

MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

**Programa de Recuperación de la Aviación Civil de Guatemala
(P508751)**

Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI)

Guatemala, junio de 2025

ACRÓNIMOS / SIGLAS

AGEXPORT	Asociación Gremial de Exportadores de Productos No Tradicionales
AGLA	Asociación Guatemalteca de Líneas Aéreas
AILA	Aeropuerto Internacional La Aurora
AIMM	Aeropuerto Internacional Mundo Maya
APP	Alianzas Público-Privadas
ASx	Acoso sexual
BM	Banco Mundial
COCESNA	Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea
ESCP	Plan de Compromisos Ambientales y Sociales
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil
DIPAFRONT	División de Puertos, Aeropuertos y Puestos Fronterizos (PNC)
EAS	Estándar Ambiental y Social
EyAS	Explotación y abuso sexuales
FAG	Fuerza Aérea Guatemalteca
FSE	Marco Ambiental y Social (Siglas en inglés)
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
INSIVUMEH	Instituto de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MAS	Marco Ambiental y Social
MAQR	Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos
MGAS	Marco de Gestión Ambiental y Social
MICIVI	Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
MINDEF	Ministerio de la Defensa
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MINGOB	Ministerio de Gobernación
MP	Ministerio Público
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
NNA	Niñas, Niños y Adolescentes
OIRSA	Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria
ONG	Organización no gubernamental
PCAS	Plan de Compromiso Ambiental y Social
PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
PNC	Policía Nacional Civil
PPPI	Plan de Participación de Partes Interesadas
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
SBS	Secretaría de Bienestar Social
SECONRED	Secretaría de la Coordinadora Nacional de Reducción de Desastres
SGAIA	Subdirección General de Análisis de Información Antinarcótica
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SIEE	Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado
SOSEP	Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del presidente
UAPNA	Unidad de Atención y Protección de la Niñez y Adolescencia
UEP	Unidad Ejecutora del Proyecto
UNAGOB	Unidad Aérea del Ministerio de Gobernación

Contenido

ACRÓNIMOS / SIGLAS.....	2
Introducción	5
1. Objetivos del Plan de Participación de las Partes Interesadas	6
2. Descripción del Proyecto.....	6
2.1 Objetivo de desarrollo	6
2.2 Componentes, Subcomponentes y principales actividades	7
2.3 Área geográfica y cobertura	9
2.4 Arreglos institucionales	11
3 Regulaciones referidas a procesos de información, consulta y participación de partes interesadas.	11
3.1 Regulaciones Nacionales	11
3.2 Estándar Ambiental y Social (EAS) 10 del Banco Mundial. Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información.	12
4. Identificación y análisis de las partes interesadas.....	13
4.1 Metodología	13
4.2 Partes afectadas	14
4.3 Otras partes interesadas	15
4.4 Individuos y grupos vulnerables.....	16
4.5 Intereses de las Partes Interesadas y su influencia en el proyecto	18
Partes afectadas.	18
Otras partes interesadas	25
Grupos vulnerables	28
5. Consultas significativas con las partes interesadas.....	30
5.1 Consultas significativas durante la preparación del proyecto	31
5.1.1 Planificación e implementación consultas durante fase de preparación.....	31
5.1.2 Resumen de consultas significativas durante la fase de preparación	32
5.2 Consultas significativas durante la implementación del Proyecto	33
6. Divulgación y participación durante todo el ciclo del proyecto	34
6.1 Estrategia para la divulgación de información	34
6.2 Estrategia para incorporar el punto de vista de las partes interesadas	36
6.3 Estrategia y plan de comunicación durante el ciclo del proyecto	36
6.4 Estrategias propuestas para lograr la participación efectiva e incorporar el punto de vista de los grupos vulnerables.....	37
7. Responsabilidades y recursos para la implementación de actividades de participación de las partes interesadas.....	38

7.1 Funciones y responsabilidades de gestión	38
7.2 Recursos	38
8. Mecanismo de atención a quejas y reclamos (MAQR)	39
8.1 Objetivos del MAQR	39
8.2 Descripción del mecanismo	40
Preparación del mecanismo:.....	40
Operación del mecanismo:	41
8.3 Manejo de temas de abuso y acoso sexual.....	46
8.4 Socialización del mecanismo de quejas y reclamos	47
9. Monitoreo y presentación de informes de la implementación del PPPI	47
9.1 Monitoreo y actualización del PPPI.....	47
9.2 Presentación de informes al Banco	47
Anexos	49
Anexo 1. Cronogramas para preparar las consultas con las partes interesadas	49
Anexo 2. Informe de las consultas a organizaciones vinculadas a grupos vulnerables realizadas el 26 y 27 de marzo	51
Anexo 3. Informe de las consultas significativas con las partes interesadas durante la fase de preparación realizadas el 11 de abril de 2025	55
Anexo 4. MAQR formulario de atención al público.....	74
Anexo 5. Registro de control de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes.....	76
Anexo 6. Registro del seguimiento a la gestión y solución de quejas, reclamos y sugerencias	78
Anexo 7. Directorio de entidades que proveen servicios vinculados a la violencia de género en Guatemala.....	79

Introducción

Las buenas prácticas han mostrado la importancia de establecer una comunicación y un compromiso de transparencia y participación entre el ejecutor del proyecto (Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC) y las partes interesadas para mejorar la sostenibilidad ambiental y social de las actividades del proyecto, mejorar la aceptación y hacer una contribución significativa tanto al diseño como a la ejecución de este.

La participación y consulta significativa¹ de las partes interesadas a lo largo del ciclo del proyecto es un aspecto esencial de una buena gestión del proyecto y brinda oportunidades para que la Unidad Ejecutora del Proyecto aprenda de la experiencia, el conocimiento y las preocupaciones de las partes interesadas y gestione sus expectativas aclarando el alcance de las responsabilidades y los recursos y contribuciones del proyecto.

Este PPPI se presenta de manera general y aplica a las obras y actividades a realizar en los Aeropuertos AILA y Mundo Maya; cuando se prioricen los cuatro aeródromos adicionales que se incluirán en el proyecto, será necesario validar en cada uno, la identificación de partes interesadas y realizar las consultas pertinentes siguiendo los pasos de este plan; esto se hará al inicio de la implementación del proyecto.

Este documento, que responde a los lineamientos establecidos en el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información del Banco Mundial, contiene los objetivos del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), la descripción del proyecto, la identificación y análisis de las partes interesadas (PI), incluyendo intereses e influencia en el proyecto; los temas a comunicarles a éstas, su periodicidad y los mecanismos que se sugiere utilizar. También se incluyen las consultas significativas a realizar con las partes interesadas, su contenido y la propuesta de fechas, tanto durante la formulación como durante todo el ciclo del proyecto, se propone un presupuesto estimado para realizar las actividades de consulta, así como de comunicación. Asimismo, el Plan incluye un Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR) que busca facilitar a las distintas partes interesadas, un mecanismo para que presenten sus sugerencias, quejas y reclamos² para facilitar su resolución, de manera que no se afecte a las PI y no se interrumpa el avance del proyecto. Comprende además una descripción de los procesos de preparación y operación del mecanismo y se incluye en anexo el formulario a utilizar. De igual manera se presenta un apartado sobre cómo abordar los temas de acoso y abuso sexual y otro relacionado con la socialización del mecanismo. Por último, se incluye lo relativo al monitoreo del PPPI y la presentación de informes.

El PPPI fue consultado. Las consultas fueron realizadas por la DGAC en marzo (26, 27 y 28) y abril (4) de 2025. El objetivo fue presentar y obtener retroalimentación de las partes interesadas sobre el diseño del proyecto, los objetivos, las actividades clave y la ubicación, el borrador del Plan de Participación de las Partes Interesadas y el Mecanismo de Quejas propuesto. Los participantes representaron al IGM, MINEX, OIM, ACNUR en reuniones individuales y al MINDEF, MARN, UNAGOB, INSIVUMEH, MAGA, MINGOB,

¹ **Consulta significativa.** Es un proceso de dos vías para dar a conocer el proyecto y brindar a las partes interesadas oportunidades para expresar sus opiniones tanto sobre el proyecto como sobre los riesgos, impactos y medidas de mitigación. Inicia con el proceso de formulación del proyecto y se mantiene a lo largo del ciclo de este. Toma en consideración las opiniones y les da respuesta. Se basa en la divulgación previa y oportuna de información pertinente, transparente y objetiva, comprensible para las partes. No es objeto de manipulación, interferencia, coerción, discriminación ni intimidación.

²**Reclamo:** Algo ofrecido por el Proyecto (por la DGAC, UEP, Contratista) y no cumplido. **Queja:** cualquier afectación (a la persona, comunidad, medioambiente) o molestia causada por las actividades del proyecto o por las personas que trabajan en el proyecto.

CONRED, FAG, IGM, MINFIN, INGUAT, USTAC, DCAG, CIV, AVSEC, Sindicato CDAG, COMBEX IM, AEROCLUB y AIMM en dos talleres (total 22 hombres y 6 mujeres). Adicionalmente, se llevaron a cabo entrevistas con personal y usuarios del (i) Centro para retornados en la zona 13, (ii) Albergue para retornados en la zona, y (iii) el espacio en AILA para personas no admitidas por migración al país. Los aspectos clave planteados en las diferentes consultas incluyen: solicitud para trasladar el centro de recepción de retornados que actualmente está en un área de la Fuerza Aérea Guatemalteca (FAG) a área del AILA; solicitud para trasladar la oficina de meteorología aeronáutica a una ubicación más estratégica (INSIVUMEH), solicitud para cumplir con la legislación ambiental nacional (MARN), solicitud del MINGOB de espacios seguros dentro del aeropuerto para la revisión por parte de la Policía Nacional de explosivos, drogas y dinero en efectivo, así como preguntas sobre la necesidad de nuevos equipos, una planta/generador de energía (IGM) y más escáneres (INGUAT). La DGAC tomó nota de todos los comentarios y se analizará su viabilidad (informe completo en anexos 2 y 3 del PPPI).

1. Objetivos del Plan de Participación de las Partes Interesadas

- Crear y mantener una relación constructiva entre el prestatario y las partes interesadas, sobre todo con las partes afectadas por el proyecto
- Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el proyecto y tomar en cuenta sus opiniones en el diseño del proyecto y el desempeño ambiental y social
- Promover y brindar los medios necesarios para la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas durante todo el ciclo del proyecto en cuestiones que podrían tener impacto en ellas.
- Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas, en un formato y de manera que sean apropiados, accesibles, oportunos y comprensibles
- Proporcionar a las partes afectadas por el proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos y permitir que el prestatario responda a los mismos.

2. Descripción del Proyecto

2.1 Objetivo de desarrollo

- i) Mejorar la capacidad institucional del sector del transporte aéreo en Guatemala.
- ii) Mejorar la seguridad operacional y la resiliencia climática³ de los aeropuertos seleccionados.

³ La **resiliencia climática** se refiere a la capacidad de soportar y recuperarse de los efectos del cambio climático. En el caso de la infraestructura aeroportuaria, el proyecto considera, por ejemplo, un sistema de drenaje que evite la inundación de la pista de aterrizaje. La infraestructura resiliente contribuye a evitar reparaciones costosas ante desastres naturales, así como para minimizar consecuencias que afecten el bienestar de las personas.

2.2 Componentes, Subcomponentes y principales actividades

Componente 1: Fortalecimiento Institucional y Fortalecimiento de Capacidades del Sector de Aviación

Este componente abarcará asistencia técnica (AT), estudios, programas de capacitación y la prestación de servicios esenciales para:

- (i) mejorar la gobernanza de la aviación civil en Guatemala,
- (ii) implementar iniciativas de creación de capacidad para el sector de la aviación; y
- (iii) llevar a cabo una planificación estratégica para abordar los desafíos futuros.

Subcomponente 1.1: Mejora de la gobernanza de la aviación civil.

Incluye las siguientes actividades en apoyo de la reforma de la gobernanza del sector de la aviación civil:

- (i) servicios de asesoramiento para apoyar la aplicación de la reforma a funciones reguladoras y operativas separadas,
- (ii) asistencia en la implementación de una entidad operadora para la administración y operación de los aeropuertos y aeródromos del país; y
- (iii) el fortalecimiento financiero de las instituciones públicas encargadas de la supervisión y operación de los aeropuertos a través de la reforma a la Ley de Asignación de Tasas Aeroportuarias.

Subcomponente 1.2: Creación de capacidad y capacitación.

Incluye medidas diseñadas para mejorar las capacidades del ente regulador y el operador del transporte aéreo en relación con la gestión de operaciones, la formulación de políticas, la resiliencia de la infraestructura y la gestión de eventos climáticos, la supervisión de la seguridad y el control ambiental. Las iniciativas incluyen:

- (i) capacitación especializada para funcionarios de la DGAC sobre apoyo de asesoría técnica en materia de supervisión de la seguridad operacional, cumplimiento normativo de los SARP de la OACI, certificación de aeródromos y operaciones, mantenimiento de activos aeroportuarios y resiliencia de la infraestructura aeroportuaria al cambio climático y a los eventos climáticos;
- (ii) formación actualizada de los controladores de tránsito aéreo para mejorar sus competencias en materia de control de tránsito aéreo;
- (iii) capacitación del personal de ARFF, para mejorar sus habilidades de rescate en caso de incendios; y
- (iv) una mayor inclusión de las mujeres en los servicios de gestión aeroportuaria, ATC y ARFF a través del desarrollo de un programa de equidad de género, que implica una evaluación integral de los desafíos de las mujeres en el reclutamiento y la retención, seguida de recomendaciones y pautas prácticas para capacitar y reclutar mujeres en diferentes niveles de habilidad. Todas estas acciones se apegarán a las mejores prácticas en gestión ambiental, resiliencia a desastres climáticos y diversidad de género.

Subcomponente 1.3: Planificación estratégica para el sector de la aviación.

Definirá y financiará una serie de estudios sobre la evolución futura del sector de la aviación. Incluirá:

- (i) un plan estratégico para apalancar la participación y el financiamiento del sector privado en el sector aeroportuario nacional a través de alianzas público-privadas (APP);
- (ii) un estudio sobre la posible participación de Guatemala en la cadena de valor del SAF; y
- (iii) un plan de innovación para ayudar a la DGAC a desarrollar un marco para la integración y operación seguras de drones.

Componente 2. Inversiones en infraestructura aeroportuaria segura y resiliente

Incluye la mejora en infraestructura aeroportuaria y la adquisición e instalación de equipamiento.

Subcomponente 2.1. Aeropuerto Internacional La Aurora (AILA).

Mejorará la seguridad, la eficiencia energética y la resiliencia climática en el principal aeropuerto del país.

Las mejoras planificadas incluyen:

- (i) construcción de un nuevo sistema de drenaje para la pista, las calles de rodaje y las plataformas, acompañado de un estudio hidrológico del área de movimiento del aeropuerto que tenga en cuenta las proyecciones del cambio climático y los datos de lluvias recientes para reducir las inundaciones y hacer que la infraestructura sea más resistente al cambio climático y a los eventos climáticos;
- (ii) la rehabilitación de la estación de vehículos de servicio de rescate ARFF, y la compra de ambulancias y camiones de bomberos;
- (iii) la rehabilitación de la torre de control del aeropuerto y mejora de todo el equipo necesario;
- (iv) la reparación y recubrimiento de la plataforma este;
- (v) obras de mejora de la eficiencia energética del edificio de la terminal, incluida la instalación de paneles solares en el techo mejorado;
- (vi) el suministro de equipo de control de seguridad y detectores de explosivos; y
- (vii) estudios de diseño y supervisión de obras, e instalación de equipos.

Subcomponente 2.2. Aeropuerto Internacional Mundo Maya (AIMM)

Mejorará la infraestructura del AIMM, la seguridad y la resiliencia climática, facilitando el acomodo de los vuelos desviados del AILA debido a las condiciones climáticas, posicionándolo, así como un aeropuerto alternativo dentro del territorio nacional. Este subcomponente financiará lo siguiente:

- (i) la mejora del sistema de iluminación de la pista del aeropuerto con luces LED (diodos emisores de luz) de mayor eficiencia energética;
- (ii) la instalación de un indicador de trayectoria de aproximación de precisión (PAPI) y un sistema de iluminación de aproximación (ALS) para la pista 11;
- (iii) la rehabilitación de la torre de control del aeropuerto, la mejora de todo el equipo necesario y el mejor aislamiento del edificio;
- (iv) la compra de ambulancias y camiones de bomberos y equipo de extinción de incendios;
- (v) la instalación de una cerca perimetral de conformidad con las normas de la OACI; y
- (vi) estudios de diseño y supervisión de obras, e instalación de equipos.

Subcomponente 2.3. Los Aeródromos nacionales (a ser priorizados)

Considera mejoras de infraestructura tales como:

- (i) la rehabilitación de las torres de control de los aeropuertos y la mejora de todo el equipo necesario;
- (ii) el recubrimiento y reparación de plataformas y calles de rodaje dañadas;

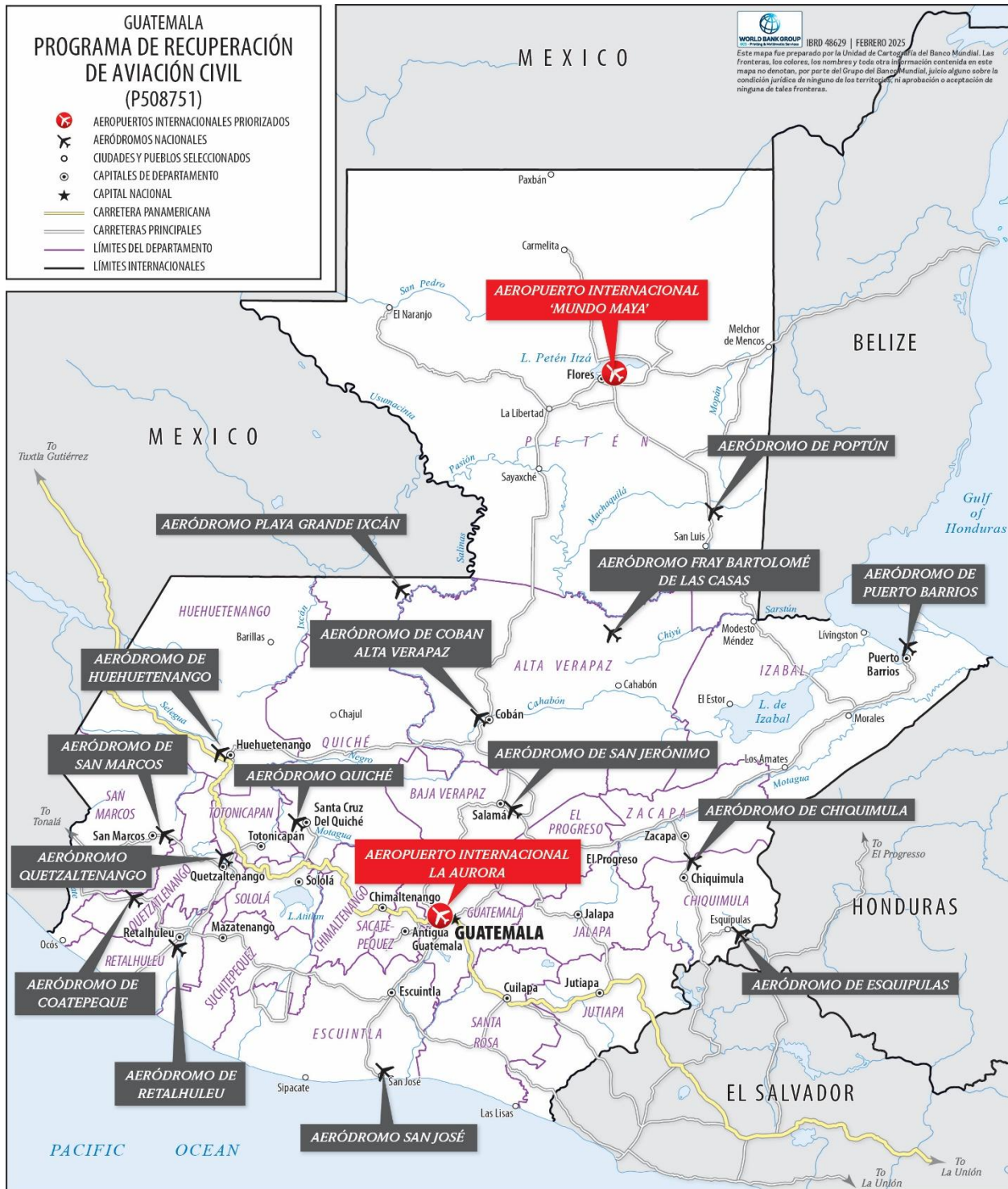
- (iii) la construcción de la estación de vehículos de servicio ARFF e instalación de todo el equipo necesario; y
- (iv) la construcción de cercas perimetrales de conformidad con los SARP de la OACI. Este subcomponente también financiará los estudios de diseño y supervisión de obras, así como la instalación de equipos.

Componente 3: Apoyo a la Implementación del Proyecto.

Este componente incluye el apoyo técnico, consultivo, operativo y administrativo a la Unidad de Ejecución de Proyectos (UEP), que estará ubicada en la DGAC. El apoyo incluirá gestión de proyectos, gestión de riesgos ambientales y sociales, servicios administrativos y de asesoramiento, coordinación, adquisiciones, gestión de contratos, gestión financiera, comunicaciones, seguimiento y evaluación, asistencia técnica y administración general. La UEP contará mínimamente con un Especialista Ambiental y un Especialista Social.

2.3 Área geográfica y cobertura

El proyecto se implementará en las regiones centro, oeste y noreste de Guatemala, incluyendo obras de infraestructura, equipamiento y fortalecimiento de capacidades en dos aeropuertos internacionales: el Aeropuerto Internacional La Aurora (AILA) en la ciudad capital y el Aeropuerto Internacional Mundo Maya en Petén (AIMM). Adicionalmente, se realizarán inversiones en cuatro aeródromos nacionales que serán priorizados durante la fase de preparación del proyecto (a nivel de concepto se hace referencia a: Huehuetenango, Quetzaltenango, Retalhuleu, Puerto Barrios).



Nota: Diferendo territorial de Belice.

Fuente: Banco Mundial.

2.4 Arreglos institucionales

El proyecto será ejecutado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) a través de una Unidad de Ejecución de Proyectos (UEP) que será financiada por el proyecto, para lo cual se contratará a consultores expertos en áreas clave, incluyendo expertos en gestión de riesgos ambientales y sociales. La DGAC depende del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (CIV). La UEP, entre otras cosas, garantizará el cumplimiento de las normas de gestión financiera y adquisiciones del BM, llevará a cabo la gestión de riesgos ambientales y sociales, servirá de enlace con el BM, supervisará e informará sobre los progresos. Dado que la DGAC no cuenta con un departamento ambiental o social, los compromisos específicos que se incluirán en el Programa de Compromisos Ambientales y Sociales (ESCP) incluyen la contratación de personal ambiental y social a tiempo completo como parte de la UEP y responderán a la Dirección del Proyecto. Asimismo, incluye la capacitación del FSE y el desarrollo de capacidades adicionales durante la implementación.

3 Regulaciones referidas a procesos de información, consulta y participación de partes interesadas.

3.1 Regulaciones Nacionales

El marco legal guatemalteco, sobre procesos de información, consulta y participación, está contenido en las leyes y términos siguientes:

Constitución Política de la República de Guatemala. (Reformada por Acuerdo Legislativo No. 18-93). Establece en el Arto. 30 que “Todos los actos de la administración son públicos. Los interesados tienen derecho a obtener, en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar, salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional, o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencia.”

Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural. Decreto No. 11-2002. Establece en el Arto. 6, entre otras funciones: “Promover y facilitar la organización y participación efectiva de la población y de sus organizaciones en la priorización de sus necesidades, problemas y sus soluciones para el desarrollo integral de: la Nación (nivel nacional) de la región (nivel regional), del departamento (nivel departamental), del municipio (nivel municipal) y de la comunidad (nivel comunitario)

Ley de acceso a la información Pública (Decreto No. 57-2008). Establece que toda persona tiene derecho a solicitar y tener acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados, cuando lo solicite de conformidad con lo previsto en esta ley. En el Arto 1. Objeto de la Ley, el Objetivo 2 expresa “Garantizar la transparencia de la administración pública y de los sujetos obligados y el derecho de toda persona a tener acceso libre a la información pública;” y el Objetivo 4. “Establecer como obligatorio el principio de máxima publicidad y transparencia en la administración pública y para los sujetos obligados en la presente ley;”

Código Municipal. Decreto No. 12-2012. Arto. 17. Derechos y obligaciones de los vecinos. f) participar activa y voluntariamente en la formulación, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas municipales y comunitarias; g) ser informado regularmente por el gobierno municipal de los resultados de las políticas y planes municipales y de la rendición de cuentas, en la forma prevista por la ley.

Arto. 21. Relaciones de las comunidades de los pueblos indígenas entre sí. Se respetan y reconocen las formas propias de relación u organización de las comunidades de los pueblos indígenas entre sí, de acuerdo a criterios y normas tradicionales o a la dinámica que las mismas comunidades generen.

Arto. 55. Alcaldías indígenas. El gobierno del municipio debe reconocer, respetar y promover las alcaldías indígenas, cuando éstas existan, incluyendo sus propias formas de funcionamiento administrativo.

Arto. 60. Facilitación de información y participación ciudadana. Los Concejos Municipales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local.

Arto. 63. Consulta a los vecinos. Cuando la trascendencia de un asunto aconseje la conveniencia de consultar la opinión de los vecinos, el Concejo Municipal, con el voto de las dos terceras (2/3) partes del total de sus integrantes, podrá acordar que tal consulta se celebre tomando en cuenta las modalidades indicadas en los artículos siguientes.

Arto. 64. Consulta a solicitud de los vecinos. Los vecinos tienen el derecho de solicitar al Concejo Municipal la celebración de consultas cuando se refiera a asuntos de carácter general que afectan a todos los vecinos del municipio. La solicitud deberá contar con la firma de por lo menos el diez por ciento (10%) de los vecinos empadronados en el municipio. Los resultados serán vinculantes si participa en la consulta al menos el veinte por ciento (20%) de los vecinos empadronados y la mayoría vota favorablemente el asunto consultado.

Arto. 65. Consultas a las comunidades o autoridades indígenas del municipio. Cuando la naturaleza de un asunto afecte en particular los derechos y los intereses de las comunidades indígenas del municipio o de sus autoridades propias, el Concejo Municipal realizará consultas a solicitud de las comunidades o autoridades indígenas, inclusive aplicando criterios propios de las costumbres y tradiciones de las comunidades indígenas

Ley Marco para Regular la Reducción de la Vulnerabilidad, la Adaptación Obligatoria ante los Efectos del Cambio Climático y la Mitigación de Gases de Efecto Invernadero. Decreto 7-2013.

En el Arto. 6, principios, establece entre otros, el principio de participación (g) “incluir la participación más amplia de ciudadanos y organizaciones, incluyendo la de los distintos pueblos en el diseño y de planes, programas y acciones en el tema de cambio climático.”

En el Arto. 23. Educación, divulgación y concienciación pública, establece que todas las instituciones públicas promoverán acciones respecto a impactos del CC para la participación consciente y proativa de la población en sus distintos roles.

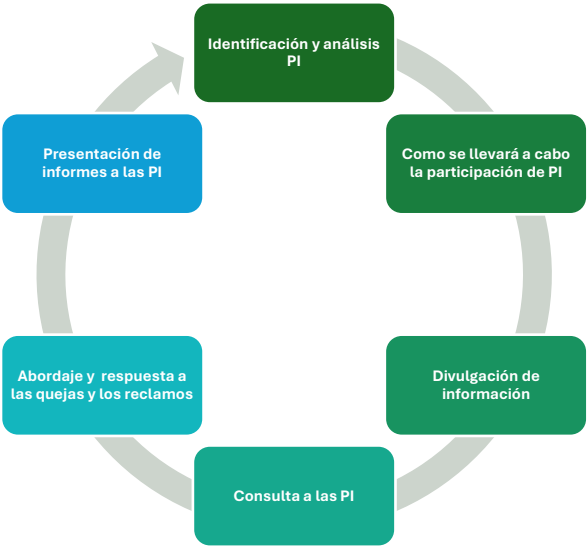
3.2 Estándar Ambiental y Social (EAS) 10 del Banco Mundial. Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información.

Los objetivos de este estándar se incluyen en el numeral 1 de este documento. El estándar establece la necesidad de mantener un proceso continuo con las personas afectadas por las actividades del /los

proyectos financiados por el BM, como con otras partes que tienen interés en la implementación y resultados del /los proyectos. Enfatiza en que se deben tener en cuenta las distintas necesidades de acceso y comunicación de varios grupos e individuos, especialmente los más vulnerables o menos favorecidos y que este proceso debe mantenerse durante todo el ciclo del proyecto.

“El ciclo del proyecto comienza con la identificación de un proyecto propuesto; continúa con su elaboración, la evaluación económica, financiera y ambiental y social; las negociaciones entre los Prestatarios y el Banco; y la ejecución del proyecto, y finaliza con el cierre y el desmantelamiento del proyecto. La participación de las partes interesadas relacionadas con el proyecto comienza en la etapa de identificación del proyecto y continúa hasta el cierre del proyecto. La magnitud de los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto y el nivel de inquietud manifestado por las partes interesadas determinan el alcance de esa participación”. Asimismo, establece que los proyectos con riesgo moderado, como el caso del actual proyecto, debe incluir varios puntos de participación antes de que el Banco los apruebe y, preferentemente, más de uno durante su ejecución, para informar de los avances o modificaciones en el mismo.

El proceso de participación de las partes interesadas implica:



4. Identificación y análisis de las partes interesadas

4.1 Metodología

Para cumplir con las mejores prácticas, en la elaboración del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y las consultas, así como para la implementación del proyecto, se aplican los siguientes principios para la participación de las partes interesadas:

- **Transparencia y enfoque centrado en el ciclo del proyecto:** Las consultas públicas acerca del proyecto se organizarán durante todo su ciclo –preparación, ejecución y cierre- de manera abierta, sin manipulación externa, interferencia, coerción ni intimidación.
- **Participación informada, opiniones y comentarios:** Se proporcionará la información de una manera adecuada según las características de las partes interesadas; se brindarán oportunidades para que estas puedan transmitir sus opiniones, dudas y comentarios, para analizar y abordar sus opiniones e inquietudes.
- **Pertinencia cultural, inclusión y sensibilidad:** La identificación de las partes interesadas se llevará a cabo con el objeto de lograr una mejor comunicación y forjar relaciones sociales eficaces. El proceso de participación del proyecto será inclusivo. En todo momento se alentará a participar en el proceso de consulta a todas las partes interesadas, que tendrán igual acceso a la información. La sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas es el principio clave que subyace en la selección de los métodos de participación. Se prestará especial atención a los grupos vulnerables, así como a las sensibilidades culturales de los diversos Pueblos Indígenas y comunidades lingüísticas que se identifiquen.⁴
- **Flexibilidad:** En función de las características de las partes interesadas se adaptará la metodología considerando diversas alternativas de comunicación para asegurar su pertinencia cultural y accesibilidad.

Para determinar la naturaleza, influencia, necesidades y asegurar inclusión, las partes interesadas del proyecto se clasifican en: (i) Partes afectadas, (ii) Otras Partes Interesadas y (iii) Grupos vulnerables

4.2 Partes afectadas

Partes afectadas son personas, grupos y otras entidades dentro del área de influencia del proyecto que se ven afectadas directamente de manera negativa o positiva por las actividades del proyecto, por lo que es necesario interactuar estrechamente para identificar los impactos sobre sus áreas de trabajo, viviendas y negocios cercanos al /los aeropuertos, fuentes de ingresos, salud, etc. y encontrar las formas de cómo evitar o minimizar dichos impactos y cómo maximizar los beneficios del proyecto.

Para este Proyecto en general, las partes afectadas incluyen actores que están dentro del aeropuerto y pueden verse afectados, incluidas delegaciones de instituciones de gobierno, así como usuarios y vecinos de colonias y calles circundantes, entre otros.

Los intereses de cada parte interesada y su influencia sobre el proyecto se incluyen más adelante. Las partes afectadas que fueron identificadas son:

- Instituto Guatemalteco de Migración (IGM)
- MAGA/OIRSA
- MINEX / Protocolo
- MSPAS/ Control Biológico

⁴ En Guatemala se reconocen como pueblos indígenas: Maya (22 comunidades lingüísticas), Xinka y Garífuna.

- INGUAT
- MINGOB/PNC/DIPAFRONT/SGAIA/Antiexplosivos
- MP
- SAT aduanas
- INSIVUMEH
- SECONRED
- MINDEF plan de seguridad
- EMPAGUA
- Operadores turísticos
- Líneas aéreas
- COMBEX-IM
- Arrendatarios de los Aeropuertos (tiendas duty free, restaurantes, otros comercios, etc)
- Empresas u Organizaciones de Servicios Auxiliares (Talleres aeronáuticos, Escuelas de Instrucción Aeronáutica; Agentes de servicios de escala; Agentes acreditados (COMBEX-IM), expedidores reconocidos y entidades autorizadas (DHL, de Guatemala, S.A) para aplicar inspección u otros controles de seguridad a la carga aérea y correo; Servicios auxiliares terrestres; Proveedores de artículos para servicios de vuelo y Proveedores de seguridad privada; agrícolas, paracaidismo, entre otras).
- Personal técnico aeronáutico
- Comunidades circundantes/Residentes cercanos
- Empleados (Sindicato)
- Usuarios temporales, viajeros

4.3 Otras partes interesadas

Se definen como los individuos, grupos o entidades que no experimentarán de manera directa los impactos del proyecto, pero consideran o perciben que sus intereses o competencias se ven afectados por éste, o podrían influir de alguna manera en el proyecto y en su implementación. En el proyecto se identificaron los siguientes entes gubernamentales y no gubernamentales:

- Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (MICIVI)
- Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)
- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN)
- Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN)
- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN)
- Congreso de la República de Guatemala/Protocolo
- Secretaría de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (SE CONRED)
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)
- Ministerio de Gobernación (MINGOB)
- Secretaría de inteligencia Estratégica del Estado
- Asociación Guatemalteca de Líneas Aérea -AGLA-
- Cámaras del Sector Privado Organizado (empresas exportadoras e importadoras).
- Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea (COCESNA)
- ONGs

- Municipalidades en donde están ubicados los Aeródromos y Aeropuertos (Municipalidad de Guatemala, Municipalidad de Flores, Petén)
- Contratistas y empresas supervisoras

4.4 Individuos y grupos vulnerables

Son aquellos grupos o personas que pueden enfrentar de manera desproporcionada los impactos ambientales y sociales del proyecto o que pueden verse más desfavorecidas en comparación con todos los demás grupos o personas, debido a su condición de vulnerabilidad socioeconómica, cultural, física, o localización geográfica, que les limita para participar por sus propios medios, por lo que pueden requerir medidas especiales para su participación con el fin de garantizar una representación equitativa en el proceso de consultas y toma de decisiones vinculadas con las obras del proyecto. Estos grupos pueden ser parte tanto de las partes afectadas como de otras partes interesadas.

Es importante establecer si los impactos del proyecto pueden recaer de manera desproporcionada sobre personas o grupos menos favorecidos o vulnerables, quienes con frecuencia no tienen voz para expresar sus preocupaciones o no comprenden apropiadamente los impactos de un proyecto. Se debe garantizar que la labor de concientización y las actividades de participación en las que intervengan estos grupos o individuos se adapten a sus particularidades específicas, sus inquietudes y sensibilidades culturales, y garantizar que comprendan plenamente las actividades del proyecto y sus beneficios directos e indirectos.

Para la participación de individuos y grupos vulnerables a menudo se requiere implementar medidas específicas y otorgar asistencia para facilitar su participación en el proceso de toma de decisiones relacionado con el proyecto (sección 6.6), de modo que sus conocimientos sobre el proceso en general y el aporte de sus opiniones, sean semejantes, en igualdad de oportunidades, a las de otras partes interesadas. En las siguientes secciones del PPPI se describen los métodos que se adoptarán en el marco del proyecto para la participación de estos grupos.

Los grupos vulnerables o menos favorecidos identificados para el Proyecto incluyen, entre otros: personas de la tercera edad, personas con discapacidad, menores desplazados en condición de riesgo, retornados tanto nacionales como extranjeros, población indígena. Por tratarse de grupos que requieren de especial atención se presenta una breve descripción de la naturaleza de su vulnerabilidad a continuación.

Personas de la tercera edad. Para mantenerse saludables física y emocionalmente por más tiempo, las personas de la tercera edad requieren ser física y socialmente activas. Esto implica la posibilidad de acceder a medios seguros y adecuados de transporte. La mayoría de los aeropuertos ofrecen asistencia gratuita a personas mayores para su movilización y la de su equipaje. Los espacios físicos deben considerar espacios y equipos como coches eléctricos, sillas de ruedas, información, y facilidades para conexiones entre vuelos. Estas personas pueden ver afectada su movilidad a causa de las construcciones o el equipamiento que el proyecto financiará por lo que es importante anticipar como se tomarán medidas que eviten o minimicen las molestias que se puedan causar. Asimismo, se debe considerar el proporcionarles información sobre los trabajos que se realizan y las medidas que se han tomado en consideración a tanto a estas personas como a otros grupos vulnerables.

Personas con discapacidad. Se refiere a la población que tiene dificultades porque la sociedad, infraestructura y servicios no se adaptan al tipo de discapacidad que tienen, como, por ejemplo, falta de independencia de audición, visión, movilidad, entre otros. La mayoría de los aeropuertos ofrecen asistencia como por ejemplo sillas de ruedas, información sobre el aeropuerto y ayuda para trasladarse. Algunos cuentan con franjas de suelo táctil para ayudar a pasajeros ciegos y deficientes visuales. Al igual que las personas de la tercera edad, se debe considerar el proporcionarles información sobre los trabajos que se realizan y las medidas que se han tomado en consideración a su condición.

Menores en situación de riesgo.⁵ “Los niños y niñas, por su edad y nivel de madurez, suelen correr mayor riesgo de ser objeto de abusos que los adultos. Las redes de delincuencia internacionales vinculadas a la migración irregular han adquirido un mayor grado de sofisticación durante los últimos veinte años. Se les considera como menores en situación de riesgo cuando no reciben la protección y los cuidados adecuados o cuando sus derechos como menores están en peligro.

Se consideran también menores no acompañados aquellos que quedan sin compañía después de su entrada al territorio del país, lo que puede suceder, por ejemplo, en el breve intervalo que transcurre desde el aterrizaje del avión y su llegada a la oficina de inmigración del aeropuerto. Estos menores deben recibir una protección completa mientras no estén al cuidado de un adulto responsable de ellos, ya sea legalmente o con arreglo a los usos y costumbres”.

Todos los niños, en especial los más vulnerables, como los no acompañados y los separados, tienen derecho a una protección garantizada. Entre las medidas de respuesta cabe mencionar: identificación adecuada a la llegada al punto de entrada del país en cuestión o tan pronto como las autoridades tomen conocimiento de su presencia en el país; registro rápido y determinación de la posible existencia de protección internacional (incluida la no devolución) y, en caso de necesidad, búsqueda de miembros de la familia, en la medida de lo posible, o nombramiento de un tutor y un representante legal; adopción de medidas relativas a atención y alojamiento; pleno acceso a la educación, los servicios sanitarios y un nivel de vida adecuado; facilitación del acceso a los procedimientos para obtener el asilo, cuando proceda, y acceso garantizado a otras formas complementarias de protección.

En Guatemala, existe el “Protocolo Nacional para la Recepción y Atención de Niñez y Adolescencia Migrante en Guatemala”. Actualizado en octubre 2023. De acuerdo con el paso 3 de este protocolo, en el AILA y/o la Fuerza Aérea Guatemalteca, se proporciona atención durante la recepción de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados. el IGM es responsable de la recepción y el registro migratorio. La PGN representará al niño al momento de registrar su ingreso en el punto de control migratorio y en el paso por aduana y luego lo acompaña hasta que se dé la reunificación. Si es necesario la Unidad de Atención y Protección a la Niñez y Adolescencia (UAPNA) podrá dar contención emocional durante la recepción, un representante de esta acompaña y asiste al NNA hasta que aborda el medio de transporte que lo conducirá al albergue Casa Nuestras Rices Guatemala. A la fecha los aviones con retornados ingresan únicamente por la Fuerza Aérea Guatemalteca (FAG).

Migrantes retornados nacionales y extranjeros. En 2024, de acuerdo con información del IGM, 76,768 personas migrantes retornaron a Guatemala, de las cuales 66,016 (86%) ingresaron por vía aérea. La

⁵ / Tomado de FRONTEX. Manual VEGA: Menores en los aeropuertos. Menores desplazados en situación de riesgo. Orientaciones para guardias de fronteras. Varsovia junio 2017

mayoría fueron hombres (50,610), seguidos de mujeres (17,676) y menores de edad (8,482) En enero 2025, Guatemala recibió migrantes retornados desde Estados Unidos y México.

El Protocolo Interinstitucional de Recepción y Atención de Guatemaltecos Migrantes Retornados Vía Aérea. Establece que en el AILA y/o FAG, el equipo psicosocial de SOSEP acompaña a grupos familiares desde el área de control migratorio, donde los grupos familiares son entregados por medio de actas administrativas por parte de control migratorio del IGM. Los grupos son trasladados a la sala de atención SOSEP – SBS para detectar necesidades de protección o de asistencia humanitaria. La SOSEP acompaña a los grupos familiares a hacer su control migratorio y luego facilita el proceso de traslado a las terminales de buses o bien facilita el proceso de reunificación familiar.

Población indígena. En los aeródromos y aeropuertos, la población indígena se encuentra tanto como pasajeros, así como vendedores dentro y fuera de los aeropuertos. Y pueden ser afectados por las remodelaciones y equipamiento que realizará el proyecto. En ese sentido el PPPI debe considerar las condiciones de analfabetismo y barreras de idioma para asegurar su participación informada.

Vendedores informales. En los aeródromos y aeropuertos, se encuentran los vendedores informales fuera de las instalaciones. Y pueden ser afectados por las remodelaciones que realizará el proyecto.

4.5 Intereses de las Partes Interesadas y su influencia en el proyecto

Es necesario conocer el nivel de importancia e influencia de las partes interesadas (PI) para establecer, además de quienes deben participar en las consultas, que otro tipo de acercamiento e información debe proporcionárseles para viabilizar y mantener su apoyo como aliados del proyecto. Por esta razón se realiza un análisis de cada una de las partes interesadas (partes afectadas, otras partes interesadas y grupos vulnerables – que pueden pertenecer a ambas categorías-). Para efectos del análisis se presentan para cada categoría, tablas que incluyen la identificación de cada PI, una breve descripción de los intereses de cada una, si el efecto de cada PI en el proyecto es positivo, negativo o neutral, cual es la importancia de la PI para el éxito del proyecto y cuál es su nivel de influencia. Posterior a las tablas, se incluyen gráficos que facilitan visualizar los datos de la tabla y luego se proponen, el tipo de información, los medios de comunicación a utilizar y la periodicidad que se sugiere mantener con las diferentes PI, adicionalmente a su participación en las consultas. La identificación y análisis de partes interesadas que se hace a continuación se actualizará periódicamente durante todo el ciclo de proyecto.

Partes afectadas.

Intereses, importancia e Influencia de las <u>Partes Afectadas</u> del Proyecto				
Partes afectadas /nombre	Intereses en juego en relación con el proyecto	Efecto del proyecto en sus intereses (+) (-) o N (neutral)	Importancia del actor para éxito del proyecto: 1=Pequeña/no importante 2=Alguna importancia 3=Importancia	Nivel de influencia del actor sobre el proyecto 1=Pequeña/sin influencia 2=Alguna influencia

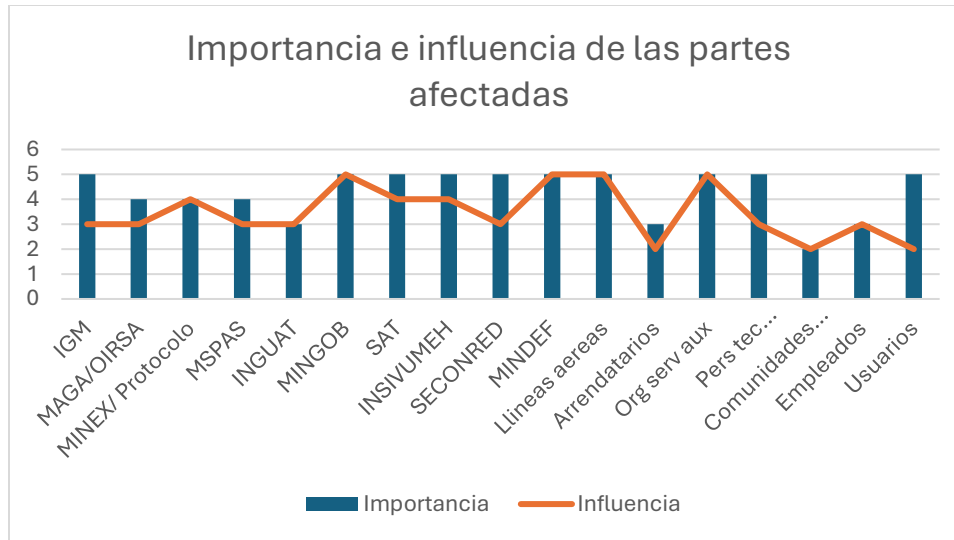
			Moderada 4=Muy Importante 5=Actor crítico	3=Influencia Moderada 4=Influencia significativa 5=Muy influyente
Instituto Guatemalteco de Migración	Control de entrada y salida de personas (control de pasaportes, visas y otros documentos; requisitos legales de extranjeros; prevenir el tráfico ilegal de personas, emisión de permisos espaciales; apoyo en casos de emergencia como repatriaciones o casos irregulares; mantener actualizados los registros migratorios y control de estadías en el país).	+	5	3
MAGA/OIRSA	Seguridad alimentaria, sanidad animal y vegetal y la prevención de enfermedades (verificación de ingreso de productos agrícolas o productos animales que puedan estar contaminados; supervisión de importaciones de productos agropecuarios, frutas, vegetales, carne o productos de origen animal o vegetal para evitar propagación de plagas y enfermedades; certificación fitosanitaria y zoonosanitaria de productos que entran y salen del país; verificación del cumplimiento de las regulaciones de los productos agropecuarios importados o exportados).	+	4	3
MINEX / Protocolo	Gestión de la diplomacia, las relaciones internacionales y la seguridad consular (atención a la diplomacia internacional; asistencia consular; gestión de visitas oficiales; cumplimiento de acuerdos internacionales relacionados con la inmigración, el tránsito y la cooperación entre países; coordinación con las autoridades de seguridad nacional; gestión de situaciones de emergencia de personas como refugiados o ciudadanos afectados).	+	4	4
MSPAS/ Control Biológico	Salud pública, la prevención de enfermedades y vigilancia epidemiológica (control sanitario de pasajeros; monitoreo de llegada de pasajeros con brotes de enfermedades, virus infecciones graves; verificación de requisitos de salud como vacunas obligatorias o certificados de salud; inspeccionar que se cumpla con las normas de sanidad e higiene de alimentos y bebidas en la terminal y áreas de ventas; emergencias sanitarias como brotes de enfermedades o accidentes que requieran atención médica inmediata a pasajeros; promociones de salud).	+	4	3
INGUAT	Promoción de turismo y atención de viajeros (información y material promocional de destinos turísticos en Guatemala, asesoría y orientación a turistas sobre actividades, tours, alojamientos, etc.; registros de visitantes para futuras estrategias turísticas; atención a	+	3	3

	situaciones especiales, todo para hacer segura y placentera la llegada y salida de turistas).			
MINGOB/PNC/DIP AFRONT/SGAIA/An tiexplosivos	Garantizar la seguridad, el orden público y la protección de viajeros (seguridad, vigilancia y supervisión para prevenir actividades ilícitas, robos, tráfico de personas, contrabando de armas o narcotráfico; control de accesos perimetrales en los aeropuertos; respuesta ante emergencias o situaciones de riesgos que puedan comprometer la seguridad del país o viajeros).	+	5	5
Ministerio Público	Protección de la legalidad y la justicia en lo que respecta a la prevención y persecución de delitos (investigación de delitos de narcotráfico, tráfico de personas, contrabando, fraudes documentales y otros actos criminales que puedan involucrar a los pasajeros o personal de aeropuerto; intervención en casos de criminalidad transnacional; investigación de personas con antecedentes penales, falsificación de documentos, actividades ilícitas relacionadas con la migración irregular; atención a víctimas de delitos; coordinar la detención y procedimientos judiciales).	+	2	2
SAT aduana	Control y fiscalización de la entrada y salida de mercancías, bienes y personas para asegurar que se cumpla con las leyes tributarias y aduaneras (inspección y control de carga y equipaje que ingresa y sale del país; recaudación de impuestos sobre productos y mercancías que ingresan sobre el valor superior al límite permitido; prevención de contrabando; asesoría a viajeros sobre normativas aduaneras; revisión de documentos relacionados con la importaciones y exportaciones de mercancías)	+	5	4
INSIVUMEH	Vigilancia y monitoreo de fenómenos naturales que puedan afectar la seguridad de la aviación, el clima y la operación de vuelos, que apoyan la toma de decisiones sobre desvíos, cancelaciones o retrasos de vuelos garantizando la seguridad de pasajeros y tripulación (proporcionar información en tiempo real sobre condiciones meteorológicas -visibilidad, viento, precipitaciones y tormentas- que son esenciales para la seguridad de operaciones aéreas; pronósticos y alertas de fenómenos climáticos extremos como tormentas, lluvias intensas, huracanes o cambios repentinos de las condiciones meteorológicas; monitoreo de actividades volcánicas; informe de sismos o tsunamis).	+	5	4
SECONRED	Gestión de riesgos y respuesta ante emergencias para proteger tanto a personas como a instalaciones aeroportuarias (apoyo en la evaluación de riesgos asociados a desastres naturales que puedan afectar las operaciones	+	5	3

	aeroportuarias e implementación de medidas preventivas y capacitación a personal aeroportuario; apoyo en la planificación y gestión de emergencias como protocolos de evacuación, planes de contingencia y simulacros; en coordinación con el INSIVUMEH apoya en el monitoreo de fenómenos naturales y emisión de alertas nacionales; apoyo en emergencias aeroportuarias).			
MINDEF plan de seguridad	Seguridad nacional y protección de las infraestructuras estratégicas como lo son los aeropuertos (garantiza la seguridad de las instalaciones aeroportuarias contra amenazas externas, ataques terroristas o cualquier otra actividad que ponga en riesgo la soberanía y seguridad del país; apoyo en situaciones de emergencias como desastres naturales, accidentes aéreos y amenazas graves en coordinaciones con otras entidades; asegurar la defensa del espacio aéreo del país supervisando vuelos no autorizados o posibles amenazas aéreas que puedan afectar las operaciones aeroportuarias; colaboración en operaciones de control y vigilancia de la infraestructura aeroportuaria o de navegación aérea y control aeroportuario).	+	5	5
Líneas Aéreas	Transporte seguro y eficiente para pasajeros y carga (planificación, programación y ejecución de vuelos; registro y embarque de pasajeros, gestión de equipaje; atención a pasajeros; controlar que los pasajeros y equipaje cumplan normas de seguridad; servicio a bordo y gestión de carga).	+	5	5
EMPAGUA	Construye y mantiene la red de alcantarillado en el aeropuerto La Aurora para desfogar aguas pluviales y prevenir inundaciones.			
Arrendatarios de los Aeropuertos (Duty free, restaurantes, tiendas, círculo aéreo, aeroclub, operadores turísticos COMBEX IM y otros)	Actividad comercial y operación del espacio arrendado (pago de tarifas y cumplimiento de contrato; cumplimiento de normativa del aeropuerto; atención a clientes y calidad de servicio; mantenimiento y logística; coordinación con aeropuerto; aviación privada y ejecutiva; parqueos)	+	3	2
Empresas u Organizaciones de Servicios Auxiliares (Talleres aeronáuticos, Escuelas de Instrucción Aeronáutica; Agentes de servicios de escala;	Proveer el servicio operativo para el cual solicitó la autorización o el certificado (servicios de mantenimiento y reparación de aeronaves e infraestructura; servicios de asistencia en tierra-catering aéreo; carga y descarga de equipaje y mercancías, suministro de combustible; asistencia a aeronaves; limpieza de aeronaves; servicios de atención a pasajeros; formación, capacitación y evaluación de pilotos, técnicos de	+	5	5

Agentes acreditados (COMBEX-IM), expedidores reconocidos y entidades autorizadas (DHL, de Guatemala, S.A) para aplicar inspección u otros controles de seguridad a la carga aérea y correo; Servicios auxiliares terrestres; Proveedores de artículos para servicios de vuelo y Proveedores de seguridad privada; agrícolas, paracaidismo, entre otras).	mantenimiento, controladores de tráfico aéreo; tripulación de cabina, despachadores de vuelo; etc.)			
Personal técnico aeronáutico	Prestar servicios en el sector de la aviación en Guatemala (pilotos; tripulación; mecánicos o mantenimiento; control de tránsito aéreo; ejecución, inspección, supervisión, informaciones aeronáuticas, entre otros)	+	5	3
Vecinos de colonias y calles circundantes / residentes cercanos (colonias Santa Fe, Aurora I y II)	Acceso a sus viviendas, tráfico, riesgo de accidentes.	-	2	2
Empleados (Sindicato)	Trabajo en las funciones de mandato legal de la DGAC (servicios de autoridad aeronáutico; servicios de autoridad de investigación de accidentes; servicios de operadore de navegación aérea; servicios aeroportuarios).	+	3	3
Usuarios	Recibir servicios de Aviación Civil seguros en sus operaciones aéreas, así como en la protección de bienes y personas.	+	5	2

Con excepción de los Vecinos de colonias y calles circundantes, cuyos intereses son afectados de manera negativa y su nivel de influencia es bajo para el proyecto, los intereses de las demás partes afectadas son positivos y los niveles de importancia e influencia son significativos.



Asimismo, en relación con la importancia e influencia es útil diferenciar a las partes interesadas que tienen permanencia en las instalaciones de los aeropuertos y a quienes son temporales como el caso de los pasajeros. Asimismo, las partes afectadas se pueden organizar por entidades de gobierno, privadas, empleados y usuarios, ya que cada uno de estos grupos tiene particularidades a considerar para hacer llegar la información. A continuación, se incluye una tabla con la información y los medios que son apropiado en cada caso.

Partes afectadas	Efectos temporales negativos	Temas para comunicar	Periodicidad	Mecanismo para informar (*)
Operadores GdeG IGM OIRSA / MAGA MINEX / Protocolo MSPAS INGUAT MINGOB MINDEF plan de seguridad SECONRED SAT Aduana INSIVUMEH	Molestias por: vibración y ruido, polvo, interrupción de movilidad interna y externa por tráfico local, riesgos de seguridad por interacciones con trabajadores subcontratados, restricciones de acceso, riesgo de accidentes Riesgo de que las necesidades de las PA no se incluyan en las decisiones clave durante la preparación y ejecución del proyecto	Mecanismo para coordinar necesidades de las PA, incluyendo la recepción de opiniones durante la preparación y ejecución del proyecto Información previa sobre fases de avance del proyecto y medidas para prevenir o minimizar molestias temporales	Posterior a la consulta de validación del diseño del proyecto y de la identificación de riesgos y medidas de mitigación Al inicio y trimestral durante la ejecución del proyecto	Reunión de socialización del mecanismo para coordinar necesidades de las PA Reuniones trimestrales según planificación de las obras de remodelación y equipamiento Boletines informativos
Operadores privados líneas aéreas Arrendatarios de los Aeropuertos (Empresas Dutyfree, Restaurantes, tiendas, círculo aéreo, aeroclub, operadores turísticos COMBEX IM y otros comercios)				

Empresas u Organizaciones servicios auxiliares,				
Personal técnico aeronáutico Empleados / sindicato	Molestias por: vibración y ruido, polvo, interrupción de movilidad interna y externa por tráfico local, riesgos de seguridad por interacciones con trabajadores subcontratados, restricciones de acceso, riesgo de accidentes	Información previa sobre fases de avance del proyecto y medidas para prevenir o minimizar molestias temporales y prevenir riesgos de accidentes laborales	Al inicio y trimestral durante la ejecución del proyecto	Reuniones trimestrales según planificación de las obras de remodelación y equipamiento Boletines informativos
Usuarios temporales (viajeros).	Molestias por: vibración y ruido, polvo, interrupción de movilidad interna y externa por tráfico local, restricciones de acceso a algunas áreas del aeropuerto, riesgo de accidentes	Medidas para prevenir o minimizar molestias temporales y prevenir riesgos de accidentes. Mapas con señalización de rutas accesibles y no accesibles del proyecto	Durante la ejecución del proyecto	Boletines informativos Mapas en pantallas de aeropuerto ubicadas en entradas al mismo y en áreas de desembarque. Mapas ilustrados impresos
Vecinos de colonias y calles circundantes Comunidades circundantes	Molestias por: vibración y ruido, polvo, interrupción de movilidad interna y externa por tráfico local,	Medidas para prevenir o minimizar molestias temporales y prevenir riesgos de accidentes. Mapas con señalización de rutas accesibles	Durante la ejecución del proyecto	Comunicados de prensa radiales y televisivos.
Contratistas y empresas supervisoras	Riegos laborales /accidentes del personal contratado por ellos	Solicitar protocolo de salud y seguridad laboral	Durante la ejecución del proyecto	Boletines Señalizaciones Cobertura seguro social

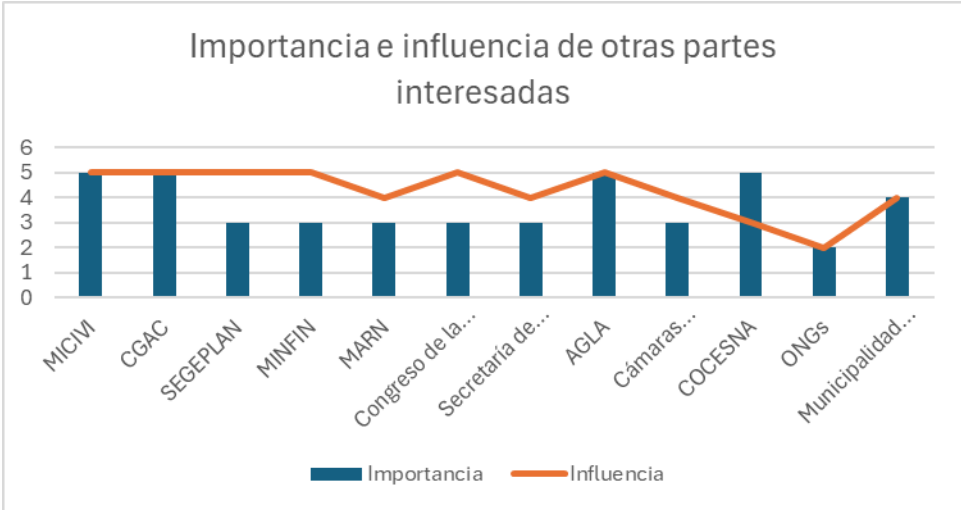
(*) En todos los casos tomar en consideración que la información sea pertinente para las distintas necesidades de los grupos vulnerables (lenguaje de señas, señalización ilustrada con dibujos, información hablada, etc.)

Otras partes interesadas

Intereses, importancia e Influencia de otras Partes Interesadas del Proyecto				
Otras partes interesadas/nombre	Intereses en juego en relación con el proyecto	Efecto del proyecto en sus intereses (+) (-) o N (neutral)	Importancia del actor para éxito del proyecto: 1=Pequeña/no importante 2=Alguna importancia 3=Importancia Moderada 4=Muy Importante 5=Actor crítico	Nivel de influencia del actor sobre el proyecto 1=Pequeña/sin influencia 2=Alguna influencia 3=Influencia Moderada 4=Influencia significativa 5=Muy influyente
MICIVI	Formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico aplicable al establecimiento, mantenimiento y desarrollo de los sistemas de comunicaciones y transporte del país; al uso y aprovechamiento de las frecuencias radioeléctricas y del espacio aéreo; a la obra pública; a los servicios de información de meteorología, vulcanología, sismología e hidrología; y a la política de vivienda y asentamientos humanos.	+	5	5
DGAC	Encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la presente ley, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales. Responsable de normar, administrar, fortalecer, facilitar y vigilar la prestación de los servicios aeroportuarios, de navegación y transporte aéreo, conforme a la legislación vigente y acuerdos internacionales ratificados por el Estado de Guatemala. Ejecutor del proyecto.	+	5	5
SEGEPLAN	Órgano de planificación del Estado, participa en la formulación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado, entre otros, coordina la armonización y alineación de la cooperación internacional, dictamina sobre proyectos de cooperación internacional, evalúa y llevar registro de los proyectos de inversión de financiamiento externo reembolsable, proporciona apoyo a las instituciones del estatales, en materia de priorización, gestión, negociación, seguimiento y evaluación de la cooperación internacional.	+	3	5
MINFIN	Entre otros, a través de la Dirección de Crédito Público, gestiona el financiamiento interno y externo, lo	+	3	5

	programa, negocia, contrata e incluye el mismo en el presupuesto de ingresos y gastos del Gobierno.			
MARN	Formular y ejecutar las políticas relativas a su ramo: cumplir y hacer que se cumpla el régimen concerniente a la conservación, protección, sostenibilidad y mejoramiento del ambiente y los recursos naturales en el país y el derecho humano a un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado, debiendo prevenir la contaminación del ambiente, disminuir el deterioro ambiental y la pérdida del patrimonio natural. Entre otros, aprueba los estudios de impacto ambiental y otorga las licencias respectivas	+	3	4
Congreso de la República de Guatemala/Protocolo	Coordinar, según su competencia, las actividades que desarrolle el Congreso de la República con los otros organismos del Estado, misiones diplomáticas y organismos internacionales acreditados en el país y ser enlace con los organismos e instituciones nacionales e internacionales a los cuales el Congreso de la República pertenece. Brindar atención protocolaria a los Diputados en la recepción y despedida en el Aeropuerto Internacional "La Aurora", cuando participen en delegación oficial al exterior, así como a las delegaciones internacionales parlamentarias. Entre otros le corresponde la aprobación de los proyectos con financiamiento externo.	+	3	5
Secretaría de inteligencia Estratégica del Estado	Desarrollar lo establecido en la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, su Reglamento y otras leyes que sean aplicables, relativas a las atribuciones de Inteligencia Estratégica y su rol como coordinador del Sistema Nacional de Inteligencia.	+	3	4
Asociación Guatemalteca de Líneas Aérea - AGLA-	Promover el desarrollo y la competitividad de la industria aérea en el país, actuando como interlocutor entre las aerolíneas, el gobierno y otras entidades relacionadas con el sector.	+	5	5
Cámaras del Sector Privado Organizado (empresas exportadoras e importadoras)	Fomentar o diversificar las exportaciones e importaciones guatemaltecas de productos que, por su naturaleza, no han sido históricamente los principales bienes sujetos de comercio. Actúan como interlocutores entre los exportadores, importadores y las autoridades gubernamentales, colaborando en las negociaciones de tratados y en la formulación de políticas que favorezcan al sector.	+	3	4
COCESNA	Verificar que los servicios aeronáuticos y gestión de tráfico aérea en Centroamérica sean seguros, eficientes y estén coordinados a nivel regional, lo que repercute en la operatividad y seguridad de aeropuertos en Guatemala. (prestación de servicios de navegación aérea; gestión del espacio aéreo; modernización y homogenización de sistemas; ente de cooperación en la región.	+	5	3

ONGs	Promover la seguridad y sostenibilidad, representar los intereses de los usuarios, abogar por regulaciones, realizar investigaciones y proteger el medio ambiente. Apoyar en los derechos humanos, a grupos vulnerables y otros aspectos sociales.	+	2	2
Municipalidades en donde está ubicados los Aeródromos	Desarrollo económico y generación de empleo (turismo y comercio); planificación urbana e infraestructura para integrar la expansión aeroportuaria; impacto ambiental y calidad de vida de su territorio (ruido, contaminación y congestión); participación en la seguridad (contingencia) y gestión de emergencias y formulación de políticas que aseguren la gestión integral del espacio aéreo y la infraestructura aeroportuaria.	+	4	4



Grupos vulnerables

Intereses, importancia e Influencia de Grupos vulnerables del Proyecto				
Grupos vulnerables/no mbre	Intereses en juego en relación con el proyecto	Efecto del proyecto en sus intereses (+) (-) o N (neutral)	Importancia del actor para éxito del proyecto: 1=Pequeña/no importante 2=Alguna importancia 3=Importancia Moderada 4=Muy Importante 5=Actor crítico	Nivel de influencia del actor sobre el proyecto 1=Pequeña/sin influencia 2=Alguna influencia 3=Influencia Moderada 4=Influencia significativa 5=Muy influyente
Personas de la tercera edad	Estas personas pueden ver afectada su movilidad a causa de las construcciones o el equipamiento que el proyecto financiará por lo que es importante anticipar como se tomarán medidas que eviten o minimicen las molestias que se puedan causar.	-	1	1
Personas con discapacidad	Que la infraestructura y servicios se adapten al tipo de discapacidad que tienen, como, por ejemplo, falta de independencia de audición, visión, movilidad, entre otros. Considerar proporcionarles información sobre los trabajos que se realizan y las medidas que se han tomado en consideración a su condición	-	2	1
Menores en situación de riesgo	Seguridad y protección para minimizar el riesgo de ser objeto de abusos que los adultos	-	4	1
Migrantes retornados nacionales y extranjeros	Aplicación del Protocolo Interinstitucional de Recepción y Atención de Guatemaltecos Migrantes Retornados Vía Aérea	-	4	1
Población indígena	Pueden ser afectados por las remodelaciones y equipamiento que realizará el proyecto. En ese sentido el PPPI debe considerar las condiciones de analfabetismo y barreras de idioma para asegurar su participación informada	-	3	1
Vendedores informales	Pueden ser afectados por las remodelaciones y equipamiento que realizará el proyecto. En ese sentido el PPPI debe considerar las condiciones de analfabetismo y barreras de idioma para asegurar su participación informada	-	2	1

De la misma manera que en el caso de las partes afectadas, es importante diferenciar a las otras partes interesadas de acuerdo con sus competencias e interés para que los temas que se comuniquen respondan a lo que a cada uno le interesa conocer y así facilitar las relaciones y el apoyo al proyecto. A continuación, se incluye una tabla con la información y los medios que son apropiado en cada caso.

Partes interesadas	Interés de acuerdo con sus competencias	Temas para comunicar	Periodicidad	Mecanismo para informar
<u>Responsables del Proyecto (autoridades)</u> MICIVI DGAC	Conocer los avances en la preparación, aprobación y ejecución del proyecto	Descripción y alcances del proyecto, Responsabilidades de las instituciones responsables, instrumentos a preparar, calendario de preparación, aprobación, inclusión en presupuesto, y ejecución del proyecto	Mensual	Informes Reuniones de la Dirección del proyecto con las autoridades institucionales
<u>Dictámenes para aprobación proyecto</u> SEGEPLAN MINFIN	Conocer los detalles del proyecto y participar en todo el proceso de formulación para facilitar los dictámenes cuando se les solicite	Informarles sobre el proyecto, el proceso de formulación, invitarlos a las reuniones de consulta, informarles de los avances en el proceso de formulación	Reunión previo a las consultas Mensual	Reuniones Informes periódicos establecidos de común acuerdo
<u>Aprobación Proyecto</u> Congreso de la República de Guatemala (identificar aliados)	Conocer el proyecto, sus alcances y sus avances	Informarles sobre el proyecto, el proceso de formulación, informarles de los avances en el proceso de formulación	Bimensual	Reuniones Informes periódicos establecidos de común acuerdo
<u>Aliado estratégico GdeG sostenibilidad amb.</u> MARN	Verificar que el proyecto tiene un enfoque de sostenibilidad ambiental	Informarles sobre el proyecto, el proceso de formulación, informarles de los avances en el proceso de formulación	Bimensual	Reuniones Informes periódicos establecidos de común acuerdo
<u>Seguridad Nacional</u> Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado	Mejorar los sistemas de control y vigilancia en las fronteras y zonas vulnerables para tomar medidas de prevención y/o mitigación de los riesgos y monitorear las amenazas a la seguridad de la Nación y al bienestar de las personas	Informarles sobre el proyecto, el proceso de formulación, y sus avances. Tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias	Bimensual	Reuniones Informes periódicos establecidos de común acuerdo
<u>Aliados privados y regionales</u>	Conocer el alcance del proyecto, los avances en el proceso de	Informarles sobre el proyecto, el proceso de	Bimensual	Reuniones

Asociación Guatemalteca de Líneas Aéreas AGEXPORT COCESNA	formulación, aprobación y ejecución; y que sus opiniones sean tomadas en cuenta	formulación, y sus avances. Tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias		Informes periódicos establecidos de común acuerdo
<u>Municipalidades del área de influencia del proyecto</u> MUNIGUATE Municipalidad de Flores, Petén Municipalidades de aeródromos a priorizar	Mantener el orden y seguridad vial, coordinar señalización, se puede lograr apoyo con la asistencia de EMETRA, mas limpieza de calles, manejo de basura, agua e iluminación de las áreas externas.	Informarles sobre el proyecto, informarles de los avances en el proceso de formulación y ejecución Solicitar apoyos (EMETRA, más limpieza de calles, manejo de basura, agua e iluminación de las áreas externas)	Luego de la aprobación del proyecto Bimensual	Reuniones Informes periódicos establecidos de común acuerdo
<u>Partes interesadas en general: Partes afectadas, Otros, Grupos vulnerables</u>	Conocer los avances en la preparación, aprobación y ejecución del proyecto	Descripción y alcances del proyecto, Responsabilidades de las instituciones responsables, instrumentos a preparar, calendario de preparación, aprobación, inclusión en presupuesto, y ejecución del proyecto Tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias	Trimestral	Consultas Boletines e informes periódicos Infografías

5. Consultas significativas con las partes interesadas

El estándar ambiental y social (EAS) 10: Participación de las Partes Interesadas (PI) y Divulgación de Información, reconoce que “la participación eficaz de las PI puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, incrementar su aceptación y contribuir significativamente al éxito del diseño y la ejecución de los proyectos”. La misma se lleva a cabo durante todo el ciclo del proyecto. Es importante que las opiniones e inquietudes de las PI se tengan en cuenta en el diseño, ejecución y cierre del proyecto, incluyendo los elementos centrales de este PPPI.

Tomando en cuenta las numerosas partes interesadas y las necesidades de información que presentan, es importante crear un grupo de trabajo para preparar la información y atender a todas las partes interesadas, y así garantizar la participación de las PI de manera integrada y funcional. Este grupo estaría dirigido por Comunicación Social de la DGAC, donde ya se han convocado mesas interinstitucionales para varios propósitos.

5.1 Consultas significativas durante la preparación del proyecto

5.1.1 Planificación e implementación consultas durante fase de preparación

Durante la preparación del proyecto fue importante llevar a cabo por lo menos una consulta significativa, con cada uno de los aeropuertos internacionales ya definidos, previo a las cuales se realizó la convocatoria con diez días de anticipación y se proporcionó información sobre el proyecto y propuestas en el PPPI, para que las PI asistieran plenamente informadas. Los listados de partes afectadas y de otras partes interesadas fueron la base para invitar a las consultas a representantes de las PI. Luego de la aprobación del proyecto, se creará un sitio específico de éste, en la pág. web de la DGA, en la cual se incluirá, dentro de otros, la documentación de las consultas y cómo fueron incorporados los aportes de las PI. Una vez aprobado el proyecto, se publicará en el sitio que se defina en la página WEB, el proceso desarrollado para la aprobación del mismo, incluyendo la metodología de recopilación en integración de aportes de las Partes Interesadas.

La consulta significativa fue para dar a conocer el propósito, componentes y actividades del proyecto, su alcance y duración, así como para obtener insumos que le permitan enriquecer el proyecto. Asimismo, fue para validar y enriquecer las propuestas de este PPPI.

Tomando en cuenta que no todas las personas que participan en las consultas expresan sus aportes de viva voz, se consideraron medidas complementarias, de esta manera fue utilizado un formulario que se proporcionó a cada uno y en el cual pudieron depositar por escrito sus aportes.

Fue fundamental utilizar herramientas que permitieron que los procesos fueran inclusivos y participativos, que el ambiente, equipo y materiales fueron adecuados y se promoviera la participación de todos los actores. Aun cuando se recomienda que, para recoger los aportes tanto de hombres como de mujeres, se trabajen con grupos separados al mismo tiempo, no se hizo así por que en la primera consulta solo participaron 4 mujeres de un total de 21 participantes y en la segunda 2 mujeres de 7 participantes y todas de nivel universitario. En las consultas, no se identificaron partes interesadas que requerían atención especial, como lenguaje de señas, u otros, por lo que no fue necesario contar con estos apoyos. Para preparar las consultas, en la invitación fue incluido un listado de condiciones especiales que las personas que asistirían a la consulta pudieran requerir, y se les solicitó que marcaran la o las que correspondiera y las hicieron llegar vía teléfono (se proporcionó el No. en la invitación previo a la reunión).

A continuación, se presentan una síntesis de las consultas realizadas durante la etapa de preparación del proyecto. En anexo 1 se incluye el cronograma para la preparación de las consultas, anexo 2 y 3 presentan los resultados detallados de las consultas.

LUGAR Y FECHA	TEMA	MODALIDAD	PARTES INTERESADAS	RESPONSABLE ORGANIZACION
Aeropuerto Internacional La Aurora 1 a 4 de abril 2025	Para dar a conocer y para recibir retroalimentación sobre: <ul style="list-style-type: none">Diseño y cronograma del proyecto	Reunión de consulta presencial con representantes de las partes	Partes afectadas Partes interesadas	DGAC

(enviar invitación de 10 a quince días antes y compartir materiales, previo a las fechas de las consultas)	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de participación y comunicación del PPPI y mecanismo de atención a quejas y reclamos (MAQR) 	interesadas de AILA	Grupos vulnerables (incluidos en las dos categorías anteriores)	
<p>Aeropuerto Internacional Mundo Maya</p> <p>1 a 4 de abril 2025</p> <p>(enviar invitación quince días antes y compartir materiales, previo a las fechas de las consultas)</p>	<p>Para dar a conocer y para recibir retroalimentación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño y cronograma del proyecto Propuestas de participación y comunicación del PPPI y mecanismo de atención a quejas y reclamos (MAQR) 	<p>Reunión de consulta presencial con representantes de las partes interesadas de AIMM.</p> <p>(preguntar si ellos vienen o DGAC va a AMM)</p>	<p>Partes afectadas</p> <p>Partes interesadas</p> <p>Grupos vulnerables (incluidos en las dos categorías anteriores)</p>	DGAC
<p>Organizaciones que representan grupos vulnerables</p> <p>24 al 27 de marzo</p>	<p>Para dar a conocer y para recibir retroalimentación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño y cronograma del proyecto Oportunidades para mejorar el diseño en temas de atención a migrantes, especialmente los más vulnerables. 	Entrevistas: IGM, ACNUR, OIM, CONADI	Grupos vulnerables	DGAC (acompañado por BM)

5.1.2 Resumen de consultas significativas durante la fase de preparación

Las consultas fueron realizadas por la DGAC en marzo (26, 27 y 28) y abril (4) de 2025. El objetivo fue presentar y obtener retroalimentación de las partes interesadas sobre el diseño del proyecto, los objetivos, las actividades clave y la ubicación, el borrador del Plan de Participación de las Partes Interesadas y el Mecanismo de Quejas propuesto. Los participantes representaron al IGM, MINEX, OIM, ACNUR en reuniones individuales y al MINDEF, MARN, UNAGOB, INSIVUMEH, MAGA, MINGOB, CONRED, FAG, IGM, MINFIN, INGUAT, USTAC, DCAG, CIV, AVSEC, Sindicato CDAG, COMBEX IM, AEROCLUB y AIMM en dos talleres (total 22 hombres y 6 mujeres). Adicionalmente, se llevaron a cabo entrevistas con personal y usuarios del (i) Centro para retornados en la zona 13, (ii) Albergue para retornados en la zona, y (iii) el espacio en AILA para personas no admitidas por migración al país. Los aspectos clave planteados en las diferentes consultas incluyen: solicitud para trasladar la oficina de meteorología aeronáutica a una ubicación más estratégica (INSIVUMEH), solicitud para cumplir con la legislación ambiental nacional (MARN), solicitud del MINGOB de espacios seguros dentro del aeropuerto para la revisión por parte de la Policía Nacional de explosivos, drogas y dinero en efectivo, así como preguntas sobre la necesidad de

nuevos equipos, una planta/generador de energía (IGM) y más escáneres (INGUAT). La DGAC tomó nota de todos los comentarios y se analizará su viabilidad (informe completo en anexos 2 y 3 del PPPI).

5.2 Consultas significativas durante la implementación del Proyecto

Estas tienen como propósito que la DGAC proporcione a las partes interesadas con regularidad, información actualizada sobre el desempeño del proyecto y los cambios en el alcance o en el cronograma inicial. Además, buscará las opiniones de las partes interesadas sobre el desempeño social y ambiental del proyecto y la implementación de las medidas de mitigación, así como los instrumentos A&S del proyecto.

La información sobre la cual se realizará cada una de las consultas significativas se hará llegar previamente a las partes interesadas deseable 15 días antes. Las modalidades para proporcionar información pueden incluir: Afiches con las fechas de las consultas en los que se comparte dónde pueden recoger el material que será abordado; copias impresas de presentaciones, resúmenes no técnicos, folletos sobre el proyecto y panfletos. Es importante que el material contenga mapas del área del proyecto y esquemas no técnicos. Las fechas en que se realizarán las consultas, así como los documentos de los temas que se abordarán en la consulta a las partes interesadas se deben poner a disposición de éstas; por ejemplo, entregándolas directamente, enviándolas por correo electrónico, anunciarlas en carteleras públicas y, subiéndolas al sitio web de la DGAC y del Aeropuerto correspondiente.

Las consultas que se realizarán durante la implementación del proyecto son las siguientes:

Fecha indicativa	Temas de la consulta	Modalidad	Partes interesadas que participan
Noviembre 2025 (sujeto a inicio del proyecto)	Borradores de los instrumentos ambientales y sociales preparados por la DGAC: MGAS, PPPI actualizado	Reuniones presenciales de consulta en AILA, AIMM y aeródromos nacionales priorizados Envío y publicación de documentos para opinión Grupos focales con representantes de los grupos vulnerables identificados como parte las PI	Partes afectadas Otras partes interesadas Ambas incluyendo grupos vulnerables Cuando se realicen las invitaciones personalizadas se preguntará sobre los requerimientos de los grupos vulnerables para participar
Durante la implementación del proyecto	Propuestas/diseños de obras específicas Borradores del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) de cada aeropuerto	Reuniones presenciales de consulta en AILA, AIMM y aeródromos nacionales priorizados Envío y publicación de documentos para opinión	Partes afectadas Otras partes interesadas Ambas incluyendo grupos vulnerables

	Cambios significativos en el proyecto.	Grupos focales con representantes de los grupos vulnerables identificados como parte las PI	
--	--	---	--

6. Divulgación y participación durante todo el ciclo del proyecto

La DGAC seguirá involucrando a las partes interesadas, brindándoles información durante todo el ciclo del proyecto, de una manera adecuada a la naturaleza de sus intereses y los posibles riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto. A medida que avanza la ejecución del proyecto, pueden surgir nuevos impactos y desaparecer otros. La DGAC proporcionará a las partes interesadas información actualizada con regularidad sobre el desempeño del proyecto y los cambios en el alcance y el cronograma.

6.1 Estrategia para la divulgación de información

La estrategia de divulgación de información es importante para mantener el interés y la confianza de las partes interesadas en el proyecto. La misma debe estar accesible y ser pertinente para las partes interesadas, tanto en la página web de la DGAC, como de los aeropuertos, así como en boletines informativos, y otros medios.

La información para divulgar a las partes interesadas será diferente en cada etapa del proyecto, aun cuando los medios de divulgación puedan ser los mismos como se muestra a continuación.

ETAPA DEL PROYECTO	INFORMACIÓN PARA DIVULGAR	MEDIOS DE DIVULGACION (*)
Preparación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Descripción y alcance del proyecto ➤ Instrumentos de gestión ambiental y social (MGAS, PPPI) ➤ Funcionamiento del mecanismo de atención a quejas y reclamos ➤ Fechas, contenidos y lugares de consultas significativas ➤ Informes sobre los resultados de las consultas significativas y como se incorporaron en el proyecto, los aportes de las partes interesadas ➤ Avances y resultados en el proceso de aprobación del proyecto ➤ Fechas de inicio de ejecución del proyecto ➤ Cómo pueden expresar las partes interesadas sus necesidades 	<p>Página web institucional de DGAC y aeropuertos incluidos en el proyecto</p> <p>Anuncios públicos</p> <p>Distribución de copias impresas distribuidas a partes interesadas</p> <p>Comunicados de prensa en medios locales</p> <p>Reuniones de consulta</p> <p>Folletos informativos</p> <p>Facebook, Instagram, e mail</p> <p>Publicación en redes sociales como Facebook, Instagram, X, LinkedIn o mail</p>
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fechas, contenidos y lugares de consultas significativas ➤ Avances y resultados en el proceso de ejecución del proyecto ➤ Disposiciones para evitar riesgos durante la ejecución del proyecto ➤ Avances en la implementación de los instrumentos ambientales y sociales ➤ Información sobre cambios importantes en el proyecto ➤ Información sobre obstrucciones temporales dentro y fuera de las instalaciones de los aeropuertos por movilización de materiales y obras de construcción ➤ Funcionamiento del mecanismo de atención a quejas y reclamos (MAQR) ➤ Cómo pueden expresar las partes interesadas sus necesidades 	<p>Página web de DGAC y aeropuertos incluidos en el proyecto</p> <p>Anuncios públicos</p> <p>Anuncios por contratistas</p> <p>Reuniones informativas contratistas y DGAC con partes afectadas</p> <p>Distribución de copias impresas distribuidas a partes interesadas</p> <p>Comunicados de prensa en medios locales</p> <p>Reuniones de consulta</p> <p>Folletos informativos</p> <p>Facebook, Instagram, e mail</p> <p>Publicación en redes sociales como Facebook, Instagram, X, LinkedIn o mail</p>
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados alcanzados, costos, beneficiarios. ➤ Resultados de auditorías sociales y encuestas de satisfacción 	Ídem.

(*) En todos los casos tomar en consideración que la información sea pertinente para las distintas necesidades de los grupos vulnerables (lenguaje de señas, señalización ilustrada con dibujos, información hablada, etc.)

6.2 Estrategia para incorporar el punto de vista de las partes interesadas

Se mantendrá informadas a las partes interesadas a medida que se desarrollen las fases del proyecto, lo que incluye presentar informes sobre el desempeño ambiental y social, así como sobre la implementación del PPPI y del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos. También se incluirá información sobre cómo fueron tomados en cuenta e incorporados los aportes de las partes interesadas. De manera periódica se actualizará el mapa de partes interesadas con el registro de sus intereses y relacionamientos que tengan con el proyecto.

La información sobre las actividades de participación llevadas a cabo durante el año en el marco del Proyecto se dará a conocer a las partes interesadas de dos formas:

- Publicación de un informe anual por parte de la UEP/DGAC sobre inclusión social y la interacción con las partes interesadas en el proyecto.
- Seguimiento periódico de los principales indicadores de desempeño que incluyen la implementación del proyecto, incluidos los siguientes parámetros:
 - Reuniones internas de la UEP de la DGAC.
 - Reuniones de DGAC, con los aeropuertos y aeródromos considerados en el proyecto
 - Reuniones o talleres con las partes interesadas.
 - Informes de las quejas y reclamos y los acuerdos alcanzados
 - Reuniones de consulta y otras deliberaciones/foros públicos organizados, dependiendo de necesidades de informar y/o consultar.
 - Reuniones informativas con partes afectadas y otras partes interesadas por Contratistas y DGAC.
- Divulgación pública de los informes periódicos (semestrales) de la UEP/DGAC con insumos técnicos de los aeropuertos incluidos en el proyecto.

6.3 Estrategia y plan de comunicación durante el ciclo del proyecto

Con el fin de lograr el apoyo político y social para viabilizar la aprobación del proyecto, y motivar al personal, la DGAC elaborará directamente o por contrato, una estrategia y un plan de comunicación tanto interna como externa que acompañará al PPPI. Esto permitirá vincular las necesidades, expectativas y preocupaciones de las partes interesadas e involucrar al nivel político y población en general para dar a conocer los beneficios sociales, ambientales, económicos y de seguridad del proyecto, a efecto de lograr apoyo, credibilidad y confianza, dada la prioridad y urgencia del proyecto.

6.4 Estrategias propuestas para lograr la participación efectiva e incorporar el punto de vista de los grupos vulnerables

Las estrategias que se implementarán para lograr la comunicación eficaz con los grupos vulnerables y su participación están basadas en una serie de medidas que buscan mitigar las limitaciones que estos grupos enfrentan para participar de manera efectiva en reuniones de consulta o tener acceso a información pertinente cultural, social, económica y territorialmente. Las medidas por grupo vulnerable se presentan en el siguiente cuadro.

MEDIDAS PARA ASEGURAR LA INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS VULNERABLES	
GRUPO VULNERABLE	MEDIDAS
Todos los grupos vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los eventos informativos y/o de capacitación serán organizados en donde se localizan los grupos vulnerables, no en lugares que requieran viaje y/o hospedaje, ya que de esta manera se puede superar ciertas restricciones sociales y limitaciones de tiempo de los grupos vulnerables de escasos recursos. ○ Se fomentará la activa participación de todos los grupos vulnerables Se utilizará lenguaje no técnico, materiales visuales y métodos participativos.
Personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ El Proyecto tomará en cuenta las condiciones particulares de los diferentes grupos de personas con capacidades especiales y fomentará su inclusión en actividades organizadas en el marco del Proyecto. ○ Se brindará información en formatos accesibles (por ejemplo, infografías), se ofrecerán varias formas de comunicación, como lenguaje de señas, subtítulos para personas sordas o material en línea para personas que utilizan tecnología de asistencia.
Personas de la tercera edad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las reuniones o entrevistas se realizarán en donde estas personas se localicen para evitarles desplazamientos. ○ Se trabajarán grupos focales con personas de la tercera edad para profundizar en sus necesidades, y conocer los riesgos desde su perspectiva, así como las propuestas de medidas de prevención.
Menores en situación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollar material y capacitación, a través de juegos, dinámicas y material ilustrado,. Se pueden utilizar, por ejemplo, tarjetas de colores que les permitan asociar lugares de peligro (color amarillo) el riesgo (rojo) y las formas de prevenirlo (verde). ○ Se señalarán las áreas de peligro en las áreas de trabajo del proyecto
	○
Población indígena,	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se asegurarán servicios de traducción/interpretación durante eventos que lo ameriten, traducción de materiales informativos y de capacitación en idiomas indígenas.
Migrantes retornados nacionales y extranjeros	A su ingreso, en AILA, se les proporcionará información y mapas sobre la ubicación del Centro de Atención a Migrantes y sobre el proyecto a través de trifoliales e infografías.
Vendedores informales	Se les proporcionará información sobre el proyecto y se les pasarán encuestas para conocer sus inquietudes, riesgos e impactos para posteriormente establecer si se requieren medidas de mitigación adicionales a las consideradas en el MGAS

7. Responsabilidades y recursos para la implementación de actividades de participación de las partes interesadas

7.1 Funciones y responsabilidades de gestión

El Proyecto contará en la UEP con un Equipo Ambiental y Social, el cual se conformará mínimo con 2 personas: 1 Especialista Ambiental y 1 Especialista Social. Este Equipo A&S estará a cargo de la implementación, monitoreo y reporte sobre el PPPI y el Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos (MAQR) a nivel de la UCP central ubicada en la DGAC.

La DGAC, integrará un equipo de comunicación para trabajar estrechamente con el equipo A&S, para que en conjunto elaboren los TdeR de la Estrategia y el Plan de Comunicación interna y externa. Asimismo, les corresponderá liderar y dar seguimiento a los mismos con indicadores que permitan verificar la efectividad de la comunicación.

También les corresponde establecer un proceso de coordinación con sus homólogos de la o las empresas a cargo de la ejecución de las obras específicas del Proyecto, así como una activa y fluida comunicación con el personal técnico de la DGAC, y de las partes interesadas en cada uno de los aeródromos, motivando y animando la participación de hombres y mujeres y de los grupos vulnerables. La administración de cada aeropuerto y aeródromo será el punto focal para trabajar con el equipo de comunicación.

7.2 Recursos

La DGAC asignará recursos para llevar a cabo las actividades de comunicación con las partes interesadas. A continuación, se incluye un presupuesto tentativo para el efecto.

PRESUPUESTO TENTATIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI

CONCEPTO	US DÓLARES
Elaboración de estrategia de comunicación (contratar)	8,000
Ejecución de estrategia de comunicación (incluye: desarrollo de contenido de mensajes y su difusión, desarrollo y divulgación de materiales de comunicación (carteles con información gráfica, comunicados de prensa, trifoliales, boletines, programas radiales, pautas en TV, etc.)	80,000
Información en formatos accesibles para personas con discapacidades e información específica para migrantes retornados	26,000
Señalización para asegurar fluidez en movilidad en áreas que serán afectadas por las obras de remodelación y equipamiento	6,000
Consultas en la etapa de formulación del proyecto (AILA, AIMM)	15,000
Consultas de los PGAS en la etapa de implementación del proyecto (AILA, AIMM, 4 aeródromos nacionales)	15,000
Ampliación de la plataforma de la DGAC para incluir el MAQR del proyecto	10,000

Divulgación del funcionamiento del MAQR	6,000
Equipo y mobiliario para equipo de comunicación, especialista ambiental y especialista social (equipo A&S) en la DGAC	6,000
Monitoreo a la implementación del PPPI y del MAQR, incluyendo viáticos, gastos de transporte para equipo A&S	40,000
Rediseño del sitio web institucional	12,000
Total	224,000

8. Mecanismo de atención a quejas y reclamos (MAQR)

El Marco Ambiental y Social del Banco Mundial establece que “...el Prestatario que brinde un mecanismo, proceso o procedimiento de reclamos para recibir las inquietudes y quejas de las partes afectadas por el proyecto que surjan en conexión con este y facilitar su resolución, en particular, en relación con el desempeño ambiental y social del Prestatario. El mecanismo de atención de quejas y reclamos guardará proporción con los riesgos e impactos del proyecto”.

La DGAC en su página web cuenta con un formulario para plantear sugerencias, reclamos y quejas en un formato que permite obtener la siguiente información: Nombres y apellidos (puede ser anónimo); correo electrónico, departamento o unidad que realizará su trámite, que desea realizar (sugerencia, reclamo, queja). Describa su sugerencia, reclamo o queja. Sin embargo, dadas las necesidades del proyecto, se consideró necesario establecer un MAQR específico para el mismo.

8.1 Objetivos del MAQR

El objetivo del MAQR del proyecto es facilitar a las distintas partes interesadas, un mecanismo para que presenten sus sugerencias, quejas y reclamos para facilitar su resolución, de manera que no se afecte a las PI y no se interrumpa el avance del proyecto.

En ese sentido el MAQR es público, accesible e inclusivo, evalúa las inquietudes de forma rápida, eficaz, transparente y confidencial; y contribuye a resolver las inconformidades de las partes interesadas de manera oportuna y ágil a la vez que promueve la confianza y la cooperación. Así el MAQR:

- Ofrece a las personas afectadas varios canales, para presentar quejas y reclamos o resolver los conflictos que pudieran surgir durante la implementación del proyecto.
- Garantiza que se busquen medidas correctivas adecuadas y aceptables para las partes y que, cuando procede, se implementen a satisfacción de los reclamantes y cuando no procedan se den las aclaraciones que el caso amerite.
- Previene la necesidad de recurrir a procedimientos legales judiciales.

8.2 Descripción del mecanismo

El MAQR consiste en poner a disposición del público en general y de las PI varios canales lo más accesibles posible, para facilitar que los interesados puedan presentar sus sugerencias, quejas o reclamos por sentirse afectados por las actividades del proyecto, llevar a cabo un análisis de estas y dar respuesta a los interesados sobre si la solicitud procede o no y como se resolverá la sugerencia o inconformidad que plantearon. A continuación, se incluyen los principales pasos, responsables y tiempos del mecanismo.

Preparación del mecanismo:

La DGAC, establecerá y organizará lo siguiente:

Varías modalidades para que las PI tengan fácil acceso a presentar sus sugerencias o inconformidades. Siendo ellas:

un espacio en la pág. web de la institución para que los interesados puedan llenar un formulario, buzones en lugares estratégicos de cada aeropuerto y aeródromo priorizado e incluido en el proyecto, con formularios accesibles; un número telefónico al cual los interesados podrán enviar por WhatsApp o por mensaje sus quejas. En este último caso es importante utilizar una persona o un programa que permita que el interesado responda a las preguntas sustantivas del formulario. Los mensajes telefónicos también ayudan a las personas que tienen alguna dificultad para comunicarse por escrito, incluyendo grupos vulnerables.

El responsable del MAQR que estará ubicado en la UEP, tendrá a su cargo coordinar con el superintendente de la o las empresas contratista, el delegado residente de la empresa supervisora, y el equipo de A&S las responsabilidades que a cada uno corresponden en los pasos del proceso operativo del mecanismo.

Las empresas contratistas serán responsables de que se coloquen los buzones y tener a un Especialista Social en el equipo que reciba y documente los mensajes telefónicos; evaluar la solicitud y dar operatividad a la misma. Asimismo, que recolecte el material recibido de las partes interesadas, y una vez clasificado este, se elabore y entregue al responsable del MAQR / UEP con una tabla en Excel que contenga la información de los requerimientos presentados por las PI con el resultado de la evaluación de la solicitud (si procede o no dar trámite al requerimiento) y la solución que se tomará. La recolección del material recibido, en los diferentes canales, se realizará diariamente y los reportes al responsable del MAQR (centralizado en la UEP en la DGAC) se realizará una vez por semana. Las empresas supervisoras incluyen en su plan de supervisión el buen funcionamiento del MAQR a nivel de los contratistas.

Los responsables de clasificar, analizar y dar respuesta (tanto a nivel de la UEP como de los contratistas) a quejas y reclamos recibidos considerarán: respuesta inmediata a quien presentó la queja (con excepción si la queja es anónima), indicando si es relacionado a las actividades del proyecto y si procede o no, el curso que se dará a la solicitud y como se mantendrá informado del avance y solución al ponente de la sugerencia o inconformidad. Asimismo, serán responsables de la gestión para asegurar que se dé respuesta a la sugerencia o a la inconformidad y solución si procede; dar seguimiento e informar del avance a la PI; llevar un registro de las sugerencias, quejas y reclamos recibidos, de los resueltos y los no resueltos. Elaborar informes mensuales para la dirección del proyecto y de la DGAC (Encargado del MAQR y equipo A&S). El MAQR continuará operando durante un año posterior al cierre del proyecto. Los informes mensuales proporcionarán un mecanismo para evaluar tanto el número como la naturaleza de

los reclamos, las quejas y los pedidos de información, y para determinar la capacidad del proyecto para abordarlos de manera oportuna y eficaz.

El equipo integrado por el encargado del MAQR y A&S serán responsables de dar seguimiento para garantizar que se dé respuesta a las PI. A continuación, se incluye un resumen de los pasos considerados en la etapa de preparación del MAQR, así como los tiempos y los responsables.

Etapa de preparación

Confirmar Especialista social como responsable del MAQR

- o Tiempo: al contar con UEP en DGAC
- o Responsable: Coordinador UEP/DGAC

Preparación (definición de canales y lugares para depositar quejas y reclamos)

- o Tiempo: al contar con UEP en DGAC
- o Responsable: responsable del MAQR
 - Pag. web de la institución para que los interesados puedan llenar un formulario. Ya se encuentra habilitada la pág: <https://www.dgac.gob.gt/denuncias-y-quejas/sugerencias-reclamos-y-o-quejas/>
 - Correo electrónico: quejasdgac@dgac.gob.gt
 - Teléfono /WhatsApp: <https://wa.me/50256409276>
 - buzones en lugares estratégicos de cada aeropuerto y aeródromo priorizado e incluido en el proyecto, con formularios accesibles;

Instalación de canales para presentar quejas y reclamos

- o Tiempo: Ya se han habilitado varios canales, los cuales serán ampliados al contar con UEP en DGAC.
- o Responsable: Responsable del MAQR

Coordinación con Empresas contratista y supervisora; y equipo A&S, sobre las responsabilidades de cada uno

- o Tiempo: al contar con UEP en DGAC
- o Responsable: responsable del MAQR

A continuación, se resumen los pasos considerados en la etapa de operación del MAQR, así como los tiempos y los responsables:

Operación del mecanismo:

- 1. Inicio del proceso:** la parte interesada accede al canal más adecuado para ella, para presentar su sugerencia, queja o reclamo. La recepción de quejas se realizará de lunes a viernes de 9 a 17 horas.



2. Recolección de quejas

- Tiempo: diariamente
- Responsable: Designado por empresas contratistas y supervisoras



3. Clasificación y análisis

- Tiempo: diariamente
- Responsable: Designado por empresas contratistas y supervisoras



4. Comunicación con PI que planteó la sugerencia, queja o reclamo para informarle si procede o no. Si procede, el curso que se le dará.

- Tiempo: 3 días hábiles luego de la recepción
- Responsable: Designado por empresas contratistas y supervisoras



5. Gestión de la solución

- Tiempo: 7 días hábiles luego de la comunicación a la PI
- Responsable: Designado por empresas contratistas y supervisoras



6. Comunicación de la gestión de la solución y sus avances a la PI

- Tiempo: 10 días hábiles después de la primera comunicación con la PI
- Responsable: Designado por empresas contratistas y supervisoras



7. Seguimiento a la gestión de la solución

- Tiempo: diariamente
- Responsable: Designado por empresas contratistas y supervisoras



8.. Preparación de informe sobre estado de quejas, avance y cierre; y envío a equipo A&S de la UEP

- Tiempo: lunes de cada semana

- Responsable: Designado por empresas contratistas y supervisoras

8. Seguimiento, documentación de hallazgos y recomendaciones para mejorar el proceso

- Tiempo: 1 vez al mes
- Responsable: Encargado del MAQR (DGAC) y equipo A&S UEP/DGAC



10. Cierre de caso

- 1 vez al mes
- Responsable: Encargado del MAQR (DGAC) y equipo A&S UEP/DGAC



11. Elaboración de informes mensuales y trimestrales de sugerencias, quejas y reclamos recibidos, casos concluidos y casos pendientes

- Tiempo: mensual y trimestral
- Encargado del MAQR (DGAC) y equipo A&S UEP/DGAC



12. Elaboración de informes semestrales de sugerencias, quejas y reclamos recibidos, casos concluidos y casos pendientes

- Tiempo: cada seis meses
- Encargado del MAQR (DGAC) y equipo A&S UEP/DGAC



13. Envío de informes semestrales al BM

- Tiempo: cada seis meses
- Director de la UEP/DGAC



14. Resguardo en las oficinas de la UEP y luego en la DGAC, de actas y compromisos y documentos de consulta para presentarlos a las autoridades pertinentes cuando lo soliciten

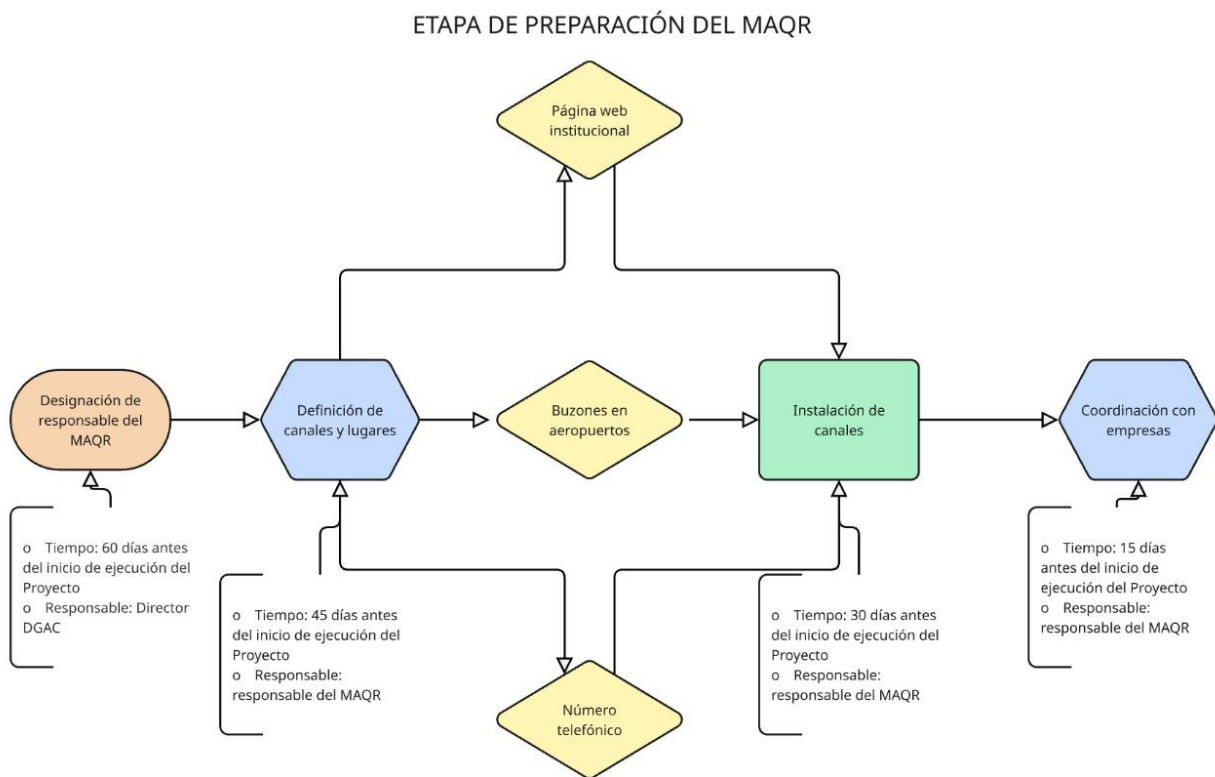
- Tiempo: Durante todo el ciclo del proyecto y 1 año posterior al cierre
- Director de la UEP/DGAC



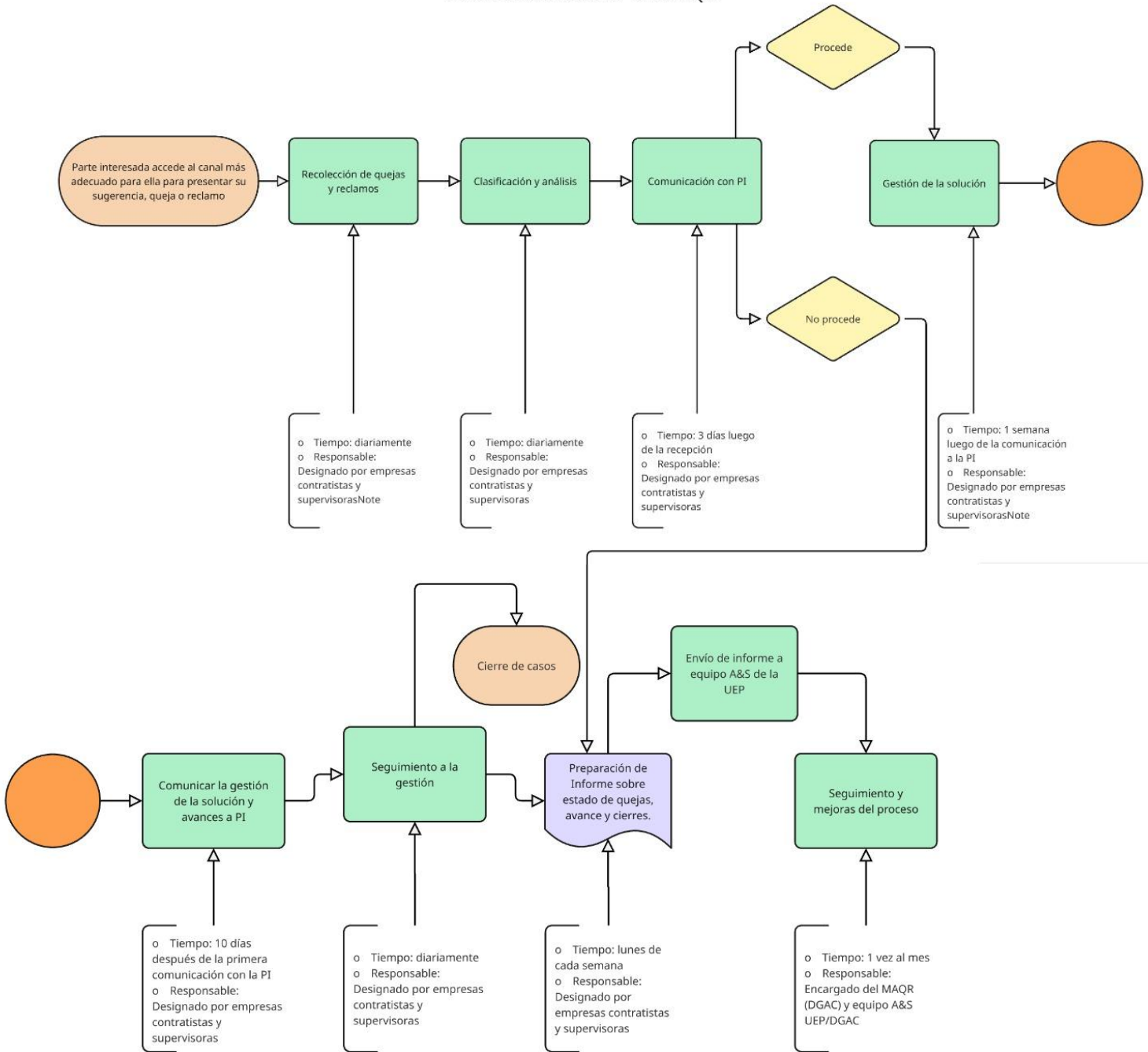
El formulario que se utilizará para las sugerencias, quejas y reclamos se incluye en anexo y deberá contener

- Lugar y fecha de presentación de la queja o inconformidad
- Nombres y apellidos completos de la persona que presenta la queja (esto es opcional y puede ser anónima)
- Dirección, teléfono o correo electrónico de la persona que presentó la queja (esto es opcional y puede ser anónima)
- Naturaleza de su comunicación (sugerencia, queja, reclamo)
- Descripción del incidente (¿Qué sucedió? ¿Dónde sucedió? ¿A quién le sucedió? Y muy importante ¿Cuál fue la causa del problema?)
- Frecuencia del incidente
- Estado de la queja o inconformidad:
 - Cerrada: Cuando la queja o inconformidad ha sido resuelta y el ciudadano u organización que la presentó quedó satisfecha con la respuesta o acción desarrollada por parte del contratista.
 - Abierta: Cuando la manifestación ciudadana no ha sido resuelta, está pendiente o proceso de trámite.
- Descripción del tipo de solución a que se llegó
- Descripción del acuerdo alcanzado

A continuación, se presenta un flujograma que ilustra las etapas de preparación y operación del mecanismo de atención a quejas y reclamos.



ETAPA DE OPERACIÓN DEL MAQR



8.3 Manejo de temas de abuso y acoso sexual

El MAQR, les dará prioridad a las quejas por violencia de género, acoso sexual, entre otros de dicha naturaleza. Ello, sin perjuicio de que las personas afectadas puedan seguir su queja ante las autoridades competentes, como el Ministerio Público, que cuenta con distintos canales para realizar las denuncias: (i) Denuncia en línea en el sitio [web](#) del MP; (ii) denuncia telefónica (PBX 1572), PDH (1555), Instituto de la Víctima (23145800); y (iii) denuncia presencial en una fiscalía del MP. Asimismo, existen otras organizaciones que brindan acompañamiento psicológico y asesoría legal, como la Fundación Sobrevivientes, Mujeres Transformando el Mundo ([MTM](#)) y el Grupo Guatemalteco de Mujeres ([GGM](#)) a quienes pueden derivarse los casos para que presten el apoyo a los sobrevivientes.

El MAQR debe seguir las buenas prácticas⁶ para recibir, registrar y derivar todas las denuncias de explotación y abuso sexual (EyAS) y acoso sexual (ASx). Lo cual incluye un enfoque centrado en los sobrevivientes, que implica dar prioridad a los derechos, necesidades y deseos de la o el sobreviviente, garantizar que estos tengan acceso a servicios de calidad, brindar un trato digno y respetuoso, no culpar a la o el sobreviviente y evaluar el interés superior de los niños, niñas o adolescentes (NNA) involucrados.

La información que ingresa al mecanismo es confidencial, en especial cuando está relacionada con la identidad del reclamante. En cuanto a la violencia de género, el MAQR debe servir principalmente para, (i) derivar a los reclamantes al proveedor de servicios relacionados con la violencia de género (anexo 7) y (ii) registrar la resolución de la queja. La persona especialista designada o contratada para asistir estos casos, será la única persona que podrá tener acceso a estas quejas para asegurar la confidencialidad de estas.

Para quejas y reclamos sobre abuso o acoso sexual se tomarán medidas para proteger la confidencialidad y seguridad de la víctima. El Mecanismo no guardará en su base de datos la información que revele la identidad de la persona sobreviviente de este tipo de quejas. Solo se deberá solicitar o registrar información sobre los siguientes tres aspectos relacionados con el caso de la violencia de género: naturaleza de la queja (lo que el reclamante dice en sus propias palabras, sin preguntas directas), si, según a su leal saber y entender, la persona que cometió el acto de violencia estaba relacionada con el Proyecto y de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente. Estas quejas serán registradas bajo un código de identificación que asigna la persona especialista que la reciba y será un registro de acceso restringido.

El Proyecto brindará asistencia a los sobrevivientes de violencia de género derivándolos, inmediatamente después de recibir una queja directa, a los proveedores de servicios relacionados con la violencia de género, para que reciban apoyo. Para que esto sea posible el prestatario debe identificar antes del inicio del proyecto, a proveedores disponibles que ofrezcan servicios de calidad relacionados con el tema, a quienes puedan derivar a los sobrevivientes para que reciban apoyo en servicios de salud, atención psicosocial y apoyo financiero legal y en materia de seguridad.

⁶ Marco Ambiental y Social para las operaciones de financiamiento de proyectos de inversión del BM. Nota sobre buenas prácticas. Como abordar la explotación y el abuso y el acoso sexual (EyAS/ASx) en las operaciones del BM.

8.4 Socialización del mecanismo de quejas y reclamos

El responsable del MAQR y el equipo A&S del Proyecto realizará campañas de consulta y de divulgación del mecanismo de quejas. Esto incluye proveer información sobre la existencia del mecanismo y los canales de recepción de quejas, explicar el procedimiento de gestión de las quejas, entregar volantes impresos, colocar carteles explicativos en obras, infografías para uso en medios y redes. Asimismo, la divulgación del mecanismo será un componente clave en todas las actividades de contratación e inducciones de personal que participará en el Proyecto, así como de las empresas que se contraten para la remodelación y equipamiento de los aeropuertos.

9. Monitoreo y presentación de informes de la implementación del PPPI

9.1 Monitoreo y actualización del PPPI

El PPPI se revisará y actualizará periódicamente según sea necesario durante la fase de ejecución del proyecto, a fin de garantizar que la información que allí se presenta sea coherente y esté actualizada, y que los métodos de participación que se identificaron sigan siendo adecuados y eficaces en relación con el contexto del proyecto y las fases específicas de su desarrollo. Los Especialistas A&S en la UEP son los responsables del monitoreo de la implementación del PPPI.

Cualquier cambio significativo que se introduzca en las actividades vinculadas con el proyecto y en su cronograma deberá reflejarse debidamente en el PPPI y deberá ser consultado con las partes interesadas.

Como parte del sistema de monitoreo y evaluación del proyecto, se considerará la evaluación y reporte periódico de:

1. Nivel de conocimiento de las Partes afectadas, respecto a consulta, acuerdos obtenidos, medidas de manejo a implementar, cronogramas y actividades.
2. Niveles de apropiación y participación de las Partes afectadas en las distintas etapas del proyecto y las instancias de coordinación y toma de decisión.
3. Niveles de satisfacción de las Partes afectadas que presentaron una queja o reclamo y la eficiencia y eficacia con la cual fue resuelta.
4. Estadísticas sobre quejas, reclamos y sugerencias recibidas y resueltas, según clasificación de su naturaleza.

9.2 Presentación de informes al Banco

La UEP será la responsable de remitir los reportes de monitoreo al Banco Mundial vinculados a la implementación y manejo de los riesgos identificados en el Proyecto. Asimismo, reportará las actividades realizadas en el marco de implementación del PPPI. Los informes de la UEP/DGAC sobre la implementación del PPPI incluirán mínimamente descripción y análisis de los siguientes elementos:

1. Datos generales
2. Introducción
3. Temas clave y principales preocupaciones
4. Medidas y acciones afirmativas tomadas, para asegurar la plena participación y acceso a los beneficios por parte de los grupos vulnerables identificados en este PPPI.
5. Actividades realizadas en el marco del proyecto y avance de los principales indicadores de desempeño.
 - Las actividades de participación pública realizadas tales como reuniones de consulta, reuniones con PI específicas y otras deliberaciones/foros públicos organizados durante el período acerca del cual se informa, frecuencia de las actividades de participación pública, temas tratados, quién participó (desagregado por sexo y comunidad lingüística).
 - Canales y formatos de comunicación y divulgación utilizados para las diferentes categorías de Partes Interesadas; ajustes y actualizaciones que se hicieron, si fuera el caso.
 - Las actividades de divulgación realizadas (cantidad de material de prensa publicado/transmitido por los medios locales, municipales, regionales y nacionales).
6. Funcionamiento Mecanismo de Quejas: cantidad de quejas públicas recibidas durante el período acerca del cual se informa sobre el tipo de quejas y reclamos recibidas, por cuáles canales, número de las que se resolvieron en los plazos establecidos, número de casos pendientes de ser resueltos.
7. Nuevos riesgos ambientales y/o sociales identificados y medidas de mitigación propuestas.
8. Conclusiones
9. Recomendaciones

Anexos

Anexo 1. Cronogramas para preparar las consultas con las partes interesadas

Consultas a Partes Interesadas - Aeropuerto Internacional La Aurora (AILA) y AIMM

Fechas: a determinar entre el 1 y el 4 de abril de 2025

Resultado esperado: Aportes de las PI a: Concepto y cronograma del Proyecto, Riesgos ambientales y sociales y medidas de mitigación; PPPI y MAQR

Actividades		Responsable	Marzo							Abril				
			20	21	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4
1	Definir PI a invitar (nombre, e mail y cel) AILA y AIMM	Andrea Velásquez	X											
2	Definir lugar y fecha Para consulta AILA y AIMM	Andrea Velásquez/ Sigfrido Lee	X	X										
3	Preparar y enviar invitación por e-mail (indicar que se enviará luego la información) Adjuntar agenda para presentaciones	Susie/ Andrea Velásquez/ Comunicación social			X									
4	Preparar presentaciones <ul style="list-style-type: none"> Diseño y cronograma del Proyecto PPPI y MAQR Pedir presentación a Fabián	Beatriz Villeda/ Estuardo de León					X							
5	Preparar Resumen a enviar por email a invitados <ul style="list-style-type: none"> Diseño y cronograma del Proyecto PPPI y MAQR 	Beatriz Villeda/ Estuardo de León					X							
6	Enviar a invitados, resúmenes del material a conocer en consulta	Susie/ Andrea Velásquez/ Comunicación social								X				

7	Dar seguimiento para confirmar asistencia (verificar requerimientos grupos vulnerables (idioma, lenguaje de señas, y otros)	Andrea Velásquez/ Comunicación social									X								
8	Designar responsables para: <ul style="list-style-type: none"> • presentaciones • apoyo logístico y tecnológico en reuniones de consultas • Sistematización de aportes de PI en reuniones de consulta • Redacción de informes de consultas y envío a PI 	Beatriz Villeda/ Estuardo de León Andrea Velásquez/ Comunicación social																X	X

Anexo 2. Informe de las consultas a organizaciones vinculadas a grupos vulnerables realizadas el 26 y 27 de marzo

Introducción

Se realizaron reuniones con organizaciones tanto gubernamentales como de cooperación internacional que trabajan con grupos vulnerables, especialmente emigrantes retornados, género y, refugiados

Objetivo de las Consultas:

El objetivo de las reuniones en el caso de las instituciones gubernamentales fue conocer como se encuentran trabajando en los temas e identificar necesidades que puedan ser incluidas en el proyecto. Con las organizaciones de cooperación, se trató mas que todo de intercambiar enfoques e información sobre los temas que están trabajando.

Actividades de las Consultas:

Las reuniones se realizaron en las fechas, organizaciones y participantes que a continuación se indican.

PARTES INTERESADAS	OPINIONES Y COMENTARIOS	COMO SE INCLUIRÁN EN LOS INSTRUMENTOS PRESENTADOS
Albergue Zona 5 IGM. (miércoles 26 de marzo)		
Objetivo. Entender las condiciones y procesos de recepción y atención de retornados e identificar posibles mejoras		
Participantes: Subdirector IGM: Lic. Elmer Pinzón, Sr. Gary Maldonado, Miembros equipo IGM Encargado Albergue zona 5: Licenciado Rolando Mazariegos Psicóloga y personal del Albergue MINEX. Licda. Jennifer Chávez. Subdirección de atención y protección de derechos fundamentales de los migrantes	Este albergue atiende a retornados guatemaltecos: hombres y mujeres solos; y unidades familiares. Además, a extranjeros que solicitan refugio. Las instalaciones, son alquiladas, han sido acondicionadas para albergar a estas personas en condiciones dignas y tiene espacios separados para hombres guatemaltecos, mujeres guatemaltecas, y extranjeros. En el caso de los niños se ubican usualmente en el lado de las mujeres. A las personas guatemaltecas que retornan, luego de que arriban a Guatemala, en las instalaciones de la Fuerza Aérea Guatemalteca (FAG), se les brinda atención en el Centro de Recepción de Migrantes y a quienes lo solicitan y que no puede movilizarse de inmediato a sus lugares de origen, se les brinda atención en el Refugio. La atención incluye, alojamiento, comida, atención médica, atención psicosocial e información en tanto se trasladan a sus lugares de origen lo que ocurre, regularmente, uno o dos días después de su llegada. Según la información proporcionada por el responsable del refugio, la mayoría de las	Los miembros de la Misión del BM que participaron en la visita concluyeron que el modelo de atención es muy bueno y reúne condiciones adecuadas para tratar con dignidad a las personas que atiende. Se les indicó que lamentablemente en este proyecto no podría incluirse el apoyo para tener otro albergue. Se les compartió que está en proceso un préstamo para protección social con MIDES y que el IGM podría conversar con MIDES para ver si puede incluirse lo que les interesa

<p>DGAC. Álvaro Rodas, Mario Canto. Elizabeth Paz BM. Ingrid Schreuel, Ana Isabel Aguilera, Diana Arango, Beatriz Villeda</p>	<p>personas que atienden son hombres, indicaron que en lo que va del año solo han atendido a 15 mujeres.</p> <p>Dentro de las necesidades indicaron que, si bien han adecuado lo mejor que han podido las instalaciones, estas no son las más adecuadas y que les interesa tener un lugar, más grande para contar con capacidad de albergar a más personas ya que se prevé que el flujo de retornados puede incrementarse y más adecuado para el refugio.</p> <p>Además, están acondicionando otro refugio en el Parque Erick Barrondo y cuentan con otro en Tecún Umán.</p> <p>Se les informa sobre los apoyos existentes, tales como llamadas nacionales e internacionales, traslado a lugares como por ejemplo el trébol para que tomen otros buses que los lleven a sus lugares de origen o a donde se encuentren sus familiares, así como la posibilidad de alojarlos temporalmente en el Refugio de zona 5.</p> <p>Dentro de las necesidades plantearon que, la FAG les ha solicitado la devolución del espacio en el cual se encuentran las instalaciones del CAM, el acuerdo para estar allí vence en 2026. En ese sentido han identificado que dentro de las instalaciones del Aeropuerto se encuentra un espacio en la denominada Plaza Baktun, con alguna construcción y han iniciado conversaciones con el MICIVI para poder trasladar el CAM a ese lugar, no cuentan aún con un acuerdo, ni con los recursos para los planos y la construcción de la infraestructura. Están interesadas en que dentro del proyecto se considere el apoyo para acondicionar en la Plaza Baktun las instalaciones para trasladar el CAM</p>	
Centro de Atención de Migrantes (CAM) IGM		
<p>Los mismos participantes que en la visita al Refugio, más el personal del CAM</p>	<p>Está ubicado en un espacio que pertenece a la FAG, en donde han acondicionado instalaciones para atender a los retornados guatemaltecos. Cuando arriban los vuelos los retornados son conducidos a las instalaciones del CAM, y se les facilita el acceso a una sala amplia que cuenta</p>	<p>Los miembros de la Misión del BM que participaron en la visita concluyeron que el modelo de atención es ejemplar. No se hizo ningún ofrecimiento, sin embargo, el equipo del BM planteará el tema para establecer que se puede incluir en el Proyecto.</p>

	con tres espacios: uno para mujeres, otro para hombres y otro para unidades familiares.	Posteriormente se planteó a la DGC y a la Misión del BM y se acordó incluirlo en el proyecto
AILA	<p>¿Tienen procedimientos para identificar trata de personas?</p> <p>R: No cuentan con cámaras, ni botones de pánico en baños de mujeres, ni otros mecanismos. Lo que hacen es que cuando los pasajeros pasan por la ventanilla para chequear su pasaporte de ingreso, la persona que los atiende observa si están nerviosos o detecta alguna señal sospechosa.</p> <p>¿Cuentan con mecanismo de quejas y puede utilizarse para el proyecto?</p> <p>R: No, únicamente el que se está elaborando como parte del proyecto</p> <p>¿Cuentan con planes para atender a los vendedores informales, así como a las tiendas, restaurantes y otros cuando se construyan las obras para prevenir accidentes?</p> <p>R: No se prevé realizar obras dentro de la terminal, únicamente lo referente a la iluminación eficiente.</p> <p>¿Tienen un plan de consulta e información para sus inquilinos?</p> <p>R: No.</p>	Dentro del proyecto se fortalecerán estos temas para mejorar la seguridad y contrarrestar el riesgo de trata de personas, Se establecerá un mecanismo de quejas para el proyecto y un plan de consulta e información vinculado a la ejecución del proyecto.
IGM (jueves 27 de marzo)		
Objetivo		
Entender las condiciones y procesos de recepción de retornados e identificar posibles mejoras		
Participantes: Director IGM: Danilo Rivera; Lic. Elmer Pinzón, Subdirector IGM.; Miembros equipo IGM MINEX. Directora Asuntos Migratorios: Fabiola Mazariegos, miembros del equipo MINEX	<p>Se trató el caso de Centro de Recepción de Migrantes y el vencimiento del plazo. El Director compartió que se negociará una prórroga a la FAG, con el apoyo de la presidencia de la República, en tanto se avanza en la solución para el traslado de las instalaciones. Entienden que el espacio que les proporcione la DGAC seguirá siendo propiedad de esta y que ellos tendrán el espacio para realizar el trabajo que les corresponde. En principio la Plaza Baktun les parece el lugar más adecuado, sin embargo, están abiertos a otro espacio siempre dentro del AILA.</p> <p>Asimismo, se conversó sobre las condiciones inhumanas que tiene el espacio en el que se ubica a las personas “no admisibles”. Sobre el particular el Director compartió que ya cuentan</p>	<p>El equipo del BM planteó que se plantera a la DGAC y a la Misión del BM que se incluya el apoyo para el Centro de Recepción de Migrantes.</p> <p>Posteriormente se planteó a la DGC y a la Misión del BM y se acordó incluirlo en el proyecto</p>

<p>BM: Ingrid Schreuel, Ana Isabel Aguilera, Diana Arango, Beatriz Villeda</p>	<p>con los recursos para adecuar instalaciones en el lugar más amplio que les proporcionó la DGAC y que tanto el diseño como la adecuación la realizarán con sus propios recursos. El Director compartió que de acuerdo a la ley tienen competencia para aplicar multas a las líneas aéreas que transportan hacia Guatemala, personas sin los documentos correspondientes.</p>	
<p>Organización Internacional para las Migraciones (OIM)</p>		
<p>Participantes: OIM: Xavi Oleiro y una persona más BM: Ana Isabel Aguilera, Diana Arango, Beatriz Villeda</p>	<p>El equipo del BM solicitó información sobre lo que OIM está trabajando en los temas de trata de personas y, violencia de género. Las personas de OIM, manifestaron que, para efectos de alertas sobre trata de personas o violencia de género, les parece mejor utilizar botones de pánico por la facilidad para activarlo. Asimismo, que en el Aeropuerto exista el equipo que asistirá a la persona que activó la alerta, porque se demoraría mucho si llega de fuera del aeropuerto el equipo de asistencia. La OIM cuenta con programas de capacitación en línea desarrollados para formar a personas en la detección de trata, así como experiencia en sensibilización sobre el tema.</p>	
<p>ACNUR Participantes Sra. Bessem Obenson, Representante, Sra. Andrea Loro, Representante adjunta Bm: Ana Isabel Aguilera, Diana Arango, Beatriz Villeda</p>	<p>La reunión fue sobre todo de intercambio de información sobre los temas de migrantes, refugiados y género ACNUR compartió que el número de retornados no se ha incrementado; para la trata de personas trabajan con la Alianza Carolina Escobar; y mantienen la mayor parte de sus programas ordinarios.</p>	

Anexo 3. Informe de las consultas significativas con las partes interesadas durante la fase de preparación realizadas el 11 de abril de 2025

1- Introducción

Se realizaron dos consultas significativas, en la etapa inicial de diseño del Programa, con las partes interesadas que fueron identificadas con la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). La primera consulta incluyó a las otras partes interesadas, específicamente, instituciones de gobierno, cámaras, Únicamente asistieron organizaciones de gobierno. La segunda consulta se realizó de manera presencial y virtual, uniendo a partes afectadas de AILA y de AIMM, el número de asistentes fue bajo, sin embargo, los aportes fueron muy buenos.

2- Objetivo de las Consultas:

El objetivo de las consultas fue presentar y obtener retroalimentación de las partes interesadas (afectadas, interesadas, incluyendo grupos vulnerables) de los siguientes documentos del Programa: i) Definición del Proyecto (objetivos, componentes, subcomponentes, actividades y localización); ii) Plan de Participación de Partes Interesadas; y iii) Mecanismo de Quejas y Reclamos.

3- Actividades de las Consultas:

Las actividades de consultas se realizaron en las fechas, horarios, lugares organizaciones y participantes que a continuación se indican. La primera se realizó de manera presencial y la segunda fue presencial y virtual, esta última modalidad para las partes afectadas del Aeropuerto Internacional Mundo Maya.

Consulta	Fecha	Hora	Organizaciones participantes
1	Viernes 4 de abril 2025	9:00 a 12:00	MINDEF, MARN UNAGOB, INSIVUMEH, MAGA, MINGOB, MARB, CONRED, FAG, OSTRC FAG, IGM, MINFIN, INGUAT, USTAC, DCAG, CIV, AVSEC
2	Viernes 4 de abril 2025	15:00 a 17:00	COMBEX IM, AEROCLUB (presencial) Arrendatarios de AILA (fueron invitados, pero no se conectaron. Ver listado adjunto) 5 personas AIMM

La distribución de participantes por actividad y por género fue la siguiente:

Consulta	Hombres	Mujeres	Total
1	17	4	21
2	5	2	7
Total	22	6	28

4- Agenda de las Consultas:

El contenido por temas de las presentaciones fue el siguiente:

**Agenda Consulta con Partes Interesadas
Programa de la Recuperación de la Aviación Civil de Guatemala**

Fecha: 4 de abril de 2025 Horario: Consulta 1) 9:00 – 11:00; Consulta 2) 3:00 – 5:00 Lugar: Dirección General de Aeronáutica Civil		
Tiempo (Min)	Actividad	Responsable
10	Palabras de bienvenida y antecedentes por parte de la DGAC	Andrea Velásquez (por la mañana) Estuardo de León (por la tarde)
20	Presentación diseño proyecto (fase concepto)	Andrea Velásquez (por la mañana) Estuardo de León
30	Comentarios, preguntas y respuestas	Comunicación
10	Presentación de propuestas del Plan de Participación de Partes Interesadas	Beatriz Villeda
30	Comentarios, preguntas y respuestas (en grupos)	Comunicación
10	Procedimientos propuestos para el Mecanismo de Quejas y Reclamos	Beatriz Villeda
30	Comentarios, preguntas y respuestas (en grupos)	Comunicación
10	Próximos pasos y cierre	Andrea Velásquez (por la mañana) Estuardo de León (por la tarde)

5- Metodología de las Consultas:

La metodología utilizada para las actividades fue: i) definir PI a invitar para consulta presencial a realizarse por la mañana del viernes 4 de abril y PI a invitar para consulta virtual a arrendatarios de AILA y a personal de AIMM por la tarde; ii) preparar y enviar material a presentar a las PI previo a la reunión; iii) en base a la agenda se realizó una presentación por tema, seguido de preguntas detonantes al final de cada tema, dando el tiempo necesario para que los participantes plantearan preguntas o inquietudes y realizaran sugerencias, a las cuales se les dio respuesta. El detalle se presenta en anexo 3.1 y en el anexo 3.2 se incluyen los listados de participantes y las fotografías de los eventos.

6- Resumen de las consultas significativas

Durante los encuentros, como parte de las interacciones de los participantes, se documentaron una serie de inquietudes y observaciones que se deben considerar para la formulación final del proyecto. A continuación, se presenta una tabla que sintetiza los principales aportes realizados por las PI y recomendaciones a incluir en los instrumentos presentados. En el caso del PPPI ya fueron incluidas las organizaciones que se sugirieron por las PI.

6.1 AILA

PARTES INTERESADAS	OPINIONES Y COMENTARIOS	COMO SE INCLUIRÁN EN LOS INSTRUMENTOS PRESENTADOS
	<p>Los participantes agradecieron que se les tome en cuenta, entendieron perfectamente la presentación, los objetivos están bien orientados, no tiene ningún cuestionamiento. Esta bastante claro el proyecto y el propósito, los beneficios están en el título que es la recuperación de aeródromos y aeropuerto</p>	
FAG	<p>En el centro de retornados que ahora está del lado de la fuerza aérea, los aviones militares aterrizan en esa parte de la rampa y la infraestructura de la rampa no estaba preparada y se ha dañado demasiado.</p> <p>¿Se realizará una reparación de la rampa para los aviones que traen a los retornados?</p>	<p>Verificar si la reparación de esta rampa está incluida en el componente 1, si no lo está, incluirla</p>
INSIVUMEH	<p>¿Se podrá incluir dentro del proyecto cambiar la oficina de meteorología aeronáutica para estar en un lugar más estratégico?</p> <p>Hay ciertos actores que obstruyen la visibilidad como la empresa de Aero despacho.</p> <p>La oficina de meteorología tiene más de 40 años y a la par pasa el ducto de aguas negras lo que provoca un ambiente insalubre.</p>	<p>Que dentro del proyecto se evalúe si técnicamente hay un espacio para realizar el cambio. DGAC solicitó a INSIVUMEH solicitarlo por escrito.</p>
MARN	<p>Solicitan que se cumpla con el estudio de impacto ambiental en el marco de lo que la ley establece para evitar hallazgos de la Contraloría</p>	<p>Dar seguimiento a estos temas para incluirlo en los contratos de las empresas constructoras y supervisoras, incluyendo el compromiso de cumplir con las medidas de compensación que la licencia ambiental establezca.</p>
MINGOB	<p>Solicitó considerar dentro del proyecto los espacios seguros que la PNC tiene dentro del aeropuerto para la supervisión de explosivos, droga y paso de dinero</p>	<p>Tomar en cuenta este punto en el componente 1.</p>
IGM	<p>¿Se está estipulando un espacio adecuado para los inadmisibles que se encuentran el AILA?</p> <p>¿Se está contemplando dentro del proyecto la compra de una nueva planta de energía eléctrica? Cuando hay apagones y los aviones ya se están abordando se dificulta el chequeo de los viajeros y se vulnera el tema de seguridad tanto para el personal de migración como para el personal de AVSEC.</p>	<p>En reunión con el Director del IIGM, él indicó que tratarán de hacer las adecuaciones con recursos propios, sin embargo solicitó que se incluya el tema en el Componente 1 del Proyecto</p> <p>Verificar que el tema de la planta este incluido en el Componente 1</p>

	¿Se tiene contemplado la compra de más escáner? En temporada alta es necesario tener uno o dos escáneres más para disminuir el tiempo de usuario y hacer más efectivos los procesos.	Verificar que el tema de los scanner esté incluido en el Componente 1 Verificar que el tema de la planta este incluido en el Componente 1
Sindicato CDAG	Incluir en partes afectadas al círculo aéreo, al aeroclub, y a EMPAGUA	Ya se ha incluido en el PPPI
COMBEX IM	Se espera un orden, espacios, áreas mejor aprovechadas al menos para la actividad económica los espacios no están aprovechados de manera óptima. Incluir a operadores turísticos	Tomar en cuenta en Componente 1 Ya se incluyó en el PPPI
AeroClub	Lo más importante en un aeropuerto son temas de seguridad. Lograr que lo que dice la normativa se cumpla ¿Qué pasa si no se resuelven las quejas? ¿Hay sanciones por el incumplimiento de alguna queja? Hay muchos terceros que van a ser afectados y debe de existir una forma de coaccionar para que cumpla la empresa contratada.	Verificar que esté incluido en el Componente 1 Se toma nota del tema para darle respuesta. Se sugiere se incluya el compromiso en los contratos con las constructoras y supervisoras y que se establezca cual será la penalización en los mismos.

6.2 AIMM

PARTES INTERESADAS	OPINIONES Y COMENTARIOS	COMO SE INCLUIRÁN EN LOS INSTRUMENTOS PRESENTADOS
	Les enfoque del proyecto les parece muy bien y consideran que será muy beneficioso para todos.	
FAG	En aeropuerto Mundo Maya existe un problema entre Defensa y Aeronáutica porque cada uno está en el espacio de tierra que corresponde al otro, se solicita que se unan esfuerzos de ambas partes para que se verifique y se subsane esta parte legal.	Verificar que se realicen los arreglos para tener en orden los terrenos en los que están el AIMM previo a que inicie la ejecución del Proyecto. Se acordó unir esfuerzos DGAC y FAG para resolverlo.
MINGOB	Solicitó considerar dentro del proyecto los espacios seguros que la PNC tiene dentro del	Tomar en cuenta este punto en el componente 2.

	<p>aeropuerto para la supervisión de explosivos, droga y paso de dinero</p> <p>En Mundo Maya se dio un espacio a PNC donde está un punto de abastecimiento de combustible, tomar en consideración los espacios de la policía.</p>	
--	---	--

<p>SUB ANEXO 3.1. Consulta 1: AILA y AIMM Lugar: Salón de directores DGAC Representantes de: MAGA, MINDEF, MARN, UNAGOB, INSIVUMEH, MINGOB, CONRED, FAG, FUERZA AÉREA, IGM, MINFIN, INGUAT, BM, USTAC, OSTAC, CIV Y DGAC 9:00 a 11:00 horas</p>		
Comentario, pregunta, sugerencia	Entidad que hace el comentario/pregunta	Respuesta DGAC
¿Se presentaron los componentes al banco?	Evelyn Ruiz Finanzas (crédito público)	Si, se han venido trabajando en conjunto con el banco y el proyecto se está formulando con el apoyo del banco.
<p>Es importante hacer mejoras a la cara del aeropuerto, en oportunidades el aeropuerto no cuenta con luz eléctrica.</p> <p>El interés de MAGA es mantener la vinculación con el aeropuerto y un tema importante para nosotros son las alfombras para el patrimonio agropecuario, ya que sirve cuando hay una enfermedad que ataca al cultivo, por ejemplo, al banano la alfombra está tratada sanitariamente para proteger este cultivo. Es necesario mejorar el tema de las alfombras en el aeropuerto.</p>	Mario Gómez MAGA	Son temas que se irán tomando en consideración, se puede llegar a un acuerdo entre instituciones.
<p>El planteamiento del proyecto es muy bueno para el AILA.</p> <p>¿En cuánto tiempo se llevará a cabo el proyecto? sería bueno contar con un cronograma de actividades</p> <p>La CONRED fomenta mucho la práctica de articular el trabajo con instituciones publico privadas.</p>	Manuel Godoy CONRED	En la última presentación se explica los tiempos del proyecto.
Estamos agradecidos que nos tomen en cuenta para estos proyectos	General Luis Morales Fuerza Aérea Guatemalteca	Si, en ese componente se está hablando de la plataforma que está en el área de fuerza área. Se ha platicado de realizar mejoramientos. Se estuvo analizando

<p>Se entendió perfectamente la presentación y los objetivos están bien orientados no tenemos ningún cuestionamiento.</p> <p>Se habló en el componente 2 de una reparación de la plataforma.</p> <p>En el centro de retornados que ahora está del lado de la fuerza aérea, los aviones militares aterrizan en esa parte de la rampa y la infraestructura de la rampa no estaba preparada y se ha dañado demasiado.</p> <p>¿Se realizará una reparación de la rampa para los aviones que traen a los retornados?</p> <p>¿Se hará un espacio para los retornados del lado del aeropuerto?</p> <p>En aeropuerto Mundo Maya existe un problema entre Defensa y Aeronáutica porque cada uno está en el espacio de tierra que corresponde al otro, se solicita que se unan esfuerzos de ambas partes para que se verifique y se subsane esta parte legal.</p> <p>Agradeceríamos que los tomen para la propuesta de ley ya que al momento no que nos han tomado y si existe dentro de la ley una parte que nos afecta</p>		<p>ampliar el contrato con la empresa que está reparando la pista por los plazos de vencimiento de contrato no fue posible.</p> <p>Se solicito al ministro hacer un estudio de suelos de esa parte para poder realizar algo en el corto plazo, también se incluirá en el programa del banco.</p> <p>El banco solicita que todo este legalmente resuelto con respecto a tierras.</p> <p>Ya se cuenta con una persona para la regularización de terrenos.</p> <p>Favor dejar un contacto para poner en comunicación a ambas partes para resolverlo.</p> <p>No veo la parte de la ley, pero con gusto traslado la información a la persona encargada de ver la ley.</p>
<p>¿Se podrá incluir dentro del proyecto cambiar la oficina de meteorología aeronáutica para estar en un lugar más estratégico?</p> <p>Hay ciertos actores que obstruyen la visibilidad como la empresa de Aero despacho.</p> <p>La oficina de meteorología tiene más de 40 años y a la par pasa el ducto de aguas negras lo que provoca un ambiente insalubre.</p> <p>Notificamos de esta situación hace 6 años, pero no se ha obtenido respuesta</p> <p>En el aeródromo de San José aún están pendientes donde ubicarlos</p>	<p>Rafael Tello de INSIVUMEH</p>	<p>No está contemplado este tema, es por ello por lo que se está tomando nota en las consultas, se evaluara si técnicamente hay un espacio para realizar este cambio.</p> <p>Al momento DGAC no cuenta con notificaciones de parte de INSIVUMEH</p> <p>Debe de realizar la solicitud de manera oficial ya que las autoridades no tienen conocimiento del oficio de hace 6 años.</p> <p>San José no está contemplado dentro del programa, pero se trasladará la solicitud de manera formal a la DGAC.</p>
<p>Cuento con un oficio de fecha 1 de febrero donde fue una invitación relacionada con un estudio socioambiental.</p> <p>La ley indica que se tiene que contar con un instrumento ambiental y en esa oportunidad indicaron que no existe. Es necesario que los proyectos nuevos y los del interior del país cuenten con una categoría.</p> <p>Es un problema para MARN cuando no se cumple con el estudio de impacto ambiental</p>	<p>German Figueroa MARN</p>	<p>El tema ambiental no sale como un componente en la presentación de hoy, pero se está empezando a trabajar en el MGAS que el Banco pide para aprobar el proyecto.</p> <p>Dejar el contacto al área de planificación para seguimiento de estos temas y de esta manera para irlos resolviendo.</p>

<p>ya que hay hallazgos de la contraloría que pueden afectar a la DGAC</p>		
<p>Se debe considerar dentro del proyecto los espacios que PNC tiene dentro del aeropuerto para la supervisión de explosivos, droga y paso de dinero</p> <p>En Mundo Maya se dio un espacio a PNC donde está un punto de abastecimiento de combustible, tomar en consideración los espacios de la policía.</p>	<p>Cindy Lara MINGOB</p>	<p>Se tomarán en cuenta estos puntos.</p>
<p>Muchas felicidades por el plan desarrollado ya que es necesario mejorar como país y competir.</p> <p>Uno de los temas es el control migratorio tanto en AILA como Mundo Maya</p> <p>¿Se está estipulando un espacio adecuado para los inadmisibles que se encuentran el AILA?</p> <p>Actualmente el espacio no es el adecuado, existen diferentes aspectos legales que se debe evaluar con los inadmitidos y se debe tomar en cuenta a las personas que solicitan asilo, es fundamental contar con un espacio adecuado para no caer en denuncias de la PDH y del Ministerio Público debido a las condiciones que las mujeres, niños y ancianos se encuentran en este espacio.</p> <p>¿Se está contemplando dentro del proyecto la compra de una nueva planta de energía eléctrica?</p> <p>Cuando hay apagones y los aviones ya se están abordando se dificulta el chequeo de los viajeros y se vulnera el tema de seguridad tanto para el personal de migración como para el personal de AVSEC.</p> <p>La energía se ha ido hasta dos horas y en el sistema de migración el personal puede incurrir en responsabilidades legales con personas que tienen arraigo, ya que al no poder verificar en el sistema dificulta que se cumpla con el control de frontera de manera adecuada.</p> <p>¿se tiene contemplado la compra de más escáner?</p> <p>En temporada alta es necesario tener uno o dos escáneres más para disminuir el tiempo de usuario y hacer más efectivos los procesos. Tenemos estimaciones de tiempo para atender a los usuarios y la finalidad es que el viajero se sienta satisfecho de la manera en</p>	<p>Eduardo Cardona IGM</p>	<p>Los inadmisibles están siendo considerados dentro del proyecto, varias de las reuniones fueron con el IGM y se está evaluando ese tema.</p> <p>Ya se tiene conocimiento sobre la necesidad de mejorar las condiciones de los inadmisibles, se está trabajando con la administración del AILA para acondicionar ese espacio.</p> <p>La Energía eléctrica nos aqueja y es un tema de suma importancia y se está trabajando para resolverlo. Se está pensando en gestionar a través de otro mecanismo y se piensa realizar en junio</p> <p>Los escáneres ya se tienen identificados en el préstamo del banco ya que el tema de los escáneres es necesario.</p>

<p>que se le atiende por parte de todas las instituciones</p> <p>Queremos conocer más acerca de la expansión de los aeródromos para nosotros ir proyectando el crecimiento y contar con una delegación en estos aeródromos.</p>		<p>Justamente se inició a trabajar en el plan maestro de expansión y se les estará informando a las instituciones involucradas</p>
<p>El proyecto reúne lo que nosotros como empleados hemos solicitado, ya que en los diferentes gobiernos las mejoras solo han quedado en esfuerzos debido a que son cortos los períodos de Gobierno y no se logran estas mejoras.</p> <p>Hemos trasladado varias solicitudes en diferentes administraciones y no solo es para exportaciones en productos no tradicionales y productos perecederos y turismo.</p> <p>Hay que tomar en cuenta a la red de aeródromos del país en cuando hay emergencias y que se cumpla los componentes</p> <p>promover e incluir a las partes interesadas en cuestiones que les pudiera impactar</p> <p>Es necesario que se nos tome en cuenta para el proyecto de ley. (No es parte del Proyecto)</p> <p>Las tarifas aeroportuarias es propuesta de nuestro sindicato. El aeropuerto se mantiene de lo que genera de los impuestos y si no fuera por nuestras propuestas no alcanzara ni para salarios. Llevamos más de 35 años de pertenecer a la institución</p> <p>Ser director de aeronáutica es ser como alcalde porque convive con diferentes entidades y es necesario para que todos juntos construyamos</p> <p>Sugiero que en partes afectadas se agregue al círculo aéreo, aeroclub y a EMPAGUA</p>	<p>Arturo Ruiz Trampe Sindicato DGAC</p>	<p>Se tomará nota de su solicitud para ser tomada en cuenta</p>
<p>INGUAT Y DGAC están trabajando en conjunto varias mejoras en diferentes aeródromos, estamos en el proceso de subirlo a Guatecompras para que se tome en cuenta esta actualización.</p>	<p>Eduardo Arriaza INGUAT</p>	<p>Se ha venido trabajando con diferentes entes y el INGUAT ha sido un apoyo estratégico para la DGAC.</p>

Consulta 2: AILA y AIMM
Lugar: Salón de Directores DGAC
Representantes de: COMBEX, AEROCLUB, GUACO, AIRDO Y DGAC
15:00 a 17:00 horas

Comentario, pregunta, sugerencia	Entidad que hace el comentario/pregunta	Respuesta DGAC
<p>Esta bastante claro el proyecto y el propósito además de los beneficios están en el título que es la recuperación de aeródromos y aeropuertos.</p> <p>Para programas de desarrollo es evidente que se requiere de mecanismos de crédito.</p> <p>Porque para pensar en una nueva construcción se necesita más de los que se percibe en el presupuesto total de Ministerio.</p> <p>La hoja de ruta es recuperar lo que se abandonó porque si no se empata, lo que está, no se puede pensar en proyectar algo nuevo.</p> <p>Se espera un orden, espacios, áreas mejor aprovechadas al menos para la actividad económica los espacios no están aprovechados de manera óptima.</p> <p>COMBEXIM no es arrendatario porque su derecho de uso esta con el área de la SAT.</p> <p>Sugiero incluir expresamente a los operadores turísticos quienes son los que vienen a recoger turistas.</p> <p>No me quedo clara el sistema de quejas</p> <p>¿Cuántas reuniones habrá con las partes interesadas?</p> <p>Agradezco la invitación y es un proyecto que todos esperamos.</p> <p>¿Cuándo empezará a funcionar el MAQR?</p>	<p>Jorge Gómez COMBEX</p>	<p>Se incluirá de manera explícita a COMBEX IM</p> <p>Se incluirán explícitamente a operadores turísticos</p> <p>El Sistema de Quejas, se presentará en el próximo punto de agenda Las partes interesadas, estarán involucradas durante todo el ciclo del proyecto. Se hará por lo menos otra consulta en la fase de diseño y además se mantendrá una comunicación fluida para informar sobre avances, modificaciones, aprobación, inicio, etc. En el Congreso de debe de hacer un lobby fuerte. Se pueden generar alianzas para que diferentes actores apoyen en el proceso de aprobación del préstamo.</p> <p>El MAQR entra a funcionar un mes antes de ejecutar el proyecto El BM le da mucha importancia de que las partes interesadas participen y que hagan sus quejas, reclamos, sugerencias, para darles respuesta</p>
<p>Se necesita realizar mucha gestión no solo normativa, sino que también en infraestructura.</p>	<p>Sergio Escobar AEROCLUB</p>	<p>Existen candados dentro de las condiciones de financiamiento del BM</p>

<p>Entiendo que se va a ejecutar con un préstamo del Banco Mundial Siendo de esta manera como funcionaria el tema de crédito, se tienen experiencias de que se termina gastando en situaciones que no se tiene que gastar</p> <p>Existe un plan del 2016 para el aeropuerto ¿se va a terminar de ejecutar este plan? ¿Se utilizará el crédito para mejorar la categoría del aeropuerto? ¿De cuánto es el préstamo?</p> <p>El proyecto como concepto este alineado a la necesidad que se tiene. Lo más importante en un aeropuerto son temas de seguridad. Lograr que lo que dice la normativa se cumpla</p> <p>¿Quién va a gestionar las quejas? ¿Qué pasa si no se resuelven las quejas? ¿Hay sanciones por el incumplimiento de alguna queja?</p> <p>Hay muchos terceros que van a ser afectados y debe de existir una forma de coaccionar para que cumpla la empresa contratada.</p>		<p>para que no se ejecute en rubros no destinados a DGAC. Existen categorías de gastos no elegibles y las adquisiciones deben cumplir la normativa del BM</p> <p>La expansión aún no se está contemplando dentro de este crédito</p> <p>Se estima de \$200 millones</p> <p>La unidad ejecutora del proyecto es quien vela el sistema de quejas. Las empresas contratistas y supervisoras son quienes tienen que recabar las quejas, clasificarlas, gestionar las soluciones y darles seguimiento hasta el cierre del caso, todo bajo la supervisión de la UEP Banco mundial pide informe semestral para que las quejas se vayan resolviendo. Existe una supervisión cercana de la unidad ejecutora y el banco</p> <p>No se está claro lo de las sanciones, pero si hay un seguimiento. Se toma nota del tema para darle respuesta (Los contratos con las constructoras y supervisoras podría incluir una cláusula).</p>
---	--	---

<p>Consulta 2: AIMM Lugar: Salón de Directores DGAC Representantes de: MAGA, MINDEF, MARN, UNAGOB, INSIVUMEH, MINGOB, CONRED, FAG, FUERZA AÉREA, IGM, MINFIN, INGUAT, BM, USTAC, OSTAC, CIV Y DGAC 9:00 a 11:00 horas</p>		
Comentario, pregunta, sugerencia	Entidad que hace el comentario/pregunta	Respuesta DGAC
<p>En aeropuerto Mundo Maya existe un problema entre Defensa y Aeronáutica por un espacio de tierra donde ambas partes dicen Legalmente dice que pertenece, se solicita que se verifique y se subsane esta parte legal</p>	<p>General Luis Morales Fuerza Aérea Guatemalteca</p>	<p>El banco solicita que todo este legalmente resuelto con respecto a tierras y que aeronáutica civil tenga la administración, ya se cuenta con una persona para la regularización de terrenos. Favor dejar un contacto para poner en contacto a ambas partes para resolverlo</p>
<p>En Mundo Maya se dio un espacio a PNC donde está un punto de abastecimiento de</p>	<p>Cindy Lara MINGOB</p>	<p>Se tomará en cuenta estos puntos.</p>

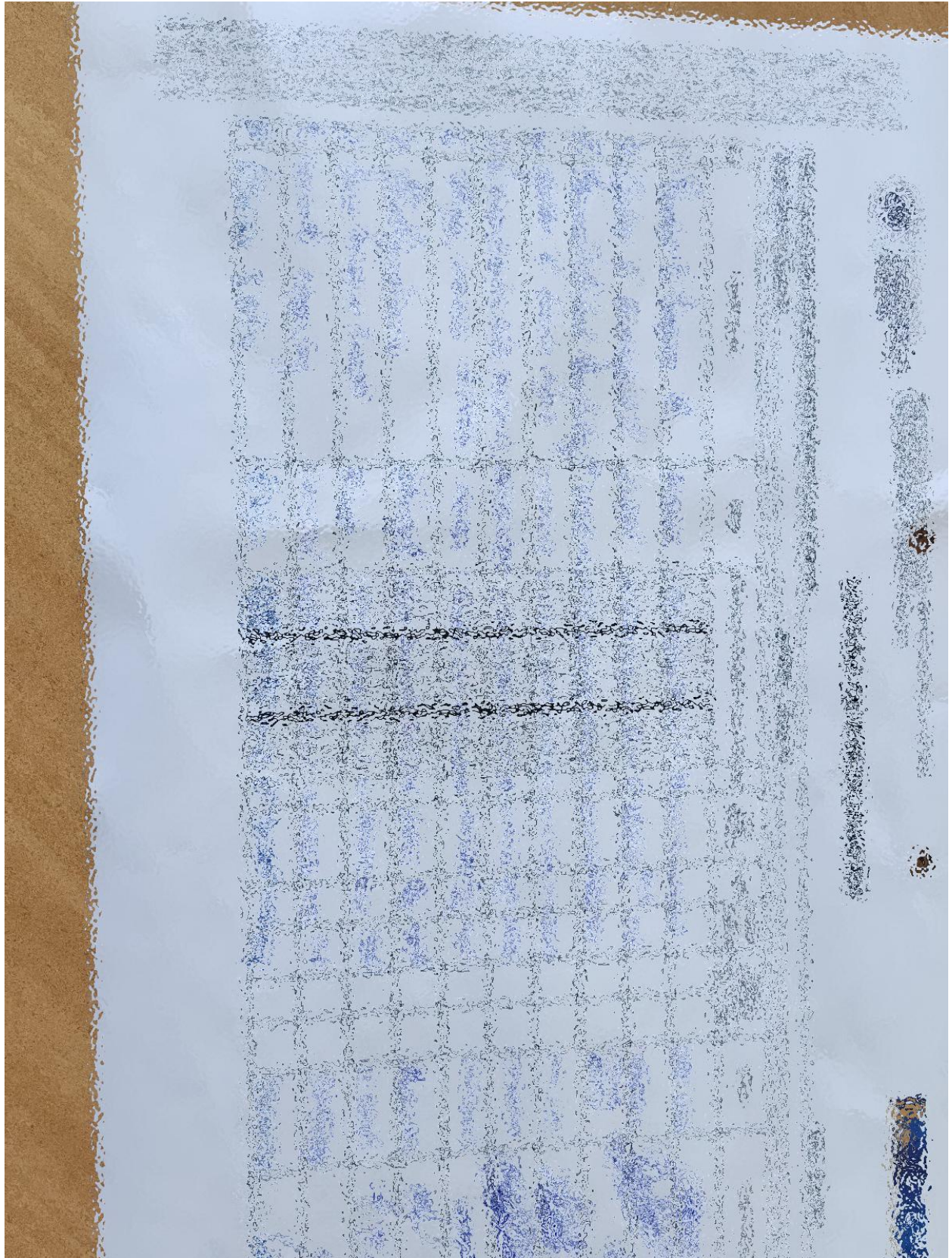
combustible, tomar en consideración de los espacios de la policía.		
Uno de los temas es el control migratorio tanto en AILA como Mundo Maya	Eduardo Cardona IGM	Justamente se inició a trabajar en el plan maestro de expansión y se les estará informando a las instituciones involucradas

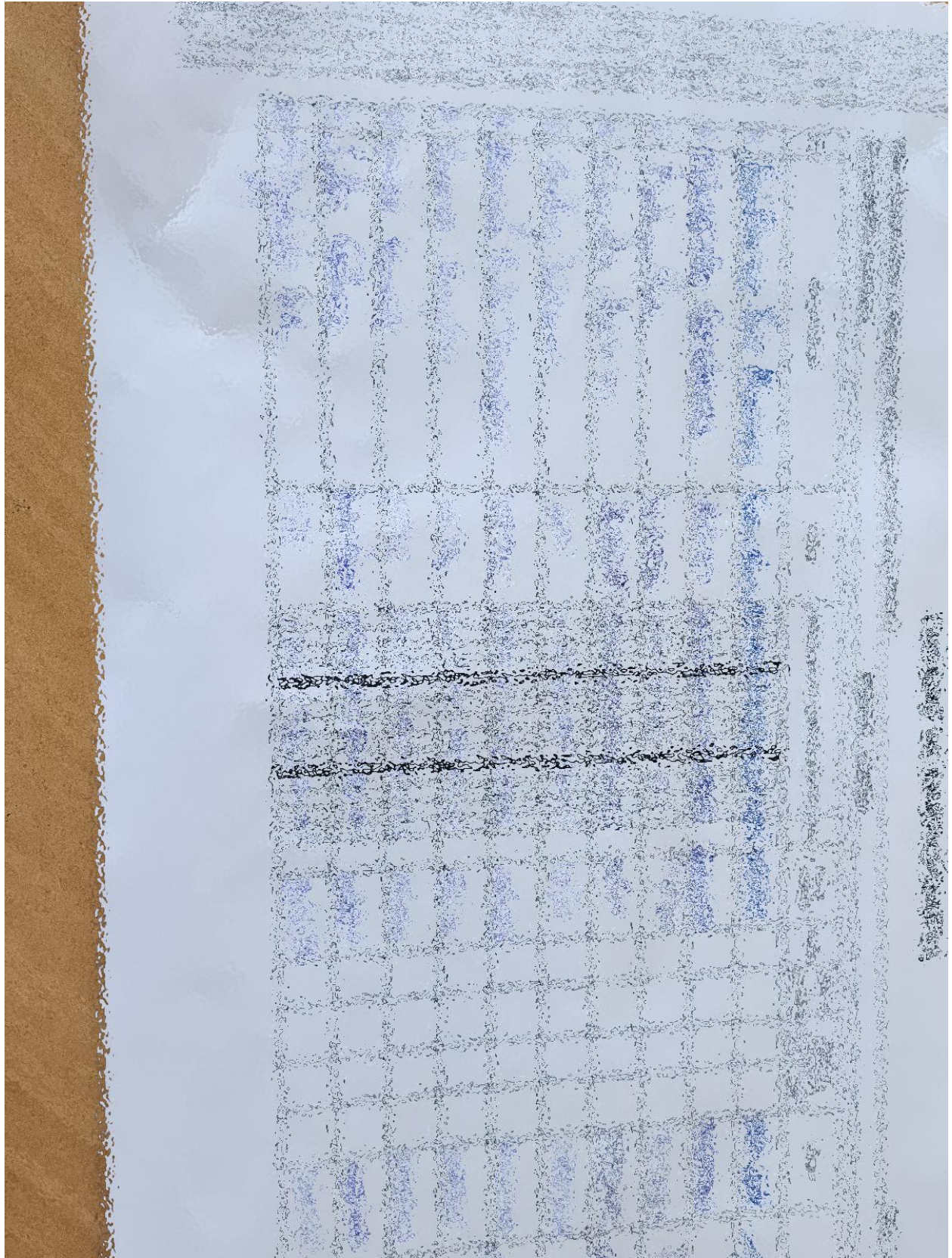
PREGUNTAS DETONANTES Y RESPUESTAS SOBRE: PRESENTACIÓN DE CONCEPTO DE PROYECTO, PPPI Y MAQR

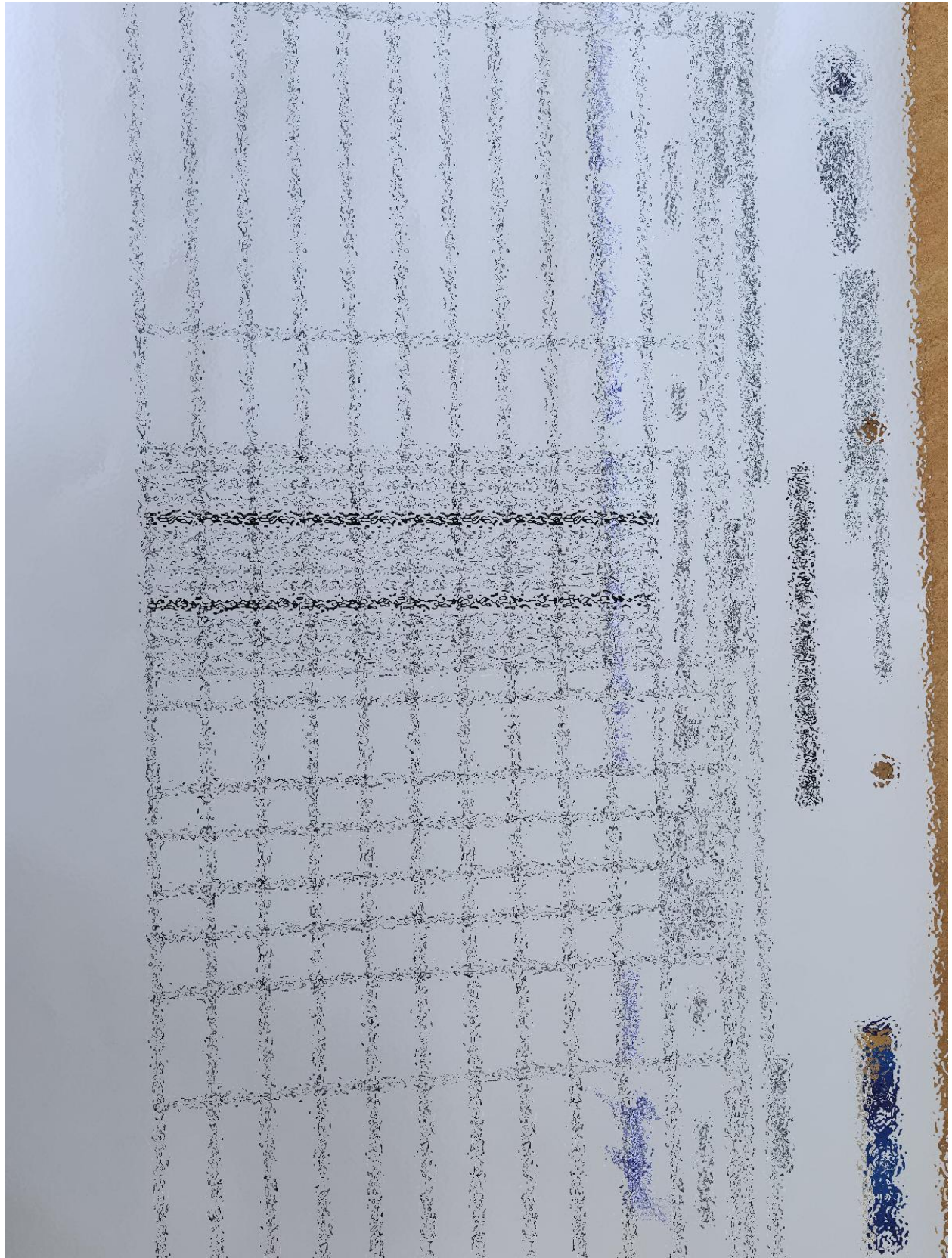
CONCEPTO DE PROYECTO
¿Se entendió la propuesta del proyecto? o existe algún punto que requiere aclaración
Agradecen que se les tome en cuenta, si entendieron perfectamente la presentación, los objetivos están bien orientados, no tiene ningún cuestionamiento. Esta bastante claro el proyecto y el propósito, los beneficios están en el título que es la recuperación de aeródromos y aeropuertos.
¿Qué piensan del propósito y concepto que plantea el proyecto?
El desarrollo del proyecto es necesario para que los aeropuertos y aeródromos sean más competitivos y mejorar como país
¿Qué beneficios espera usted que el proyecto genere?
El proyecto reúne lo han solicitado en diferentes administraciones y que solo han quedado en esfuerzos ya que los períodos de gobierno son cortos y no se logra avanzar en las mejoras. Se espera un orden, espacios, áreas mejor aprovechadas al menos para la actividad económica los espacios no están aprovechados.
PPPI
En el mapeo de actores, ¿falta agregar alguna institución o grupo?
Círculo Aéreo, Aeroclub, EMPAGUA, COMBEX IM Operadores turísticos.

¿Qué medios prefieren para recibir la información y con qué frecuencia?
Correo electrónico hace falta en la hoja de asistencia
¿Tienen alguna sugerencia o duda?
No hubo sugerencia o duda en la mañana
MAQR
¿Le queda alguna duda sobre el funcionamiento del mecanismo?
¿El mecanismo de quejas entra a funcionar de inmediato? ¿Quién va a gestionar las quejas? ¿Qué pasa si no se resuelven las quejas? ¿Hay sanciones por el incumplimiento de dar solución a alguna queja? ¿Hay muchos terceros que van a ser afectados y debe de existir una forma de asegurar que las acciones correctivas cumplan?
¿Los canales para presentar quejas pueden mejorar?
Creación de una aplicación
¿Tienen alguna sugerencia o duda?
Hay muchos terceros que van a ser afectados y debe de existir una forma de presionar para que cumpla la empresa contratada.

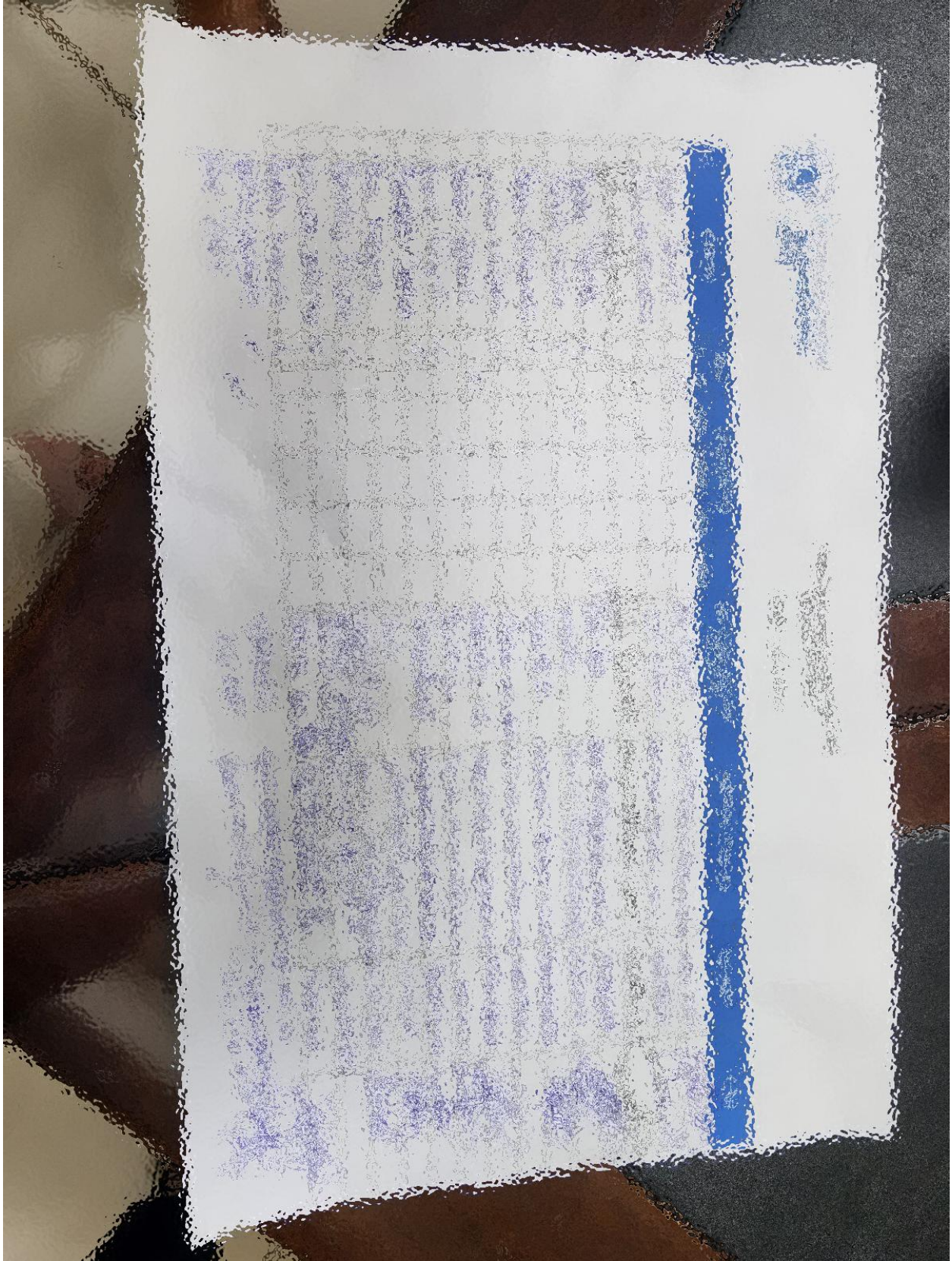
SUB ANEXO 3.2 LISTADOS DE PARTICIPANTES Y FOTOGRAFÍAS DE LOS EVENTOS DE CONSULTA











FOTOS DE LA PRIMERA CONSULTA.





Anexo 4. MAQR formulario de atención al público

FORMULARIO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PARA LAS PARTES INTERESADAS	
Lugar:	Fecha:
Nombre completo (opcional)	
Sexo:	
Información de contacto: (Para informar sobre avance y resolución, puede elegir uno o ambos o indicar un tercero)	No. Teléfono: Correo electrónico: Otro, especifique:
Indique la naturaleza de su comunicación: (marque con una X la casilla que corresponda)	<input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Explotación y abuso sexual (EyAS) o acoso sexual (ASx)
Descripción del incidente: ¿Qué sucedió? ¿Dónde sucedió? ¿A quien le sucedió? Y muy importante ¿Cuál fue la causa del problema?	
Frecuencia del incidente: (marque con una X la casilla que corresponda)	
<input type="checkbox"/> Solo esta vez <input type="checkbox"/> Mas de una vez ¿ Cuantas veces?	
Responsable de la empresa contratista ¿Es procedente la gestión de la PI? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Tipo de solución:	
Encargado de implementación de la solución:	
Solo para la DGAC / UEP	

Fecha recepción inicial:
Acuerdos:
Seguimiento y avances a la solución:
Situación del caso: <input checked="" type="checkbox"/> Cerrado Fecha:
<input type="checkbox"/> Abierto Fecha

Por favor, devuelva este formulario lleno en los espacios que aparecen en blanco, utilizando: correo electrónico (incluir dirección de correo) indicando en el asunto: **Presentación de formulario AQR**, en los buzones ubicados en el aeropuerto o a la Unidad de Ejecución del Proyecto. Utilice la parte inferior o adjunte hojas de papel adicionales a este formulario, si necesita más espacio.

Anexo 5. Registro de control de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes

REGISTRO DE CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código	Fecha de recepción	Vía y lugar de Recepción	Datos personales					Naturaleza de la comunicación				Frecuencia del incidente		
			Nombre completo	Sexo	No. Teléfono	Correo electrónico	Otro	Queja	Reclamo	E y AS / ASX	Sugerencia	Solo esta vez	Mas de una vez	Cuantas veces

Responsable del registro: _____

Fecha de actualización: _____

Anexo 6. Registro del seguimiento a la gestión y solución de quejas, reclamos y sugerencias

SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código	Procede o no	Fecha de Comunicación a PI sobre si procede o no	Tipo de solución a gestionar	Fecha de Comunicación a PI de avances en la gestión	Fecha de informe sobre estado de quejas	Fecha de Envío de informe a equipo A&S UEP	Fecha de informe de hallazgos y recomendaciones para mejorar proceso	Fecha de cierre de casos	Fechas de Informes mensuales, trimestrales y semestrales elaborados	Fecha de envío de informes a BM

Designado empresa contratista y supervisora

UEP Equipo A&S

Anexo 7. Directorio de entidades que proveen servicios vinculados a la violencia de género en Guatemala

Tipo de Violencia de Género (VG) que atiende	Dirección	Número Telefónico	Correo Electrónico de la Organización	Acrónimo	Sitio Web	Descripción del servicio (si está disponible) o del proveedor de servicios
Violencia Física, Violencia Psicológica	2A Av. 589-497, Cdad. de Guatemala, Guatemala	(502) 2253 5303 / (502) 2220 7400	conacmi@itelgua.com	CONACMI	https://conacmi.org/	CONACMI es una entidad civil, privada, no lucrativa, no religiosa, apolítica, educativa, cultural, de proyección social, con un alto compromiso con el desarrollo humano, privilegiando el interés superior de las niñas, niños y adolescentes, primordialmente de quienes se encuentra en situación de riesgo y vulnerabilidad.
Violencia Física, Violencia Psicológica	5ta calle 0-67 zona 1 Ciudad de Guatemala	(502) 2230 1178	observatorio@ciprodeni.org	CIPRODENI	https://site.ciprodeni.org/	Somos un espacio de articulación de esfuerzos comprometidos con la defensa, promoción y protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, con una visión transformadora de sus realidades. Actualmente nos conforman 11 Organizaciones No Gubernamentales que, juntas, tenemos cobertura nacional y trabajamos coordinada y solidariamente, apoyándonos en varios aspectos.
VG	12 calle 11-63 zona 1, ciudad Guatemala	(502) 22453000	sobrevivientes@sobrevivientes.org	Sobrevivientes	https://sobrevivientes.org/	En 14 años (hasta julio de 2020) se ha brindado atención a más de 28 mil personas, 11 mil 946 usuarias recibieron atención psicológica, 4,771 mujeres y 7,662 adolescentes, niñas y niños han sido atendidas en área jurídica de familia, 534 personas sentenciadas por delitos penales, 31,402 beneficiadas/os en talleres de prevención de violencia, se ha brindado el servicio de refugio a 1,612 personas. Serían algunas cifras que se pueden citar para enumerar parte del trabajo realizado.
VG		(502) 5461 9335	bufetejuridicofeminista@gmail.com	ODHEF	https://www.facebook.com/BufeteJur%C3%ADdico-deDerechos-Humanos-con-EnfoqueFeminista-102327448207059/	

Tipo de Violencia de Género (VG) que atiende	Dirección	Número Telefónico	Correo Electrónico de la Organización	Acónimo	Sitio Web	Descripción del servicio (si está disponible) o del proveedor de servicios
VG	13 Calle 31-92, Co Tikal III, Cdad. de Guatemala, Guatemala	(502) 2433 9138	mujereskaqla@gmail.com		https://www.facebook.com/mujeresmayaskaqla/ https://www.kaqla.org/	<p>KAQLA es gestora de procesos para el fortalecimiento de la misión de vida, de creación del conocimiento y generación de conciencia.</p> <p>Nota: Organización con presencia histórica e importante reconocimiento en la población maya. Esta organización primaria o de emergencia a casos de violencia.</p>
VG	5ta calle 0-56 zona 1, ciudad de Guatemala, Guatemala.	(502) 2230 4428	comunicacionesactoras@gmail.com		http://www.actorasdecambio.org.gt/	<p>La historia de Actoras de cambio es la historia de complicidades feministas que se han tejido a lo largo de los años entre mujeres, feministas y no feministas, de diferentes culturas: maya, mestiza y francesa. Es la historia de una pasión común por la vida, la justicia y la libertad. Es la convicción que es posible reconstruir la vida después de haber vivido el horror. Es la materialización de un sueño compartido: eliminar la violación sexual, la guerra y el racismo de la vida de las mujeres. Desde el 2008, podemos afirmar con satisfacción y alegría: el sueño se hizo realidad.</p>
VG	11A Calle, Ciudad de Guatemala, Guatemala. 2a. calle 1-08 Colonia Jardines de Xelajú, a 1 kilómetro del Centro Regional de Justicia.	(502) 22213030 (502) 7725 6835	mujerestransformandoelmundo@gmail.com	MTM	https://mujerestransformandoelmundo.org https://www.facebook.com/MujeresTransformandoElMundoGT/	<p>El MTM es un equipo multidisciplinario con un enfoque feminista, integrado por abogadas, trabajadoras sociales, psicólogas, comunicadoras y sociólogas, que ponemos nuestra experiencia y capacidades técnicas al servicio de la sociedad guatemalteca para la erradicación de la violencia contra las mujeres, quienes conforman el 51.5% de la población del país, a través del acompañamiento integral a ellas y sus familias.</p>

VG	7ª. Avenida 1-11, zona 2, Ciudad de Guatemala,	(502) 2507-1010, 2220-8628, Emergencia: (502) 4037-1002 y 4037 2074.	ggm@ggm.org.gt, info@agims.org	CAIMUS	http://ggm.org.gt/cai mus/ , http://agims.org/fotografias	<p>El Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia -CAIMUS, es un lugar seguro y confiable, donde las mujeres que sufren o han sufrido violencia encuentran apoyo, información y asesoría. Estos servicios se proporcionan sin ningún coste, requisito o condiciones. Solamente se necesita que tengan el deseo de recibir acompañamiento.</p> <p>Están a cargo de un grupo multidisciplinario de</p>
----	--	--	-----------------------------------	--------	--	--