsor del Centro Histórico</b>	Distrito N°11	Organización social solicitante, parte proactiva de la sociedad civil organizada del casco viejo.
<b>Colectivo Calle Sucre Cultural</b>	Calle Sucre	Beneficiarios directos del área a intervenir. Colectivo de gestores artístico-empresarial-cultural privado.
<b>Subalcaldía del Distrito 11</b>		Reforzará los canales y medios de coordinación, difusión, comunicación y socialización entre los vecinos y las entidades municipales.
<b>Asociaciones de comerciantes del Mercado Nuevo, del Mercado 7 calles, Florida y Los Pozos</b>		Organizaciones que trabajan en el centro de la ciudad y deben intervenir como beneficiarios de las mejoras en sector
<b>Asociaciones de comerciantes de dulces y refrescos del centro de la ciudad</b>		Organizaciones que trabajan en el centro de la ciudad y que se debe coordinar para que sus actividades se conviertan en complementarias sin invadir los espacios a intervenir

Fuente: *Elaboración propia con datos de la Secretaría de Parques, Jardines y Equipamiento Social*

## 5. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL MARCO DE POLÍTICA DE REASENTAMIENTO

### 5.1. Objetivo General

El objetivo general del MPR es plasmar los lineamientos para producir planes de reasentamiento y planes de reasentamiento abreviado, salvaguardando los derechos e intereses de eventuales afectados en el caso de que las obras y acciones previstas involucren reasentamiento físico de población o afectación de sus actividades económicas o medios de subsistencia.

### 5.2. Objetivos Específicos

- 5.2.1. En la medida de lo posible, el reasentamiento involuntario debe evitarse o reducirse al mínimo, para lo cual deben evaluarse todas las opciones de diseño del Proyecto.
- 5.2.2. Cuando el reasentamiento sea inevitable, se deben planificar e implementar las actividades como programas de desarrollo sostenible, que proporcionen recursos de inversión suficientes para que las personas desplazadas por el proyecto, ya sea física o económicamente, puedan participar en los beneficios de este. Para ello, la consulta significativa con las partes afectadas y la apertura de espacios de participación en la planificación e implementación de los programas es un componente fundamental del proceso.
- 5.2.3. Se debe asistir a las personas desplazadas para que sus medios de subsistencia y sus niveles de vida les sean restituidos, sino mejorados, en relación a los niveles que tenían antes del reasentamiento.

## 5.3. Principios para el Desarrollo de Planes de Reasentamiento

En el marco de la Constitución Política del Estado (CPE), y enfoque de derechos, la implementación del Plan de Reasentamiento Abreviado (PRA), deberá considerar los siguientes principios transversales y recurrentes:

- **Minimizar el desplazamiento de población:** Debido a los riesgos e impactos negativos que genera el reasentamiento involuntario, se deben analizar detalladamente, en coordinación con el equipo técnico del Proyecto, todas las alternativas viables y seleccionar aquella que permita reducir los impactos y cause el menor desplazamiento o en lo posible evitarlo del todo. Las alternativas contempladas deberán estar claramente identificadas en el Plan de Reasentamiento.
- **Inclusión:** Todas las familias, personas o actividades económicas presentes en terrenos afectados directa o indirectamente por el proyecto; serán evaluadas para ver la magnitud de la afectación. Independientemente del tipo de tenencia del terreno o de su ocupación, todas las personas afectadas tendrán el derecho a recibir asistencia en el restablecimiento de sus niveles de vida. Asimismo, todas las personas recibirán el mismo tratamiento y accederán equitativamente a los diversos programas de compensación, poniéndose particular énfasis en personas vulnerables y personas menos favorecidas.
- **Respeto a las diferencias:** Toda familia y/o actividad económica identificada en el diagnóstico socioeconómico, recibirá una respuesta acorde al impacto que le fue identificado, es decir que la restitución deberá ser en condiciones iguales o mejores respetando las características socioculturales de cada caso.
- **Participación:** Toda familia o actividad económica afectada recibirá Información y aprobará las alternativas propuestas para mitigar los efectos negativos de la reubicación temporal.
- **Transparencia:** Durante la elaboración e implementación del PRA todas las personas, grupos, organizaciones, sindicatos, instituciones públicas y privadas recibirán información oportuna y veraz sobre el proceso de adquisición de predios, los criterios de elegibilidad y el proceso de reasentamiento. Se deberá garantizar que el proceso de reasentamiento incluya a todas las personas afectadas y que los criterios y procedimientos de elegibilidad para acceder a beneficios sean claros, transparentes y se apliquen de manera equitativa. Se establecerá un sistema de seguimiento de los casos accesible para el público.
- **Restablecimiento de condiciones socioeconómicas:** el reconocimiento en dinero no constituye por sí solo una solución a los impactos del desplazamiento, ni garantiza el restablecimiento de las condiciones socioeconómicas de los afectados. Por ello se diseñarán y ejecutarán planes de reasentamiento para asistir a la población desplazada en el restablecimiento o mejoramiento de sus condiciones.
- **Equidad:** Las soluciones de reasentamiento deben ser pertinentes a los impactos causados por el desplazamiento involuntario. Deben tener en cuenta tanto la diversidad cultural como la heterogeneidad socioeconómica de los pobladores para establecer acciones diferenciales en los temas en los que se identifiquen vulnerabilidades, incluyendo las de género y las generacionales.
- **Socialización y dialogo ciudadano:** El Plan de reasentamiento será validado y difundido con las familias y/o actividad económica, de tal manera que sea conocido y entendido por todos los participantes. El proceso se manejará de manera objetiva y técnica con el fin de garantizar que los beneficios sean orientados a la población afectada por las obras y que se aplique los criterios y procedimientos establecidos de manera equitativa para todos.
- **Celeridad:** La compensación y la asistencia otorgadas por el reasentamiento involuntario deben ser proporcionales a los impactos generados por éste y deberán tomar en cuenta la diversidad socioeconómica y cultural de las personas afectadas para implementar acciones diferenciadas, basadas en un enfoque generacional y de género. Debido a que los impactos del reasentamiento pueden afectar desproporcionadamente a las mujeres, es fundamental asegurar su participación

# **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

plena en todas las etapas, de tal forma que sus preferencias, respecto de las formas de participación, así como sus opciones de compensación y asistencia, sean tomadas en cuenta.

- **Consulta significativa:** Todas las personas que estén sujetas al marco de política de reasentamiento recibirán información transparente, veraz y oportuna sobre sus derechos y opciones vinculadas al reasentamiento. Se deberán identificar las estrategias y metodologías apropiadas para la socialización de la información, de manera que todas las personas (hombres y mujeres) afectadas puedan entender el proceso y aportar al diseño del Plan de Reasentamiento.

## **6. MARCO JURÍDICO**

### **6.1. Normativa Municipal**

#### **Ley Autonómica Municipal GAMSCS N° 539, del 14 de marzo de 2017**

Aprueba el Plan Territorial de Desarrollo Integral-PTDI 2016-2020, del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra, conforme a lo establecido en la Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado-SPIE y a la Ley N° 786 Plan de Desarrollo Económico Social-PDES. Define la planificación a mediano plazo del Gobierno Municipal, dividido en 6 ámbitos de gestión y las acciones a desarrollar durante este periodo. Los cuatro proyectos del Programa contribuyen al cumplimiento de las acciones de mediano plazo planificadas en el Ámbito Social, Ambiental, Urbanístico y Seguridad.

#### **Ordenanza Municipal N° 078/2005 PLOT- Plan de Ordenamiento Urbano y Territorial, del 13 de septiembre de 2005.**

Esta Ordenanza Municipal aprueba el PLAN DE ORDENAMIENTO URBANO Y TERRITORIAL (PLOT) DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA, como instrumento de planificación técnica del municipio, permite la formulación del Ordenamiento Territorial y urbano a corto, mediano y largo plazo, delimita áreas, zonifica la ciudad, determina planes especiales, y formula los sistemas como drenaje, alcantarillado, ambiental, etc. Así mismo clasifica como AREA PROTEGIDA, las riberas del Río Piraí, de acuerdo a lo establecido en el Título III, Capítulo N° 9. Zonificación general y usos del suelo.

#### **Ley Autonómica Municipal GAMSCS N°1108 “Ley Autonómica Municipal de Movilidad Urbana, Sostenible, Ecológica y Segura” del 12 de abril de 2019**

La Ley Autonómica Municipal de Movilidad Urbana, Integral, Sostenible y Segura, tiene por objeto “(...) establecer las bases, normas y principios, para la planificación, proyección, regulación, • autorización, control, coordinación, implementación, gestión y control de la movilidad de las personas y bienes, además del servicio de transporte y tráfico urbano, de manera sostenible y segura. Promover e incentivar el sistema de la movilidad en condiciones óptimas de preservación del medio ambiente, bajo criterios de calidad y seguridad.”

#### **Ley Autonómica Municipal GAMSCS N° 004/2013 Ley de Control Social, del 30 de Abril de 2013**

Esta ley municipal tiene como objeto establecer el marco normativo para el ejercicio, funcionamiento e implementación de la participación y control social en la jurisdicción del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra, en el marco de la disposición transitoria tercera, Parágrafo II, de la Ley Nacional N° 341 de fecha 5 de febrero de 2013.

#### **Ordenanza Municipal N° 150/2009 del 13 de enero de 2015**

Declara Bosque de Protección, el área congruente al curso del agua de la cuenca del Río Piraí, en la Jurisdicción del Gobierno Municipal Autónomo de Santa Cruz de la Sierra, el cual a partir de la fecha se constituye en el

## **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

Parque de Protección Ecológica del Río Pirai del Municipio de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y queda delimitado por coordenadas.

Esta Ordenanza Municipal faculta al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra a realizar intervenciones sobre la ribera del río Pirai en su jurisdicción, para la ejecución del Proyecto "Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai".

### **Ley Autónoma Municipal GAMSCS N° 122/2019 Ley de Accesibilidad Universal para todos en áreas de esparcimiento y recreación, del 10 de mayo de 2019**

Esta Ley tiene por objeto garantizar a las personas con discapacidad de todas las edades, a ejercer plenamente sus derechos en igualdad de condiciones, abriendo su inclusión social, sin discriminación, promoviendo la "Accesibilidad Universal Para Todos", en las áreas de recreación y esparcimiento públicos y privados. (Art. 3. - inciso b, c.), (Art. 4.), (Art. 6. - inciso 1, 2.)

Esta Ley se aplicará en los cuatro proyectos del Programa, para la inclusión y accesibilidad de las personas con capacidades diferentes.

### **Ley Autónoma Municipal GAMSCS N° 096/2015 Ley de Promoción y Difusión de Valores, del 26 de Junio de 2015**

Esta ley tiene como objeto promover y difundir en el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra, a través de todos los medios disponibles; los valores y principios para una cultura de paz, justicia seguridad, equidad y el respeto a las reglas de convivencia armónica en la sociedad. (Art. 2.- inciso 2, 4, 8, 10, 11.), (Art. 3.- inciso 8)

Esta ley otorga la tuición al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra sobre género e inclusión y se aplicará en los cuatro proyectos del Programa, para el buen vivir y el bienestar comunitario.

### **Ley Autónoma Municipal GAMSCS N° 641, Ley del Ordenamiento Urbano y Arborización en espacios públicos recuperados o en proceso de recuperación, del 18 de septiembre de 2017**

Se determina la regulación y aplicación del plan de gestión de movilidad urbana en espacios públicos recuperados o en proceso de recuperación, a través de regulación transitoria del transporte público y privado así como su arborización donde corresponda.

### **Ley Autónoma Municipal GAMSCS N° 080/2014 ley de peatonalización de calles del centro histórico circundantes a la plaza central 24 de septiembre", del 05 de septiembre de 2014**

Establece la peatonalización progresiva de las calles adyacentes a la Plaza 24 de Septiembre del Municipio de Santa Cruz de la Sierra y las políticas generales que regirán su desarrollo, dentro del "Plan de Revitalización Integral del Centro Histórico"

### **Ley Autónoma Municipal GAMSCS N° 132 Ley modificatoria a la Ley GAMSCS N° 080/2014 relativa a la peatonalización de calles del centro histórico circundantes a la plaza central 24 de septiembre", del 15 de diciembre de 2014**

Modifica la primera fase del Plan de Peatonalización Municipal establecida en el artículo cuarto de la Ley Autónoma Municipal GAMSCS N° 080/2014 promulgada en fecha 05 de Septiembre de 2014.

### **Ley Autónoma Municipal GAMSCS N° 210/2015 "Ley de Conservación, Recuperación, Protección del Árbol, Políticas de Arborización Urbana y el embellecimiento de la ciudad.", del 28 de diciembre de 2015**

# **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

Esta ley tiene como objeto la conservación, recuperación, protección tanto de los árboles individuales, como de las masas arbóreas del área urbana, y jerarquizar la política de arborización, por las funciones ambientales que nos proveen y para desarrollar una ciudad verde y sustentable.

## **Ley Autonómica Municipal GAMSCS N° 1434/2021 – Ley de Protección y Conservación del Área Protegida del Parque Metropolitano de Protección Ecológica del Río Piraí**

Abroga la Ordenanza Municipal 150/2009. Esta Ley tiene por objeto proteger, conservar y delimitar el Bosque de Protección congruente al curso de agua del río Piraí declarado como Área Protegida "Parque Metropolitano de Protección Ecológica del río Piraí", por la riqueza de flora y fauna que posee, las funciones ambientales que brinda a la población y por constituirse en Patrimonio Natural y en el Sistema Protector principal de la zona Oeste de la ciudad, respecto a posibles inundaciones, declarándose prioridad municipal su valorización y restauración.

### **6.2. Normativa Nacional**

#### **Constitución Política del Estado Plurinacional, del 7 de febrero de 2009**

La CPE como norma jurídica suprema que rige la organización del estado, está basada en el respeto e igualdad entre todos, con principios de soberanía, dignidad, complementariedad, solidaridad, armonía y equidad en la distribución y redistribución del producto social, donde predomine la búsqueda del vivir bien. Establece Promover y garantizar el aprovechamiento responsable y planificado de los recursos naturales, para la conservación del medio ambiente, para el bienestar de las generaciones actuales y futuras, como uno de sus deberes. Además, establece el derecho al Medio Ambiente (Art. 33,) el deber del Estado y la población de proteger el Medio Ambiente y Recursos Naturales (Art. 342); y el Manejo Y Gestión Sustentable de Recursos Hídricos (Art. 375). Así mismo establece las competencias exclusivas del Gobierno Municipal en su jurisdicción, entre ellas: desarrollo humano en concordancia con la planificación departamental y nacional, Preservación del Medio Ambiente y el patrimonio natural municipal, Planificación territorial, Áreas Protegidas, Deporte, Transporte Urbano.

#### **Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”, del 19 de julio de 2010**

Tiene por objeto regular el régimen de autonomías por mandato del Artículo 271 de la Constitución Política del Estado y las bases de la organización territorial del Estado establecidos en su Parte Tercera, Artículos 269 al 305. El nivel central del Estado coadyuvará en la asistencia técnica y planificación de los proyectos a nivel subnacional. En el caso concreto del Programa, el Gobierno Autónomo de Santa Cruz ejecutará sus proyectos en el marco y el régimen de políticas establecidas. Esta ley establece competencias exclusivas de los gobiernos municipales relacionadas a la gestión de riesgos, atención de desastres naturales, desarrollo humano, equidad social y de género, transporte y otros.

#### **Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales del 09 de enero de 2014**

La Ley 482 tiene por objeto regular la estructura organizativa y funcionamiento de los Gobiernos Autónomos Municipales, de manera supletoria hasta que el municipio de Santa Cruz de la Sierra tenga apruebe su carta orgánica. En el Artículo 31, establece como bienes municipales de dominio público: calles, avenidas, aceras, cordones de acera, pasos a nivel, puentes, pasarelas, pasajes, caminos vecinales y comunales, túneles y demás vías de tránsito; Plazas, parques, bosques declarados públicos, áreas protegidas municipales y otras áreas verdes y espacios destinados al esparcimiento colectivo y a la preservación del patrimonio cultural; ríos hasta 25 metros a cada lado del borde de máxima crecida, riachuelos, torrenteras y quebradas con sus lechos, aires y taludes hasta su coronamiento. Así mismo, establece como atribución del Alcalde: Diseñar, definir y

## **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

ejecutar políticas, planes, programas y proyectos de políticas públicas municipales, que promuevan la equidad social y de género en la participación, igualdad de oportunidades e inclusión.

### **Ley N° 300 Marco de la Madre Tierra y Desarrollo Integral para Vivir Bien, del 15 de octubre de 2012**

La Ley N° 300 de 15 de octubre de 2012 establece los derechos del Vivir Bien a través de un desarrollo integral, que sea en armonía y equilibrio con la Madre Tierra, este debe de ser realizado de manera complementaria, compatible e interdependiente con los demás derechos consignados en esta normativa legal, el cual debe de estar relacionado con la interacción entre los seres humanos y la naturaleza, dentro del marco de la Ley N° 071 de Derechos de la Madre Tierra.

### **Ley de Medio Ambiente N° 1333, del 27 de abril de 1992**

Tiene por objeto la protección y conservación del medio ambiente y los recursos naturales; la misma que dispone en su Artículo 17 como deber del Estado y la Sociedad, garantizar el derecho que tiene toda persona y ser viviente a disfrutar de un ambiente sano y agradable en el desarrollo y ejercicio de sus actividades, regulando las acciones del hombre con relación a la naturaleza y promoviendo su desarrollo sostenible con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población,

Además, establece que toda obra o actividad pública y privada con carácter previo a su fase de inversión deba contar obligatoriamente con una categorización de la Evaluación del Impacto Ambiental – EIA que es el conjunto de procedimientos administrativos, estudios y sistemas técnicos que permiten determinar los efectos en el medio ambiente cuando se ejecuta determinada obra.

### **Decreto Supremo N° 3549**

Modifica, complementa e incorpora nuevas disposiciones al Reglamento de Prevención y Control Ambiental – RPCA, aprobado por el Decreto Supremo N° 28592, de 08 de diciembre de 1995, para optimizar la gestión ambiental, ajustando los Instrumentos de Regulación de Alcance Particular- IRAPs y los Procedimientos Técnicos-administrativos, priorizando las funciones de Fiscalización y Control Ambiental, en el marco de la normativa ambiental vigente.

### **Decreto Supremo N° 24176, del 8 de diciembre de 1995**

Este decreto supremo, engloba a los diferentes Reglamentos de la Ley del Medio Ambiente, establece la reglamentación de la Ley del Medio Ambiente comprende los siguientes seis reglamentos:

- Reglamento General de Gestión Ambiental (RGGA)
- Reglamento de Prevención y Control Ambiental (RPCA)
- Reglamento en Materia de Contaminación Atmosférica (RMCA)
- Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica (RMCH)
- Reglamento para Actividades con Sustancias Peligrosas (RASS)

### **Ley N° 1700 Ley Forestal, del 12 de julio de 1996**

Tiene por objeto normar la utilización sostenible y la protección de los bosques y tierras forestales en beneficio de las generaciones actuales y futuras, armonizando el interés social, económico y ecológico del país.

En el Programa, la presente ley se aplicará para la generación de un plan de reforestación, tratamiento y protección del bosque de protección del cordón ecológico, en la zona del “Parque Metropolitano Resiliente Río Pirai “

# **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

## **Ley N° 2122, del 25 de septiembre de 2000**

Declara Patrimonio Histórico y Natural la Cuenca del Río Pirai en toda su extensión en el departamento de Santa Cruz, en consideración a que constituye un referente importante de su historia, fuente de su acervo cultural y recreación de las sucesivas generaciones.

Esta Ley faculta al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra intervenciones sobre la ribera del río Pirai en su jurisdicción, para la ejecución del proyecto “Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Rio Pirai”

## **Ley N° 2140 Ley para la reducción de riesgos y atención a desastres, del 25 de octubre de 2000**

Tiene como objeto regular las actividades en el ámbito de la Reducción de Riesgos y Atención de Desastres y/o Emergencias y atender oportuna y efectivamente estos eventos causados por amenazas naturales, tecnológicas y antrópicas.

Esta Ley faculta al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra intervenciones sobre la ribera del río Pirai en su jurisdicción, para la ejecución del proyecto “Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Rio Pirai”.

## **Ley N° 804 Ley Nacional del Deporte, del 11 de mayo de 2016**

Tiene por objeto regular el derecho al deporte, la cultura física y la recreación deportiva, en el ámbito de la jurisdicción nacional, estableciendo las normas de organización, regulación y funcionamiento del Sistema Deportivo Plurinacional.

Esta ley da la facultad al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra sobre género e inclusión y se aplicará en los cuatro proyectos del Programa, a través de las ciclovías, áreas de esparcimiento y Parque Metropolitano. Se aplicara para la práctica del deporte el buen vivir y el bienestar comunitario por todos los beneficiarios.

## **Ley N°045 Contra toda forma de Discriminación, del 8 de octubre de 2010**

Tiene por objeto establecer mecanismos y procedimientos para la prevención y sanción de actos de racismo y toda forma de discriminación en el marco de la Constitución Política del Estado y Tratados Internacionales de Derechos Humanos. Esta Ley faculta y da tuición al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra sobre género e inclusión en el proyecto “Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Rio Pirai”.

## **Ley N° 2913, del 18 de noviembre de 2004**

La Ley declara “Parque Ecológico Metropolitano Pirai” a todas las riberas del Río Pirai, ubicadas en los municipios de la metrópoli del Departamento de Santa Cruz, siendo el respaldo legal para que el Gobierno Municipal pueda implementar el proyecto “Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai”.

## **Ley N° 223 Ley General para las personas con discapacidad, del 2 de marzo de 2012(\*\*)**

Tiene por objeto garantizar a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, trato preferente bajo un sistema de protección integral.

Esta ley faculta al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra sobre género e inclusión y se aplicara en el proyecto “Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Pirai”, para la inclusión y práctica del deporte de personas con capacidades diferentes en el sector de parques infantiles y deportivos.

# **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

## **Ley N° 341 Ley De Participación Y Control Social, del 5 de febrero del 2013**

La ley tiene como eje central la participación social en la gestión pública (incluidos los asuntos ambientales) en Bolivia. La ley establece el marco general de la participación y control social definiendo los fines, principios, atribuciones, derechos, obligaciones y formas de su ejercicio.

En cumplimiento a esta ley, el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra proveerá los instrumentos y espacios necesarios para el control social de los proyectos.

## **Ley N° 348 Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, del 9 de marzo de 2013**

Esta Ley tiene como objeto establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y preparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien.

La presente Ley faculta y da tuición al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra sobre género e inclusión en el proyecto "Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Piraí".

## **Ley N° 548 Código Niño/Niña Adolescente, del 17 de julio de 2014**

El Código tiene por objeto reconocer, desarrollar y regular el ejercicio de los derechos de la niña, niño y adolescente.

La presente ley faculta y da tuición al Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra sobre género e inclusión para su aplicación en el proyecto "Parque Ecológico Metropolitano Resiliente Río Piraí", para la protección e integración de los niños, niñas y adolescentes.

## **Ley N° 602 de Gestión de Riesgos, del 14 de noviembre de 2014**

La Ley de Gestión de Riesgos tiene por objeto regular el marco institucional y competencial para la gestión de riesgos que incluye la reducción del riesgo a través de la prevención, mitigación y recuperación y; la atención de desastres y/o emergencias a través de la preparación, alerta, respuesta y rehabilitación ante riesgos de desastres ocasionados por amenazas naturales, socio-naturales, tecnológicas y antrópicas, así como vulnerabilidades sociales, económicas, físicas y ambientales.

## **Ley N° 530 Ley del Patrimonio Cultural Boliviano, del 23 de mayo de 2014**

La Ley tiene por objeto normar y definir políticas públicas que regulen la clasificación, registro, restitución, repatriación, protección, conservación, restauración, difusión, defensa, propiedad, custodia, gestión, proceso de declaratorias y salvaguardia del Patrimonio Cultural Boliviano.

## **Resolución Ministerial N°82/97 del 03 de junio de 1997 Reglamento de Excavaciones Arqueológicas**

Establece que para realizar trabajos de prospección, excavaciones y restauraciones arqueológicas se debe obtener autorización formal de la Unidad de Arqueología y Museos (UAM) del Ministerio de Culturas. Así mismo se debe comunicar a la UAM sobre las excavaciones de salvamento y descubrimientos causales.

## **Resolución Ministerial N°349/2012 del 12 de julio de 2012 Reglamento de Autorizaciones para Excavaciones Arqueológicas**

Norma y delimita de manera sistemática y planificada, las autorizaciones otorgadas para los Proyectos de Investigación; Programas de Puesta en Valor; Planes de Manejo; Planes de Conservación; Programas de Preservación y Rescate Arqueológico (arqueología de salvamento); Proyectos de Evaluación de Impacto

## **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

Arqueológico; Programas de Promoción y Difusión y todo tipo de actividades que se ejecuten en sitios arqueológicos bolivianos, con el afán de proteger, conservar, investigar, promocionar, recuperar, trasladar, preservar, mantener, cuantificar y cualificar, resguardar y defender, el patrimonio cultural arqueológico del Estado Plurinacional.

### **Resolución Administrativa ABT No 171/2012**

La autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosque y Tierra, en el Art. 1 establece que en la Tierra de Protección del Río Piraí, los Gobiernos Municipales en todo el territorio boliviano, deberán establecer como principio precautorio restricción absoluta de todo tipo de actividades contrarias al uso dentro de las tierras de protección que corresponden a su respectiva jurisdicción.

### **Resolución Administrativa ABT No 199/2012**

La autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosque y Tierra, **mediante esta resolución en su Art. N°1** declara **INMOVILIZADO EL BOSQUE DE PROTECCIÓN DENOMINADO PARQUE ECOLÓGICO METROPOLITANO PIRAI**, que comprenden los municipios de Santa Cruz, Montero, Warnes, la Guardia y el Torno, prohibiéndose la realización de desmontes y/o asentamientos humanos cuya contravención dará lugar de acciones legales conforme a Ley.

### **Resolución Ministerial N° 049/2007 NB 688 Diseño de Sistemas de Alcantarillado Sanitario y Pluvial, del 09 de junio de 2007**

Esta Norma Básica: "Diseño de Sistemas de Alcantarillado Sanitario y Pluvial", actualizada en base a los nuevos requerimientos del sector y los avances tecnológicos desarrollados en Bolivia en los últimos años. Su objetivo es regir el diseño y consecuentemente la construcción de los sistemas de recolección y evacuación de aguas residuales y pluviales, para mejorar las condiciones de vida del ciudadano boliviano. La NB 688 es de cumplimiento obligatorio y aplicable para las diferentes etapas de implementación de proyectos de recolección y evacuación de aguas residuales y pluviales.

### **6.3. Normativa Internacional: Políticas de Salvaguarda del Banco Mundial**

El Banco Mundial como ente financiador tiene una serie de políticas de salvaguarda orientadas a impulsar enfoques de desarrollo sostenible en términos ambientales y sociales y garantizar que las actividades desarrolladas no perjudiquen a las personas y el medio ambiente. Entre estas políticas está la Política Operacional O.P. 4.12 de Reasentamiento Involuntario, la misma que está activa para el Programa y sus proyectos.

La Política Operacional O.P. 4.12 de Reasentamiento Involuntario es aplicada a proyectos de desarrollo de infraestructura que generalmente requieren la adquisición de predios y el reasentamiento. Esto puede ocasionar traslados involuntarios de la población y la paralización de las actividades económicas y sociales que realizan. El reasentamiento también puede ser económico y puede incluir interrupción de los medios de subsistencia. Sin una planificación y gestión adecuadas el reasentamiento involuntario puede provocar graves impactos económicos, sociales y ambientales en las poblaciones afectadas.

La Política Operacional O.P. 4.12 de Reasentamiento Involuntario, fija normas y procedimientos para asegurar que las personas afectadas por un desplazamiento permanente o temporal no vean afectadas sus condiciones de vida, es decir que la finalidad de esta Política es asegurar que en la eventualidad de que exista reasentamiento involuntario en alguna de sus formas, se restituyan las condiciones de vida de las personas en igual o mejores condiciones a las previas.

Sin embargo, es prioritario que, en la medida de lo posible, los reasentamientos involuntarios se eviten o reduzcan al mínimo, para lo cual deben estudiarse todas las opciones viables de diseño del proyecto. Cuando el reasentamiento resulte inevitable, las actividades a ser incluidas en un Plan de Reasentamiento Abreviado (Si los afectados son menos de 200 personas) o un Plan de Reasentamiento (Si los afectados son más de 200 personas), se deben concebir y ejecutar como programas de desarrollo sostenible, que proporcionen recursos de inversión suficientes para que las personas desplazadas por el proyecto puedan participar en los beneficios del mismo. Como parte de la correcta ejecución de esta política será preciso celebrar consultas satisfactorias con las personas desplazadas y darles la oportunidad de participar en la planificación y ejecución de los programas de reasentamiento.

Dado que el Programa desarrollará proyectos de infraestructura en áreas pobladas, se ha determinado como necesaria la activación de esta política con un carácter preventivo. De esta manera como parte del PCR en la ciudad de Santa Cruz, se han desarrollado dos instrumentos. Por un lado, un Marco de Política de Reasentamiento que permitirá generar Planes de Reasentamiento específicos cuando los proyectos cuenten con diseño final y se identifiquen casos de personas afectadas. Por otro lado, se ha diseñado un Plan de Reasentamiento Abreviado para el Proyecto del Canal Emisario del 8vo Anillo Sur Oeste, para atender los casos de desplazamiento y afectación temporal que presenta, de manera pertinente, siguiendo los lineamientos de la O.P. 4.12.

La Política O.P. 4.10 Pueblos Indígenas, no está activada para el proyecto puesto que en el municipio de Santa Cruz la población de beneficiarios no califica como “pueblo indígena” según la definición en la OP/BP 4.10 sobre Pueblos Indígenas, porque: (i) los beneficiarios no apelan a la auto- identificación étnica como un marcador de pertinencia a un grupo en particular en el área del proyecto propuesto; (ii) no tienen un apego colectivo a territorios ancestrales y no hay evidencias de costumbres tradicionales vinculadas a la tierra y el territorio en los lugares donde se implementarán los proyectos propuestos; (iii) no tienen otros rasgos organizativos económicos, políticos, sociales y culturales específicos, que difieran de los de la sociedad regional, y (iv) aunque en contextos domésticos en las ciudades de Santa Cruz de la Sierra, la gente todavía usa lenguas indígenas, pero los idiomas nativos no se usan como un elemento de cohesión grupal.

#### **6.4. Principales brechas entre las políticas del banco mundial y las políticas nacionales**

En caso de producirse la necesidad de reubicar de manera permanente o temporal a personas del lugar que habitan o del donde obtienen sus ingresos económicos para la construcción o implementación de un proyecto, se llama reasentamiento involuntario porque las personas no han decidido su reubicación, sino que se han visto obligadas por las implementaciones de una nueva infraestructura o actividad. Para quienes se ven afectados el Banco Mundial exige la planificación del reasentamiento en iguales o mejores condiciones de las originales. Para beneficiarse con las medidas que se prevean el Banco Mundial reconoce a las personas que tienen propiedad, son poseedores o son inquilinos en uso del terreno. En el caso de actividades económicas, las políticas del Banco Mundial reconocen a cualquier tipo de afectación a sus ingresos por la construcción o nueva actividad que plantee el proyecto, que obligue a cambiar de actividad económica o de fuente de ingresos, no estableciendo ningún tipo de restricciones. Son objeto de beneficiarse de las acciones que se establezcan para garantizar a los afectados igual o mejores ingresos que tenían originalmente, todas las personas que se verifique a través de la inspección in situ, debidamente documentada en una fase previa al inicio del proyecto, que tienen alguna actividad económica o fuente de ingreso en el área donde se emplazara el mismo.

La legislación boliviana declara como inviolable la propiedad privada por lo que establece la figura de la expropiación, que reconoce la compensación a través de un justiprecio del valor de toda propiedad que se vea afectada total o parcialmente por obras de interés público, por lo que establece como requisito previo para el proceso la declaratoria como obra de utilidad pública por el órgano competente. En el caso del Gobierno

## GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra, en el marco de sus competencias autonómicas reconocidas en la Constitución Política del Estado Plurinacional y la normativa vigente, ha elaborado su Ley de Expropiaciones donde reconoce que el propietario además de recibir compensación por su propiedad puede demandar el reconocimiento de:

- derechos de arrendatario, ocupantes y otros;
- actividades económicas previa presentación de las Licencias o los derechos comerciales, si procedieren conforme a la ley;
- la explotación de yacimientos, debidamente aprobados y vigentes conforme a la ley presentando los permisos y las licencias respectivas;
- cualesquiera otros elementos o derechos susceptibles de valoración e indemnización para llegar al valor final del bien expropiado.

Se puede concluir que la legislación boliviana solo reconoce derechos de propiedad debidamente registrados según la normativa vigente, por lo que los asentamientos irregulares que tengan posesión de los terrenos no son susceptibles de indemnización alguna. En las actividades económicas no reconoce las que se realizan de manera informal y/o no cuentan con los permisos, licencias, concesiones o la documentación necesaria para ser reconocida como una actividad económica formal. Las políticas del Banco Mundial al admitir mayor amplitud en las circunstancias que benefician a los potenciales afectados de ser compensados con medidas de reasentamiento que se establezcan para preservar sus condiciones de vida e ingresos y/o mejorarlas, deberán ser las que se usen en la evaluación del presente proyecto.

**Cuadro N° 7:** Principales brechas entre las políticas del banco mundial y las políticas nacionales

Política Operacional OP 4.12	Normativa Nacional	Análisis
<p><b>Implementar mecanismos establecidos para reducir al mínimo el reasentamiento durante la ejecución del proyecto, dentro de lo posible.</b></p>	<p><b>La Constitución Política de Estado Plurinacional</b>, en su <b>Artículo 302, numeral I, inciso 22, sobre las Competencias Municipales Exclusivas</b>, determina que: <i>“La Expropiación de inmuebles en su jurisdicción por razones de utilidad y necesidad pública municipal, conforme al procedimiento establecido por Ley, así como establecer limitaciones administrativas y de servidumbre a la propiedad, por razones de orden técnico, jurídico y de interés público”</i>. Asimismo, el <b>inciso 28</b> señala que: <i>“Diseñar, construir, equipar y mantener la infraestructura y obras de interés público y bienes de dominio municipal, dentro de su jurisdicción territorial”</i>.</p> <p><b>Ley Nro. 482, de Gobierno Municipales Artículo 16°, numeral 35 establece</b> las atribuciones del Concejo Municipal: <i>“Autorizar mediante Ley Municipal aprobada por dos tercios del total de los miembros del Concejo Municipal la expropiación de bienes privados,</i></p>	<p>Tanto la C.P.E. como la Normativa Municipal vigente, determinan en su esencia que el bien mayor común de la sociedad, prevalece sobre el bienestar o interés individual. En tal sentido, ante la puesta en marcha de Proyectos urbanos, arquitectónicos y/o sociales, es competencia inherente de los Gobiernos el ejecutarlos y ponerlos en marcha, a pesar de existir un derecho privado sobre un bien inmueble (es particular). Sin embargo, es preciso que todo Proceso de Expropiación Nacional, Departamental y Municipal, tenga una justa compensación económica, en pro de respetar el derecho a la propiedad privada de cada individuo. Por lo que se busca reducir al máximo esta solución por el gasto que significa las compensaciones de recursos públicos.</p>

## GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

	<p><i>considerando la previa declaratoria de utilidad pública, el previo pago de indemnización justa, avalúo o justiprecio de acuerdo a informe pericial o acuerdo entre partes sin que proceda la compensación por otro bien público”.</i></p> <p><b>Ley Nro. 482, de Gobierno Municipales Artículo 31° inciso a) (Bienes Municipales), determina</b> que: <i>“son bienes municipales de dominio público, Calles, avenidas, aceras, cordones de acera, pasos a nivel, puentes, pasarelas, pasajes, caminos vecinales y comunales, túneles y demás vías de tránsito”.</i></p>	<p>Asimismo, es deber y competencia, del GAMSCS, mantener el buen estado de los Bienes Municipales, en favor de la población en general.</p>
<p><b>Considerar el reasentamiento como una oportunidad de desarrollo.</b></p>	<p>La legislación del Estado Plurinacional de Bolivia, no establece la figura legal de Reasentamiento Poblacional</p>	<p>---O---</p>
<p><b>Todas las familias independientemente de su condición legal, serán objeto de una compensación, Indemnización y/o reposición.</b></p>	<p><b>Ley N° 1071 del 18 de junio de 2018</b>, que eleva al rango de Ley el Decreto Ley N° 12760, que aprueba el Código Civil, que en su artículo 87° establece que: “La posesión es el poder de hecho ejercido sobre una cosa mediante actos que denotan la intención de tener sobre ella el derecho de propiedad u otro derecho real”. El <b>Artículo 93°</b>, numeral I sobre la posesión de buena fe determina que: “El poseedor es de buena fe cuando cree haber adquirido del verdadero propietario o titular la cosa o el derecho”. Asimismo, el Numeral II define que: “La buena fe se presume; y quien alega que hubo mala fe, debe probarla”. El Numeral III determina que: “Para los efectos de la posesión sólo se tomará en cuenta la buena fe inicial”. El <b>Artículo 105°</b>, en el numeral 1 sobre la Propiedad señala que: <i>“La propiedad es un poder jurídico que permite usar, gozar y disponer de una cosa y debe ejercerse en forma compatible con el interés colectivo, dentro de los límites y con las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico”.</i></p>	<p>La normativa nacional reconoce a los propietarios que presenten documentación con registro en Derechos Reales DD.RR. Para compensar el valor del terreno por la Liberación del Derecho de Vía (LDDV) y las mejoras existentes dentro del Derecho de Vía (DDV). Asimismo, reconoce al poseedor para compensar las mejoras realizadas dentro el DDV aunque esta franja sea ya de propiedad del Estado y este considerado como bien público.</p> <p>La Posesión per se no es equivalente al Derecho Propietario, motivo por el cual, es necesario probar la buena fe. Es por tal motivo, que se debe demostrar el transcurso del tiempo y la posesión ininterrumpida del bien. En este caso probar la posesión continua por más de 5 años y de 10 años o más (Proceso de Usucapión Ordinario y Extraordinario, respectivamente) así como el pago de servicios básico, el testimonio de los vecinos y otros documentos, son fuentes válidas para demostrar la buena fe del derecho de posesión frente al derecho de propiedad.</p>

<p>La OP 4.12 requiere Información sobre grupos o personas vulnerables para establecer compensación de posibles afectaciones. Solicita considerar las necesidades de los grupos desplazados vulnerables, especialmente los que se encuentran por debajo de la línea de pobreza, los que carecen de tierras, los ancianos, las mujeres y los niños, las poblaciones indígenas u otras personas desplazadas.</p>	<p>La Constitución Política del Estado en su Artículo 190. <b>Parágrafo I.</b> señala “<i>Las naciones y pueblos indígena originario campesinos ejercerán sus funciones jurisdiccionales y de competencia a través de sus autoridades, y aplicarán sus principios, valores culturales, normas y procedimientos propios</i>”.</p> <p><b>Constitución Política de Estado Plurinacional, que en el Artículo 302, numeral I</b> sobre competencias municipales en el número 28 establece que: “<i>debe diseñar, construir, equipar y mantener la infraestructura y obras de interés público y bienes de dominio municipal, dentro de su jurisdicción territorial</i>”.</p> <p>En el <b>número 39</b> determina que se debe: “<i>promocionar y desarrollar proyectos y políticas para niñez y adolescencia, mujer, adulto mayor y personas con discapacidad</i>”.</p>	<p>La normativa nacional reconoce a los grupos vulnerables, sin embargo, no se contempla un análisis pormenorizado de los mismos.</p> <p>En tal sentido, NO se tiene definida una compensación por afectaciones causada por la implementación del proyecto, ni se describe específicamente el tratamiento a realizar para estos grupos.</p> <p>La normativa nacional reconoce que estos grupos desarrollan sus actividades de acuerdo a sus usos y costumbres.</p> <p>De conformidad a lo establecido en la Constitución Política del Estado, toda persona tiene derecho: a una vivienda digna, a la propiedad privada y al hábitat; y es obligación del Estado garantizar y universalizar el ejercicio pleno de los mismos.</p>
<p>El criterio de grupos sociales vulnerables, permite valorar a los grupos sociales vulnerables con relación del impacto de proyecto, es decir, evaluar la capacidad de restablecerse en las condiciones actuales o mejores tomando en cuenta si las pérdidas son totales o parciales, es decir, establecer la magnitud de impacto. La cuantificación y cualificación del impacto socioeconómico permite establecer la dimensión del impacto socioeconómica y a partir de aquello se pueda definir las actividades y/o cuantificar la mitigación con el fin de restablecer las condiciones socioeconómicas en condiciones iguales o mejores y la compensación como forma de mitigación</p>		
<p>La OP 4.12 establece un análisis socioeconómico y legal para establecer el tipo de compensación por las afectaciones a terreno, mejoras agrícolas y de infraestructura.</p> <p>Menciona el alcance del derecho de expropiación y el tipo de compensación vinculada a éste, y otro tipo de</p>	<p>La Constitución Política del Estado en su <b>Artículo 401 parágrafo II</b> señala “La expropiación de la tierra procederá por causa de necesidad y utilidad pública, y previo pago de una indemnización justa”.</p> <p>Asimismo, en el Artículo 57 del mismo cuerpo legal señala “La expropiación se impondrá por causa de necesidad o utilidad pública, calificada conforme con la ley y previa indemnización justa. La propiedad inmueble urbana no está sujeta a reversión”.</p>	<p>La legislación nacional establece la expropiación de áreas por causa de utilidad pública, estableciendo un justiprecio acorde al precio catastral y comercial.</p> <p>La regularización del derecho propietario de personas naturales que se encuentren en posesión continua, pública, pacífica y de buena fe, de un bien inmueble destinado a vivienda, ubicada dentro del radio urbano o área urbana es un derecho adquirido de los ciudadanos y que debe ser ejercida por el órgano gubernamental en pro de los ciudadanos cuya posesión es demostrada de manera continuo.</p>

<p>asistencia requerida.</p> <p>En cuanto al método de valoración menciona lineamientos para la forma de pago, así como el tiempo de compensación.</p>		<p>Tras la implementación del proyecto, se busca mejorar las condiciones de vida de las personas afectadas por los procesos en ejecución del Proyecto. Se busca también mejorar sus medios de subsistencia, empleando para ello mecanismos de mitigación del impacto, tales como la compensación de afectaciones según corresponda (indemnización/reposición). La compensación por afectación, debe realizarse antes de la intervención del contratista para no causar perjuicio en la población y conflictos sociales.</p>
<p>La OP.4.12 refiere a la Valoración de las pérdidas e indemnización. La metodología que habrá de utilizarse para valorar las pérdidas y que determina su costo de reposición. La depreciación del bien y el valor de los materiales rescatados no se toman en cuenta.</p>	<p>La <b>Constitución Política del Estado en su Artículo 401 párrafo II</b> señala “La expropiación de la tierra procederá por causa de necesidad y utilidad pública, y previo pago de una indemnización justa”. Asimismo, en el Artículo 57 del mismo cuerpo legal señala “La expropiación se impondrá por causa de necesidad o utilidad pública, calificada conforme con la ley y previa indemnización justa. La propiedad inmueble urbana no está sujeta a reversión”.</p>	<p>En la elaboración de los Avalúos de afectaciones de infraestructura, no se considera el Factor de depreciación en cumplimiento a lo requerido por la OP 4.12. La valoración de pérdidas, será fundamental a momento de evaluación de los expedientes de los predios, la misma tendrá como fin el de preservar a la PAP en mantener el nivel de vida de dichas familias y sus tradiciones culturales de los grupos sociales identificados; de manera que las compensaciones permitan restablecer o reponer en iguales o mejores condiciones de los afectados</p>
<p>Los niveles de afectaciones son parciales en su generalidad, excepto en casos de infraestructuras que han perdido la funcionalidad de la misma. Las afectaciones, no incide o perjudican en las actividades productivas menos dificulta la realización de sus actividades en su mayoría, por tanto, no se prevé efectos en los ingresos económicos de la población afectada por el proyecto.</p>		
<p>La OP 4.12 requiere la participación de las comunidades afectadas, en las distintas actividades concernientes al proyecto.</p>	<p>La <b>Constitución Política del Estado en su Artículo 26° Parágrafo II numeral 5</b> señala que: “El derecho a la participación y la fiscalización de los actos de la función pública”.</p> <p>La <b>Constitución Política del Estado en su Artículo 190. Parágrafo I</b> señala que: “Las naciones y pueblos indígena originario campesinos ejercerán sus funciones jurisdiccionales y de competencia a través de sus autoridades,</p>	<p>La autodeterminación de los pueblos originarios en Bolivia está amparada por el órgano Constitucional. En tal sentido la estructura jurisdiccional de los pueblos originarios en muchos de los casos está regido conforme a los usos y costumbres del lugar. Esto como un medio de permitir la autonomía de los mismos.</p>

## GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

	y aplicarán sus principios, valores culturales, normas y procedimientos propios”.	
<b>Participación, planificación y ejecución del Plan de Reasentamiento con asistencia (en caso que exista traslado de afectados a otros sectores)</b>	La <b>Ley N 341 de Participación y Control Social en el Artículo 3° numeral 2</b> , establece entre sus fines, “Consolidar la Participación y Control Social como elementos transversales y continuos de la gestión pública; y en los procesos de planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de las políticas públicas y las acciones del Estado Plurinacional, en todos sus ámbitos y niveles territoriales”.	En el marco de la Ley de Participación y Control Social, se reconoce el derecho a participar en la gestión ambiental, y el derecho que tiene un colectivo de ser consultado e informado previamente sobre decisiones que pudieran afectar a la calidad del medio ambiente y la conservación de los ecosistemas en los que viven, así como a participar y ejercer control social en el desarrollo energético, hidrocarburífero y forestal, a empresas, instituciones y comunidades. De tal manera que la sociabilización de los Proyectos, es un pilar fundamental para la ejecución de los mismos. Es un derecho de los ciudadanos, la participación en la formulación de políticas, planes, programas, proyectos, y en la toma de decisiones dentro de los procesos de planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de la gestión pública en todos los niveles del Estado.
<b>La OP. 4.12 pretende establecer principios que gobiernan la preparación y ejecución del reasentamiento.</b>		En relación a Los criterios los principios para la aplicación del reasentamiento buscan la compensación de los afectados en forma individual considerando las características socioeconómicas, vulnerabilidad., técnicas y legales, para efectuar una compensación justa y real.
<b>Determinación de los criterios para la elegibilidad de las personas afectadas.</b>	La <b>Constitución Política del Estado en su artículo 56 párrafo I</b> . señala “ <i>Toda persona tiene derecho a la propiedad privada individual o colectiva, siempre que ésta cumpla una función social</i> ” y en el párrafo II indica que “ <i>Se garantiza la propiedad privada siempre que el uso que se haga de ella no sea perjudicial al interés colectivo</i> ”. <b>Decreto Ley Nº 12760 Código Civil en su artículo 93°</b> reconoce que la Posesión de Buena Fe señalando en su párrafo	Tanto la OP 4.12 y la normativa nacional, tienen como finalidad reparar el daño causado (afectación) con la ejecución del proyecto mediante la compensación de la afectación (indemnización o reposición). En el trabajo de campo se identificó a los titulares de los predios colindantes al tramo, diferenciando su situación legal de poseedor o propietario para

	I. "El poseedor es de buena fe cuando cree haber adquirido del verdadero propietario o titular la cosa o el derecho".	proceder a la compensación conforme el tipo de afectación.
--	---	--

## 7. IMPACTOS DE REASENTAMIENTO

Los proyectos que aún no cuentan con diseño final y por ello probablemente requieran la elaboración de Planes de Reasentamiento (PR), o Planes de Reasentamiento Abreviado (PRA).

En función de los componentes a implementarse en cada proyecto, como parte de este Marco de Política de Reasentamiento, se identifican las posibles afectaciones dentro de las áreas de implementación, que pueden ser tanto afectaciones a grupos poblacionales que desarrollan diferentes actividades económicas, productivas, sociales, etc. en el lugar; así como afectaciones al uso de suelo. Los tipos de afectaciones están identificados en la siguiente matriz:

**Cuadro N° 8:** Impacto de Reasentamiento.

TIPOS DE AFECTACIÓN POR PROYECTO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	COORDINACION ENTRE	COSTOS
<b>Dificultades en el tránsito y circulación vehicular durante la ejecución de la obra.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorear y realizar acciones de control operativo de tráfico que contribuyan a mejorar la circulación vehicular durante los días de ejecución de la obra.</li> <li>- Plan de desvíos vehiculares programados.</li> <li>- Construcción de pasarelas peatonales</li> </ul>	SEMURB, SMSC, SEMPLA, Policía Nacional (TRANSITO)	A determinar
<b>Asentamientos informales dentro del Cordón Ecológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proyecto se desarrolla el demarcado de las áreas que puede presentar el cordón con asentamientos informales</li> <li>- Definir planes de acción diferenciados para asentamientos consolidados, precarios y marginales dentro del cordón ecológico</li> <li>- Planes de reasentamiento de vivienda</li> <li>- Planes de reasentamiento de actividades económicas</li> <li>- Planes de recuperación ambiental</li> <li>- Planes de rehabilitación e integración laboral de personas en situación de calle</li> </ul>	SEMPLA, SMSC, Dir. Medio Ambiente	Costos de socialización y divulgación del proyecto contenido en salvaguardas sociales
<b>Proceso de Socialización.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar acciones y actividades de manera coordinada, activa y con participación ciudadana.</li> <li>- Programa de Socialización y Comunicación.</li> </ul>	SEPES, SEMURB, SMOP, SEMPLA, DIRCOM	Costos de socialización y divulgación del proyecto contenido en salvaguardas sociales
<b>Asentamientos comerciales irregulares sobre vía pública (quioscos de usos varios, artesanos informales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de regularización.</li> <li>- Plan de ordenamiento.</li> <li>- Implementación de mobiliario urbano tipo; para cada problemática</li> <li>- Restitución o reposición de los quioscos en iguales o mejores condiciones</li> </ul>	SER, SMSC, SEMPLA, SEPES, DMA, SMDH	Costos de socialización y divulgación del proyecto contenido en salvaguardas sociales

<b>Molestias durante ejecución de obra: ruido de maquinaria, cortes de servicio programado, residuos de construcción, etc.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de cronogramas de obras y socialización.</li><li>- Campaña comunicacional previsoras coordinada con empresas de telecomunicaciones y cooperativas de servicios.</li><li>- Mecanismos de quejas y reclamos</li></ul>	SEMPA, SEPES, DIRCOM, EMACRUZ, cooperativas de servicios y comunicaciones, YPFB	Costos de socialización y divulgación del proyecto contenido en salvaguardas sociales
--	---	---	---

Fuente: *Elaboración propia GAMSCS con datos de SMOP, SEPES, SEMURB*

## 8. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE REASENTAMIENTO O PLAN DE REASENTAMIENTO ABREVIADO

La ejecución de los PRs (Planes de Reasentamiento, si existieran más de 200 afectados) o PRAs (Si existieran hasta 200 afectados) estará a cargo de la empresa Constructora bajo supervisión del Especialista Social de cada secretaria ejecutora del proyecto. Ambos tendrán la responsabilidad de su adecuada implementación. Esto deberá quedar claramente establecido en los Términos de Referencia del Contratista.

De acuerdo a las necesidades del reasentamiento el equipo de profesionales que el Contratista deberá contemplar en su equipo estará constituido por:

- ✓ Profesional Social (Trabajador Social, Sociólogo, Antropólogo)
- ✓ Ingeniero Civil/Arquitecto
- ✓ Especialista en Comunicación

La cantidad de personas dentro de cada equipo será establecida en función de la magnitud del proyecto a implementarse.

### 8.1. Contenidos del Plan de Reasentamiento o Plan de Reasentamiento Abreviado

El Plan de Reasentamiento Abreviado (cuando los afectados son menos de 200) o Plan de Reasentamiento cuando los afectados son más de 200, debe contener los siguientes puntos, que pueden ser modificados según la magnitud y características de los proyectos.

Introducción

Antecedentes

1. Descripción del proyecto
  - 1.1. Ubicación geográfica
  - 1.2. Estudio socioeconómico
  - 1.3. Datos demográficos
  - 1.4. Actividades productivas
2. Resultados del censo
  - 2.1. Relevamiento de datos
  - 2.2. Identificación de afectaciones
  - 2.3. Fecha de corte
  - 2.4. Memoria fotográfica
3. Objetivos del Plan de Reasentamiento Abreviado.
4. Principios
5. Marco legal
  - 5.1. Normativa nacional
  - 5.2. Normativa internacional
  - 5.3. Semejanzas entre las Políticas del Banco y la Normativa Nacional vigente

6. Avalúo de las afectaciones
  - 6.1. Identificación de afectaciones existentes
  - 6.2. Tipos de personas afectadas y medidas de compensación y reposición.
7. Presupuesto
  - 7.1. Afectaciones a quioscos, tiendas y otras edificaciones. Medidas de compensación y reposición. Presupuesto
  - 7.2. Afectación temporal de ingresos a unidades educativas, centros de salud, viviendas particulares. Medidas de mitigación. Presupuesto
  - 7.3. Afectaciones temporales a rutas de transporte público. Medidas de mitigación. Presupuesto
8. Medidas alternativas para reducción del reasentamiento
9. Socialización, consulta y conformidad del Plan de Reasentamiento
10. Metodología de atención del Sistema de consultas, reclamos y difusión de información
11. Cronograma de ejecución

## **8.2. Metodología para el Desarrollo de un Plan de Reasentamiento o Plan de Reasentamiento Abreviado**

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

### **8.2.1. Hito 1: Inicio del relacionamiento con la comunidad y desarrollo de consultas**

Mediante el relacionamiento comunitario se establecerán espacios abiertos de dialogo, consulta y socialización que deben permanecer abiertos y que serán útiles a lo largo de todo el ciclo del proyecto. Este relacionamiento se debe establecer en la etapa final del diseño del proyecto por parte de la Unidad Técnica Operativa que llevara adelante la ejecución del proyecto, con la colaboración y coordinación con la Unidad Ejecutora del Proyecto de Resiliencia Urbana.

En este primer momento, será necesario analizar el proyecto e identificar a los/as afectados/as temporales y/o permanentes y sus organizaciones, - si es que las tuvieran-. La Unidad Técnica Operativa en coordinación con la Unidad Ejecutora del Proyecto de Resiliencia Urbana diseñará las medidas de mitigación a implementarse tomando en cuenta el presente Marco de Política y se solicitarán las consultas a los afectados.

En la consulta se expondrán las medidas de mitigación previstas en el Plan de Reasentamiento o Plan de Reasentamiento Abreviado y las modalidades de compensación previstas. En este proceso deben participar de manera coordinada los grupos poblacionales afectados por la etapa constructiva del proyecto, además de las instancias de control social existentes como los representantes vecinales, componentes del Comité Responsable del Proyecto y ejecutor. La consulta es de responsabilidad del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.

Durante la consulta, es importante ofrecer una información clara y precisa respecto al proyecto y las medidas de mitigación a ser implementadas en función de las afectaciones 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 consultas deben contar con las actas correspondientes y el registro de los comentarios y sugerencias de los afectados, de tal manera que con estos insumos se optimice el Plan.

### **8.2.2. Hito 2. Censo y Avalúo de afectaciones**

Al determinarse el nivel de afectaciones en el área de implementación del proyecto se contactará a las personas o grupos directamente afectadas por el proceso constructivo por parte del La Unidad Técnica Operativa en

## **GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

coordinación con la Unidad Ejecutora del Proyecto de Resiliencia Urbana, realizándose el censo correspondiente con fechas de corte programadas (Fecha de corte programado se refiere a un plazo determinado hasta el cual se realizará el levantamiento de la información censal de los afectados).

Para desarrollar el censo se realizará la identificación de las actividades económicas (tiendas, puesto de feria y/o negocios, rutas de transporte público) que serán afectados en la ejecución del proyecto, mediante un recorrido por el área del proyecto en coordinación con representantes de ferias, mercados o la entidad de pertenencia de los afectos además de la unidad municipal correspondiente.

Prevía visita de campo, se deberá solicitar a las instancias correspondientes la información referida sobre las ferias y/o mercados legalmente constituidos, información que permitirá identificar previamente las afectaciones a tiendas, negocios y otros que serán afectados por el proyecto.

Al tratarse de líneas de transporte público afectadas, previa visita de campo, mediante mapeo se identificarán las líneas, rutas y número de afiliados, actividad a realizarse en coordinación con los representantes de los sindicatos afectados y la unidad municipal correspondiente.

Al realizar el trabajo de campo, se deberá verificar la afectación in situ, tomando en cuenta los siguientes criterios relevando la información necesaria:

- Efectuar la verificación en el área de intervención del proyecto, el grado de afectación a las tiendas y/o negocios existentes con respaldo fotográfico de cada caso
- El grado de afectación se establecerá según los tipos de materiales del puesto afectado, etc. para hacer el posterior avalúo
- Establecer si existe necesidad de reposición y costo del traslado y/o reposición
- Establecer si existe necesidad de asistencia particular por si el afectado tiene algún tipo de vulnerabilidad, si es persona adulto mayor, si es el jefe/a de hogar solo/a con muchos hijos/as, personas con discapacidad, etc.
- Verificar el número de afiliados de mercados, ferias o sindicatos (según corresponda y que sean objeto de afectación)

El relevamiento poblacional derivado del censo nos permitirá identificar si se deberán elaborar un Plan de Reasentamiento o Plan de Reasentamiento Abreviado en función de la cantidad poblacional afectada (mayor o menor a 200 personas).

Posteriormente, para cada caso se analizarán las medidas de mitigación y compensación a realizar como parte del Plan de Reasentamiento o Plan de Reasentamiento Abreviado y se realizarán las consultas correspondientes.

Para evitar el reasentamiento, se considerarán todas las medidas alternas que disminuyan el grado de impacto del proyecto, como ser cambio de ruta del tramo del proyecto 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 armará una carpeta individual para cada una de las unidades familiares o instituciones afectadas con croquis de ubicación del predio, respaldo fotográfico y documentación necesaria para realizar los análisis técnico, social y legal. Esta carpeta contendrá los avalúos y evaluaciones de manera documentada, incluyendo los dictámenes que considerarán de manera integral los aspectos técnicos, legales y sociales (incluyendo aspectos de vulnerabilidad) y acompañamiento, de ser necesario.

Sin embargo, de acuerdo a la normativa vigente para proyectos en el Gobierno Municipal de Santa Cruz, todos los aspectos relacionados a predios deben estar ya adecuadamente regularizados ante las instancias competentes tanto en lo referido a implementación de infraestructuras como de afectaciones particulares si las hubiera, antes de iniciar el proyecto.

En la etapa de implementación del PR o PRA el ejecutor Contratista y las instancias competentes del Gobierno Municipal de Santa Cruz, deberán contar con toda la información necesaria que permita realizar la aplicación y seguimiento al Plan.

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

- **Avalúos Técnicos.**

Al identificarse afectaciones físicas en predios ubicados en el tramo de construcción de los proyectos 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 proyecto. (Se considera la reposición de casetas o quioscos, puntos fijos de venta, acceso a materias, etc.)

- **Análisis Social**

El análisis social debe reflejar de una manera clara las características de los grupos poblacionales presentes en el área de implementación de los proyectos y de las personas afectadas identificando tipos de vulnerabilidad existentes. Por ejemplo, personas adultas mayores y/o que tienen dificultades para movilizarse, o unidades familiares con ingresos menores al salario mínimo nacional, podrían ser más afectados que otros por la apertura de zanjas o por un traslado temporal de su puesto de venta. Tomando en cuenta este análisis, el Plan de Reasentamiento Abreviado o Plan de Reasentamiento a realizar, deberá contemplar medidas de mitigación y acompañamiento específicos, derivados de este análisis.

Se debe tomar en cuenta que estas medidas deben ser previamente consultadas, concertadas y aprobadas por los afectados, reflejando sus intereses, opiniones y aspiraciones a través del proceso de consulta.

- **Análisis Legal**

De acuerdo a las características de los proyectos considerados, el análisis legal no corresponde ya que al momento de la presentación de los proyectos se deberá tener la situación de terrenos de obras constructivas previamente saneadas según normativa vigente.

### **8.2.3.Hito 3. Pautas para una buena ejecución de un PRs O PRAs**

La elaboración de un Plan de Reasentamiento o un Plan de Reasentamiento Abreviado cuando sea necesario es del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz a través de su Unidad Técnica Operativa en coordinación con la Unidad Ejecutora del Proyecto de Resiliencia Urbana. Dichos documentos deberán ser parte de las especificaciones técnicas de cada proceso de licitación. El ejecutor (Contratista adjudicado) será el responsable de la ejecución de un PR o PRA, en coordinación con las instancias competentes del Gobierno Municipal y el apoyo de las organizaciones sociales vigentes en el área de implementación del proyecto (representantes de organizaciones vecinales (CPR) de acuerdo a las actividades planificadas, los tiempos considerados, modalidades de compensación establecidas, reasentamiento temporal de grupos poblacionales a lugares previamente concertados.

A continuación, se ofrece un cuadro de los hitos principales en el desarrollo de los PRA o PR.

# GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

Cuadro N° 9: Hitos en los Planes de Reasentamiento

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO
1	Taller de Arranque (Etapa de Preparación para la inversión)	Gobierno Municipal de Santa Cruz y Contratista	Proyecto explicado en sus alcances respecto a los componentes técnico y social.
2	Elaboración de Plan de Reasentamiento Abreviado o Plan de Reasentamiento	Gobierno Municipal de Santa Cruz	Incluye todas las consideraciones anteriormente descritas (identificación de tipos de afectaciones, desarrollo de censo de afectados, definición de medidas de mitigación y compensación según casos, desarrollo de consultas, concreción del Plan en un documento que tome en cuenta objetivos y competencias institucionales para su posterior implementación. Deberá ser publicado antes de la licitación de la obra.
3	Coordinación con las instancias correspondientes para la implementación del Plan de Reasentamiento Abreviado (Inicio de la etapa de inversión)	Contratista	Actividades de coordinación realizadas con las instancias involucradas para la implementación del PRA, de acuerdo a competencias, tanto de ejecución (Empresa Contratista, GAMSC, etc.) como de seguimiento y monitoreo (Secretaría competente, Supervisión, Fiscalización, Control Social) población afectada de acuerdo a nomina recolectada en la etapa de pre-inversión. Deberá ser ejecutado antes del inicio de obras.
4	Implementación del Mecanismo de Atención de Quejas y Difusión de Información. (Etapa de Inversión)	Contratista	Mecanismo de Atención de Quejas y Difusión de Información implementado a cargo del Contratista, en coordinación con el GAMSC (Secretaría correspondiente) Control Social, según esquema del PRA. Deberá ser implementado y estar activo antes del inicio de obras.
5	Mapeo de Actores y Gestión y Manejo de Conflictos	Contratista	Mapeo de actores (organizaciones) legítimas, legales y organizaciones paralelas que tengan interés en el proyecto. Definición de estrategia de gestión de conflictos. Gestión y manejo de conflictos de forma permanente. Deberá ser ejecutado antes del inicio de obras y será actualizado periódicamente.
6	<b>Seguimiento y Monitoreo</b> a la implementación del Plan de Reasentamiento Abreviado y otras medidas de mitigación, principalmente aquellas vinculadas a la afluencia de trabajadores. (Etapa de Inversión, inicio de obras constructivas del Proyecto)	Contratista	Plan de Reasentamiento Abreviado, implementado con la aplicación de las medidas de mitigación contempladas, con el correspondiente seguimiento y monitoreo de la supervisión y fiscalización del componente designado para el Proyecto antes del inicio de obras con informe de cierre antes de la conclusión del proyecto.-

Fuente: Elaboración propia GAMSCS

## **9. PRESUPUESTO GLOBAL PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE REASENTAMIENTO O PLAN DE REASENTAMIENTO ABREVIADO**

El presupuesto estará en función de las afectaciones identificadas, dependiendo si se necesita realizar avalúos y reposición de estructuras afectadas como casetas, quioscos, y otros, que luego de ser cuantificados tanto en número de afectados como en costo per cápita deberá ser asumido por el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz con recursos del crédito. Las reposiciones estarán a cargo del Contratista. Respecto a las medidas de mitigación a implementarse como señalización, uso de pasarelas para pasos peatonales, información sobre tramos afectarse en medios masivos, estos estarán contemplados en el presupuesto de los Planes Ambientales y Sociales respectivamente que estarán a cargo de la ejecución del Contratista.

El proyecto no incluye la adquisición de tierras o indemnizaciones en efectivo, por lo que si existiera esta necesidad deberá ser cubierta con recursos de contraparte.

## **10. MECANISMOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN**

### **10.1. Estrategias de Consulta, Participación e Información Continua**

Para garantizar el acceso a la información relativa a los proyectos de Resiliencia Urbana de manera continua e ininterrumpida por parte de la población, así como de establecer canales permanentes de comunicación y atención que permitan la consulta permanente y la recepción de quejas y/o reclamos por parte de la ciudadanía, se proponen las siguientes estrategias:

#### **10.1.1. Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV)**

El contratista deberá disponer de un lugar (oficina) ubicado sobre el eje del proyecto, con un aviso visible a los transeúntes en el cual se brindará información a la población que lo requiera. En este Punto, el Contratista establecerá un sistema de atención al público. El objetivo de este sistema es brindar información sobre las etapas de la obra y la recepción de las quejas y reclamos de toda índole sobre el proyecto, sean presentadas de manera oral, escrita o anónima, para lo cual la empresa ejecutora deberá estableciendo diferentes canales de comunicación para los vecinos (denuncia oral, denuncia escrita, llamada telefónica, mensaje de texto o por WhatsApp o cualquier otro que sea propuesto por la empresa ejecutora). A través de esta oficina se darán también a conocer las soluciones o respuestas requeridas según el caso. Este punto será el nexo entre la empresa ejecutora y la supervisión con los vecinos en todo el proceso de atención a reclamos según el procedimiento establecido específicamente para el efecto. Más adelante en este mismo documento, se detalla este mecanismo. Sobre el mecanismo de funcionamiento para la atención al vecino y atención de quejas ver el acápite 8.3 más adelante en este mismo documento.

#### **10.1.2. Puntos Satélites de Información (PSI)**

Los Puntos Satélites de Información son lugares de encuentro ciudadano, ubicados dentro del Distrito Municipal donde se ejecutará la obra, a los cuales acude una gran cantidad de población del municipio, como lo son: Centros de Abastecimiento, Centros de Salud, Sub-Alcaldías, Centros Culturales, Sedes de las Juntas de Vecinos, entre otros. En estos lugares el Contratista deberá dejar un afiche informativo del proyecto; así mismo, dejará volantes para que las personas que visitan el lugar los recojan y se informen del proyecto, de sus avances y de las contingencias que se presenten.

Para el buen funcionamiento de estas estrategias el contratista deberá elaborar los siguientes materiales de información:

- **Afiches informativos:** Éstos son mecanismos de información masiva que contienen información general sobre el proyecto y que se colocan en los Puntos Satélites de Información ubicados dentro de la zona de influencia de la obra. Los afiches deben tener como mínimo un mes de permanencia en el respectivo Punto.
- **Volantes de información:** Son herramientas de información que describen aspectos específicos de la obra y que se distribuyen a la comunidad o se dejan en los Puntos Satélites de Información para que la comunidad tenga acceso a ellos.

### **10.2. Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información en el Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV)**

#### **10.2.1. Fases del Proceso para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información**

Se establece las siguientes fases para el proceso de atención de todo tipo de requerimiento desde el Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV) que también mantendrá un canal abierto de relación con la comunidad como punto de Difusión de la Información:

- **Fase de recepción**

Ante todo tipo de denuncia se debe registrar la queja, confirmar el hecho e informar al director de obra para que tome acciones inmediatas. De tratarse de un accidente o un caso de algún tipo de violencia se debe identificar las necesidades de las víctimas para ver si necesitan asistencia médica inmediata para activar los protocolos de emergencia.

- **Fase de respuesta inmediata**

Toda denuncia debe seguir el procedimiento estipulado en este documento para dar una respuesta lo más rápido posible a los interesados, conseguir la conformidad de los mismos con las acciones realizadas para cerrar el caso o sino derivarlo a la siguiente instancia según el protocolo.

Si se trata de un hecho de violencia de género o contra niño, niña o adolescente se debe informar a la instancia competente de manera inmediata y hacer seguimiento a la denuncia hasta que se resuelva en la justicia.

- **Fase de contención**

Cuando un caso no recibe la conformidad de parte de los interesados por las acciones tomadas en primera instancia, será el Comité de Atención de Reclamos quien deberá continuar con nuevas acciones hasta que todas las opciones de recursos internos y externos hayan sido agotadas, o el que reclama haya quedado satisfecho con la respuesta.

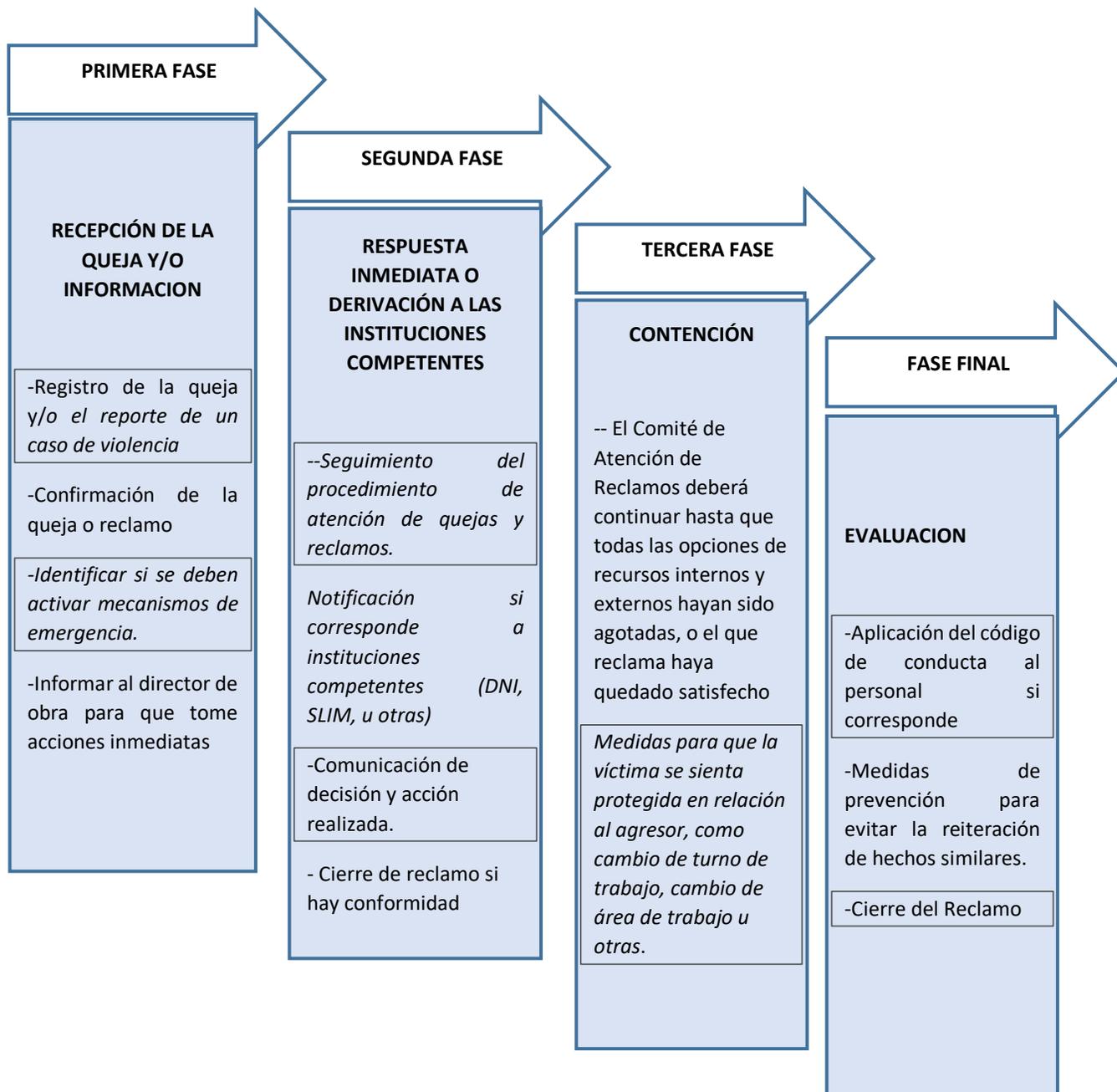
Si el caso tiene que ver con algún tipo de violencia de género, se deberán tomar las medidas para que la víctima se sienta protegida en relación al agresor, como cambio de turno de trabajo, cambio de área de trabajo u otras.

- **Fase de Evaluación**

Una vez cerrado el caso se debe evaluar para tomar las medidas de prevención necesarias para evitar la reiteración de hechos similares. De ser necesario se debe aplicar el código de conducta al personal si corresponde o hubiera alguna responsabilidad incumplida.

# GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

Gráfico N° 2: Fases del Proceso de atención a consultas, quejas y reclamos



Fuente: Marco y Evaluación de Gestión Social

## **10.2.2. Procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información**

Se establece el siguiente procedimiento para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información:

### **10.2.2.1. Recepción del Reclamo**

En el Punto de Atención al Vecino debe ser aceptada cualquier queja o reclamo, sea formulada de manera oral o escrita, y por cualquiera de los canales habilitados (llamada telefónica, mensaje de texto o por WhatsApp o cualquier otro que haya propuesto la empresa ejecutora). Una vez recibido el reclamo este debe ser registrado por parte del personal del Punto de Atención al Vecino incluso si fuera anónimo. La recepción de cada reclamo debería ser confirmada a quien reclama en forma inmediata de manera escrita a través de un formulario de recepción de reclamo.

### **10.2.2.2. Confirmación del Reclamo**

El personal del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas, en caso de recibir denuncias anónimas deberá establecer si existen las condiciones o los indicios que se han denunciado. Para lo cual se debe tomar acciones inmediatas, tomando carácter de urgente esta primera indagación.

### **10.2.2.3. Evaluación inicial para determinar acciones a seguir**

El personal del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas deberá evaluar al instante si existe alguna medida de emergencia que debiera ser tomada inmediatamente. Si fuera necesaria prestar asistencia médica de emergencia a alguna persona se activará los protocolos de emergencia que se hayan establecido en la obra para socorrer o prestar ayuda a las víctimas. Si no se requiere ninguna atención de emergencia de procederá a la comunicación de la misma a los conductos regulares.

### **10.2.2.4. Comunicación del Reclamo al encargado o director de obra**

Después de recibir cada reclamo en el Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas, se derivará de manera inmediata comunicación al responsable de la obra por parte de la empresa contratista, para que realice la evaluación del mismo y se pueda dar respuesta de manera inmediata a este. Cada reclamo debería ser evaluado en términos de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto entre otros, con el propósito de tomar acciones inmediatas para dar seguridad a los trabajadores y a los vecinos, tomando las medidas de mitigación necesaria para evitar danos mayores.

### **10.2.2.5. Respuesta Inmediata**

Una vez se evalúe el reclamo se deberá ofrecer una respuesta. Si el reclamo no corresponde a la empresa contratista, se deberá derivar la queja a la instancia que corresponda. Si el reclamo es pertinente se debe intentar tomar una acción correctiva inmediata. En caso que no sea posible resolverlo en forma inmediata, entonces la empresa contratista debería dirigir sus esfuerzos de manera que se dé una solución eficaz tan pronto como sea posible. Una vez se solucione el problema que suscitó el reclamo, se debe comunicar por escrito las acciones realizadas o por realizar, a quien interpuso la queja.

### **10.2.2.6. Derivación, si corresponde, a instituciones: Defensoría del niño, niña o adolescente DNI, Servicio Legal Integral Municipal SLIM u otras**

Si se trata de un caso de violencia infantil de cualquier clase, violencia de género, discriminación u otro que sea un delito tipificado en la normativa vigente, es responsabilidad del personal del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas notificar de manera inmediata la instancia correspondiente para su seguimiento por la vía ordinaria correspondiente, haciéndole el seguimiento correspondiente para garantizar la protección de la víctima y el acceso a la justicia. Para el caso de víctimas de violencia en razón de género la derivación deberá hacerse con consentimiento de las víctimas y en apego a la aplicación del protocolo único de derivación vigente en el país. Estos casos deberán ser inmediatamente reportados a la Unidad Ejecutora del Proyecto y esta a su vez deberá reportar el caso al Banco, en menos de 24 horas de acontecido el hecho.

### **10.2.2.7. Comunicación y Decisión**

La decisión para resolver la queja o derivarla debería ser comunicada a quien reclama a través del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV). Además, se deberá comunicar al personal involucrado del contratista por los conductos regulares de la empresa tan pronto se tomen las decisiones para que se realicen las acciones correctivas necesarias en el menor tiempo posible.

### **10.2.2.8. Cierre del Reclamo**

Deberán registrarse las decisiones o acciones tomadas, relativas a los reclamos aceptados y que han sido resueltos de manera satisfactoria para el afectado, mediante un acta de cierre de reclamo. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, el reclamo deberá mantenerse abierto. Esto deberá ser registrado y el reclamante deberá ser informado acerca de los mecanismos alternativos disponibles. En este caso el Reclamo se derivará al Comité de Atención de Reclamos.

### **10.2.2.9. Comité de Atención de Reclamos**

La empresa contratista y la empresa de Supervisión establecerán un Comité de Atención de Reclamos que serán responsables del análisis de los reclamos y de las acciones para responder a ellos que no hayan satisfecho las expectativas de los afectados. El Comité de Atención de Reclamos se reunirá semanalmente o cuando sea considerado necesario viendo la magnitud del conflicto. La resolución de conflictos debe ser inmediata por lo que el comité puede recibir la queja directamente ya sea de forma escrita o verbal, para que el problema sea inmediatamente gestionado y resuelto.

Este comité deberá estar conformado necesariamente en su mayoría por profesionales especialista sociales (sociólogos, trabajadores sociales, antropólogos) que buscarán los mecanismos para gestionar el conflicto buscando una solución que convenga a todas las partes intervinientes. El Comité contará mínimamente con la participación de los siguientes actores: Representación de cada uno de los Actores comprometidos con el proyecto (Contratista, Supervisión, Secretaría a cargo del Proyecto, un representante del Control Social, especialista social de la Unidad Ejecutora del Proyecto de Resiliencia Urbana).

En caso de quejas que lleguen estén relacionadas a violencia de género, discriminación o vulneración a los derechos de las personas, o cualquier tipo de violencia contra niños/as y jóvenes, el Comité deberá tomar conocimiento del caso y coadyuvar al seguimiento en la instancia correspondiente (Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), Defensoría de la Niña, Niño, Adolescente (DNI), fiscalía u otra) hasta que la denuncia haya sido atendida y resuelta.

## 10.2.2.10. Cierre del Reclamo

Si el reclamante acepta las nuevas medidas de mitigación o correctivas propuestas por el Comité de Atención de Reclamos, se procede al cierre dejando registradas las decisiones y/o acciones tomadas, relativas a los reclamos atendidos en el comité. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta, el reclamo deberá mantenerse abierto. El Comité deberá continuar con el seguimiento al progreso del reclamo hasta que todas las opciones de recursos internos y externos hayan sido agotadas, o el que reclama haya quedado satisfecho.

## 10.2.2.11. Evaluación

El personal encargado deberá elaborar informes de todos los incidentes registrados, contando mínimamente con el motivo de la queja o sugerencia, quien la realizó, pasos y plazos de la solución conseguida, tareas pendientes, canal de comunicación y contacto; y toda información para poder hacer seguimiento al caso. Cada proceso de reclamo para mejorar la atención de los vecinos y afectados deberá ser parte de un proceso de evaluación, con el fin de mejorar la efectividad y la rapidez de atención de los reclamos. Por lo que de la evaluación se espera la implementación de acciones de mejoramiento y/o preventivas, eliminando las causas de problemas reales y potenciales relacionados con los reclamos, de manera que prevenga su recurrencia y ocurrencia.

**Cuadro N° 9:** Resumen del Procedimiento de atención de reclamos

ENTRADA O ACTIVACIÓN	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	SALIDA	PLAZO
Queja Verbal o escrita	Personal de Atención del punto de Reclamo	Recepción y registro de la queja	Formulario de recepción de queja	1 día
Formulario de recepción de queja	Responsable de la obra de la empresa contratista	Evaluación del reclamo y respuesta al mismo	Derivación del caso a las instancias competentes	1 día
			Informe de acciones de respuesta al reclamo	Hasta 5 días
Expresión de conformidad con respuesta	Personal de Atención del punto de Reclamo	Procederá al registro de la respuesta y procederá al cierre del reclamo	Acta de conformidad/ Cierre del reclamo	3 día
Expresión de no conformidad con respuesta	Personal de Atención del punto de Reclamo	Informará al responsable de obra y convocará al Comité de Atención de Reclamos	Convocatoria a Comité	Hasta 3 días
Convocatoria a Comité	Comité de Atención de Reclamos	Evaluación del reclamo y respuesta dada anteriormente para proponer nuevas acciones de respuesta	Informe de acciones de respuesta al reclamo	Hasta 5 días
Expresión de conformidad con nueva respuesta	Personal de Atención del punto de Reclamo	Procederá al registro de la respuesta y procederá al cierre del reclamo	Acta de conformidad/ Cierre del reclamo	3 días

## GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

<b>Expresión de no conformidad con nueva respuesta</b>	Personal de Atención del punto de Reclamo	Informará al Comité de Atención de Reclamos y convocará nuevamente a reunión del mismo	Nueva Convocatoria a Comité	1 día
<b>Nueva Convocatoria a Comité</b>	Comité de Atención de Reclamos	Procederá a un nuevo análisis para dar respuesta al reclamante hasta su conformidad	Informe de nuevas acciones de respuesta al reclamo	Hasta 3 días
<b>Expresión de conformidad con nueva respuesta</b>	Personal de Atención del punto de Reclamo	Procederá al registro de la respuesta y procederá al cierre del reclamo	<b>Acta de conformidad/ Cierre del reclamo</b>	1 día
<b>Cierre del Reclamo</b>	Comité de Atención de Reclamos	Elaborar un informe registrando todos los datos del incidente	Seguimiento a las acciones correctivas planteadas	1 día
<b>Evaluación</b>	Comité de Atención de Reclamos	Evaluará el procedimiento seguido y las respuestas efectuadas para proponer acciones de mejoramiento y/o preventivas	Recomendación de acciones de mejoramiento y/o preventivas	Hasta 5 días

**Fuente:** Marco y Evaluación de Gestión Social

**Cuadro N° 10:** Modelo de registro de quejas y seguimiento

DATOS DENUNCIANTE			RECEPCION			DESCRIPCION DEL CASO	SEGUIMIENTO				
Nro.	NOMBRE	CELULAR	RECEPCIONADO	DERIVADO A:	FECHA		1ra acción	2da acción	3ra Acción	Resultados	Medio de verificación

# GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA

Gráfico N° 3: Flujograma para la Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Difusión de la Información



### **10.3. Instituciones competentes estatales a las que deben derivarse los casos que requieren un seguimiento específico**

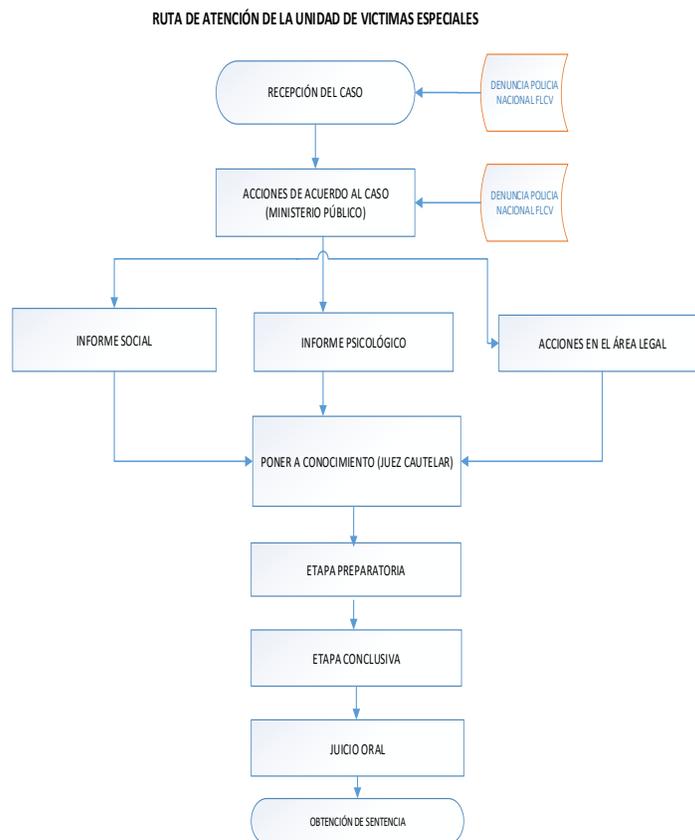
Según la legislación vigente dentro del Estado Boliviano reconoce a ciertos organismos de los diferentes niveles de gobierno la función específica de garantizar los derechos y la protección de grupos específicos vulnerables de la sociedad. En caso de recibir una denuncia dentro de las competencias reconocidas a estas instituciones estatales, es obligación del personal del Punto de Atención al Vecino y Atención de Quejas (PAV) derivar estas denuncias a las instancias correspondientes y hacer el seguimiento para garantizar a la víctima todos sus derechos contemplados por ley. Para los casos de violencia en razón de género, se debe resguardar en todo momento la confidencialidad y evitar la revictimización. Además, se debe hacer la derivación bajo su consentimiento.

#### **10.3.1. Servicio Legal Integral Municipal**

El Servicio legal integral municipal, se constituye en organismo de apoyo para la lucha contra la violencia en la familia siendo un servicio municipal permanente de defensa psicosocial y legal. El SLIM al conocer de un hecho de Violencia Relacionada al Género (VRG), se convierte en instancia promotora de la denuncia y debe presentar la denuncia de esos hechos ante la FELCV o el Ministerio Público. Es deber de los funcionarios del SLIM proporcionar a la víctima de VRG la información sobre la situación y las alternativas legales, las implicancias de la denuncia y la posibilidad de ofrecerle representación legal de forma gratuita.

Para una efectiva coordinación con el Servicio Legal Integral Municipal, se deberá visitar la unidad desconcentrada en el objeto de levantar un acta de acuerdo de trabajo conjunto relativo a la derivación y atención de casos durante todo el tiempo que duren las obras.

Gráfico Nro. 4: Ruta de Atención a las víctimas de violencia del Servicio Legal Integral Municipal

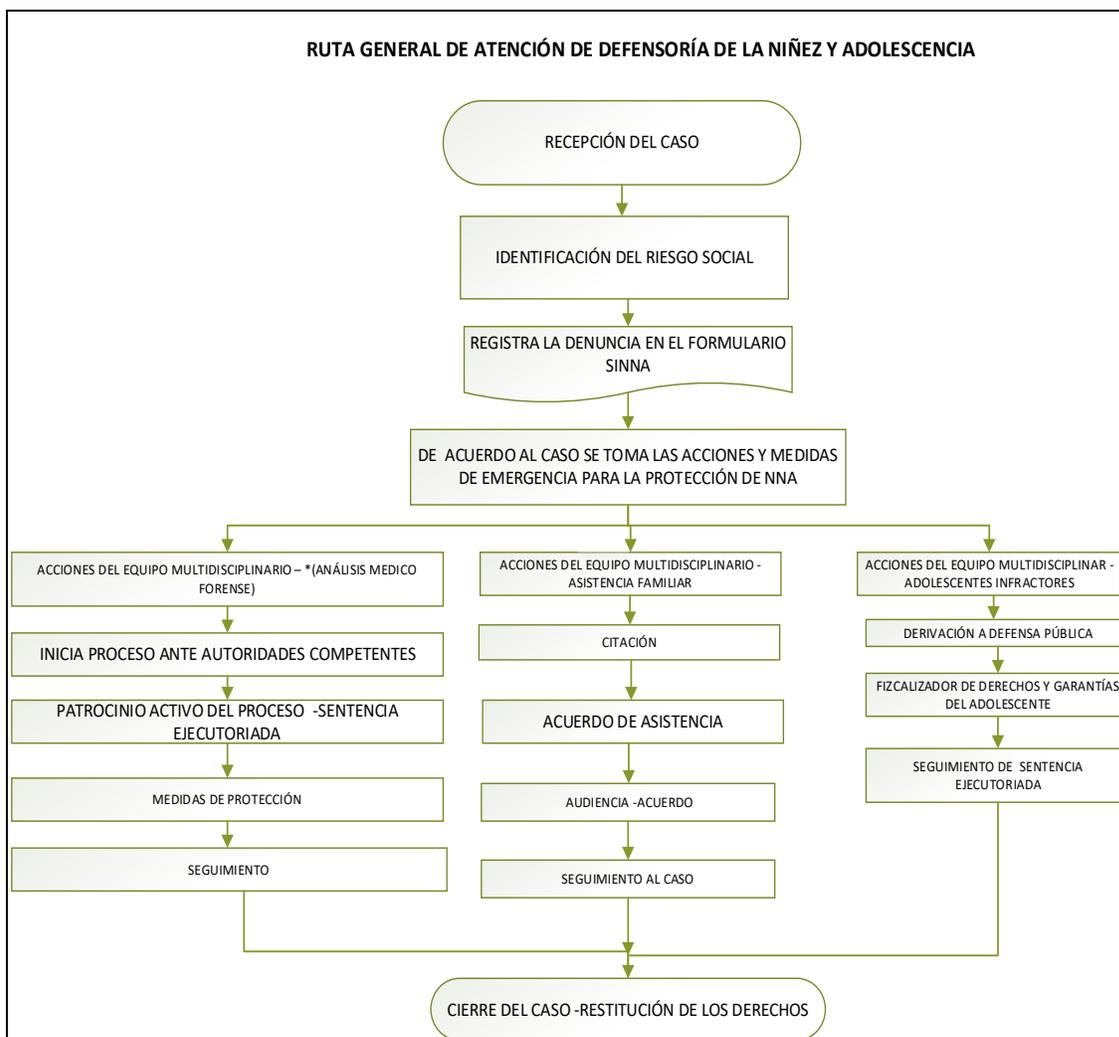


### 10.3.2. Defensoría de La Niñez y la Adolescencia

Las Defensorías de la Niñez y Adolescencia son un servicio municipal público, permanente y gratuito para la promoción, protección y defensa psico-socio-jurídica de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Las Defensorías fueron creadas por la Ley de Participación Popular N1551 y su funcionamiento está garantizado en el Código del Niño, Niña y Adolescente. Sus principales atribuciones son garantizar el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos de niñas, niños y adolescentes a través de implementación de políticas de prevención, asistencia, protección especial, sociales básicas, que deberán implantarse de forma gradual y obligatorio en todos los niveles del estado.

Para una efectiva coordinación con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, se deberá visitar la unidad desconcentrada en el Distrito Municipal en el objeto de levantar un acta de acuerdo de trabajo conjunto relativo a la derivación y atención de casos durante todo el tiempo que duren las obras.

Gráfico Nro. 5: Ruta general de Atención de la Defensoría de la Niñez y adolescencia



### 10.3.3. Defensoría del pueblo

La Defensoría del Pueblo velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos.

### 10.3.4. Policía Nacional

La Policía Nacional es una institución fundamental del Estado que cumple funciones de carácter público, esencialmente preventivas y de auxilio, fundada en los valores sociales de seguridad, paz, justicia y preservación del ordenamiento jurídico que en forma regular y continúa, asegura el normal desenvolvimiento de todas las actividades de la sociedad. Tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio boliviano.

## 10.4. Enfoque de género en el sistema de atención de consultas y reclamos

En cumplimiento a la normativa vigente y a las políticas del Banco Mundial por posibles situaciones de vulnerabilidad que el proyecto pueda generar en la población femenina como ser acoso sexual, agresión sexual, violencia familiar, embarazos no deseados y abandonos, el sistema de Atención de Consultas y Reclamos como una medida adicional de prevención de cualquier tipo de violencia en razón de género y en el marco de la Ley No 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, está previendo la recepción de este tipo de quejas para efectuar la derivación a los Servicios Legales Integrales Municipales y/o a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, según el caso, adecuándose a los protocolos de la instancia competente. El sistema hará seguimiento de manera obligatoria hasta que el caso sea atendido.

La elaboración de un Código de Conducta para el personal para prevenir la violencia de género es obligación de la empresa ejecutora, por lo que se adjuntara a los documentos de licitación un modelo del mismo para ser adaptado y actualizado para cada caso específico. De manera complementaria, las empresas contratistas adoptarán medidas que eviten que los trabajadores de las empresas causen estos problemas a través de talleres de orientación y capacitación en torno a la Ley 348 Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, Ley 548 Código Nino, Nina y Adolescente y la Ley 045, Contra toda forma de discriminación.

## 11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación de los PRs y PRAs estará a cargo de los Supervisores de los componentes técnico y social del proyecto correspondientes a cada una de las Secretarías (Obras Públicas, Movilidad Urbana y Parques y Jardines) dependientes de la Unidad Ejecutora del Programa, lo cual deberá estar incluido en los TDR como un producto a realizarse como parte de las actividades de la supervisión en el componente social del proyecto.

Cuadro N° 11: Seguimiento y evaluación

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO
1	Seguimiento y participación en la coordinación con instancias correspondientes para la implementación del Plan de Reasentamiento Abreviado (Inicio de la etapa de inversión)	Supervisión del componente social del proyecto (GAMSC)	<b>Actividades de implementación del PRA realizadas de acuerdo a competencias identificadas previamente y en plazos establecidos</b>
2	Reuniones de coordinación e información con los involucrados que permitan una adecuada implementación del PRA	Supervisión del componente social del proyecto (GAMSC)	<b>El Supervisor del componente social del proyecto se informa y coordina sobre las actividades realizadas dentro del PRA</b>
3	Participación en las reuniones de seguimiento al avance físico y económico del proyecto y seguimiento al PRA	Supervisión del componente social del proyecto (GAMSC)	<b>El supervisor participa de las reuniones programadas para realizar el seguimiento al avance del proyecto en coordinación con los actores involucrados.</b>

4	Seguimiento a la implementación sistema de quejas y difusión de información del proyecto	Supervisión del componente social del proyecto (GAMSC)	El sistema de quejas y difusión de información del proyecto es monitoreado por el supervisor del componente en su implementación de acuerdo a lo planificado.
---	--	--	---

Fuente: *Elaboración propia GAMSCS*

## 12. BIBLIOGRAFÍA

- Base de datos ex DICEPAHI (Dirección de Centro y Patrimonio Histórico),
- PTDI (Plan Territorial de Desarrollo Integral 2016-2020)
- PLOT (Plan de Ordenamiento Territorial)
- CUO (Código Urbanismo y Obras)
- PLUS (Plan de Uso de Suelo)
- Base de Datos SEMPLA. Departamento de Cartografía y Geodesia-
- Diagnóstico biofísico y georreferencial del área de protección ecológica del río Pirai”