

GERENCIA DE GESTIÓN SOCIAL  
DEFINICIÓN DE ESPACIOS Y MECANISMOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
IMPLEMENTADOS TERCER TRIMESTRE 2023

Mecanismos de participación ciudadana, implementados por la Gerencia de Gestión Social

**1. Comité Pro-obra pública**

**Objetivo:** Garantizar la participación responsable y activa de la comunidad, bajo el principio de la corresponsabilidad de la ciudadanía y otros actores locales, generando comunidades transformadoras de su propio desarrollo.

**Definición:** Es un grupo de personas que se designen en una comunidad, (pueden ser de la Junta Directiva o referentes de la zona). Para ejercer funciones antes, durante y después de la ejecución de una obra pública. Promueven la organización comunitaria de manera responsable durante la ejecución de la obra, con el fin que la cooperación consciente de la comunidad le brinde un valor social a la obra.

**Descripción:** Los comités pro obra pública se organizan para proyectos de larga duración y se integran preferentemente con un 50% de mujeres; de su conformación total, y tiene tres funciones fundamentales:

- **Contraloría Social:** Implica vigilar el desempeño de trabajadores y trabajadoras de la obra pública y dar seguimiento a la administración de los recursos durante la ejecución de la obra.
- **Comunicacional:** Promover la elaboración de medios informativos desde sus habilidades y posibilidades reales (afiches, pancartas, perifoneo, volantes, redacciones para redes sociales etc.), para dar a conocer la información de interés comunitario en lo referente a la ejecución de la obra pública.
- **Logística:** Gestionan la organización comunitaria para garantizar condiciones básicas para una permanencia y/o pernoctación apropiada de los y las trabajadoras del MOPT, para el almacenaje y cuidado de la maquinaria e instrumentos de trabajo, además realizan acciones que favorezcan la convivencia y tolerancia, para superar inconvenientes temporales generados por la ejecución de la obra.

**2. Consulta Ciudadana**

**Objetivo:** Conocer la información, expectativas, interés, niveles de aceptación y propuestas que la ciudadanía tiene en relación con el tema en consulta.

**Definición:** Es obtención de la percepción que la ciudadanía tiene con relación al tema en consulta, que generalmente es sobre proyectos de obra pública en gestión o próximos a ejecutarse.

**Descripción:** La consulta puede realizarse empleando metodología varia: casa por casa, asamblea ciudadana, haciendo uso de la tecnología disponible para este fin. Es recomendable hacer una devolución a la ciudadanía consultada sobre los resultados y decisiones tomadas al respecto.

## Espacios de participación ciudadana, implementados por la Gerencia de Gestión Social.

### **1. Teléfono Abierto**

**Objetivo:** Ofrecer a la ciudadanía una vía de comunicación ágil para tener o mantener contacto con la gestión social realizada por el MOPT.

**Definición:** Es un espacio que permite la comunicación entre ciudadanía y la Gestión Social MOPT, antes, durante y después de la ejecución de la obra pública y para otros asuntos de interés que la ciudadanía tenga.

**Descripción:** Haciendo uso del número de líneas fijas y de celulares que la Gerencia de Gestión Social del MOPT pone a disposición de la ciudadanía, ésta realiza consultas, hace solicitudes sobre problemáticas identificadas dentro su comunidad en relación a la obra pública, reporta quejas, denuncias, y reclamos<sup>1</sup>. Además, facilita mantener una comunicación inmediata por medio de grupos de WhatsApp de las comunidades, para el monitoreo de la obra pública, seguimiento de acciones y otros.

### **2. Inspección Técnica Social**

**Objetivo:** Identificar en campo la dimensión de la problemática planteada por la ciudadanía/comunidad/solicitante, así como también las potencialidades de las obras en gestión a fin de buscar una solución apegada con la competencia institucional, disposición de recursos técnicos y financieros.

**Definición:** Es una visita a un territorio determinado, para la cual se realiza coordinación previa entre las partes involucradas (solicitante, municipalidad, personal técnico y/o personal social del MOPT; los actores pueden variar según el caso), puede ser: diagnóstica situacional, de monitoreo de obra, o para evaluación de impacto de la obra ejecutada.

#### **Descripción:**

Es ir a recorrer, demarcar, observar y obtener información de un territorio, con un equipo multidisciplinario en coordinación con la comunidad que efectúa la petición y actores locales; según sea el caso y petición ciudadana el tipo de visita puede ser: diagnóstica, para monitoreo de obra y evaluación del impacto de las obras ejecutadas en el desarrollo o mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

La información que proporcione la ciudadanía es de suma importancia para que el equipo multidisciplinario las retome dentro de las propuestas técnicas de abordaje del caso; debe garantizarse

---

<sup>1</sup> **Queja:** Manifestación expresada por personas usuarias externas a la institución, relacionada a una disconformidad o irregularidad, vinculada con el actuar institucional, pudiendo generar indicios de corrupción o irregularidades de naturaleza administrativa u operativa.

**Denuncia:** Noticiar sobre una actuación ilícita o de un suceso irregular vinculado con el proceder de la institución, notificado por parte de una persona usuaria externa a la institución de manera escrita y vinculando los hechos con elementos probatorios del acto irregular identificado, pudiendo ser este de naturaleza administrativa u operativa.

**Reclamo:** Acción interpuesta por una persona usuaria de la institución, en la cual se denota una afectación directa o indirecta atribuible a aspectos procedimentales establecidos o de mala atención en los servicios prestados.

la exploración de aspectos como: puntos críticos del problema, historial de la situación que presentan, cobertura de afectación (cantidad de familias, comunidades, municipios, producción agrícola, centros escolares o de salud).

Se examina el caso de forma integral y articulada; la Gerencia de Gestión Social explora los **aspectos sociales** que tienen incidencia en el caso y el área técnica diagnóstica el problema y hace propuestas desde su experticia de posibles alternativas de solución a corto, mediano o largo plazo según el caso abordado.

El gestor o gestora social siempre la coordina la Inspección Técnica Social y se **asegura que se considere la opinión ciudadana para definir los puntos críticos del caso**; que es su principal labor en este espacio de participación ciudadana.

### **3. Atención Personalizada**

**Objetivo:** Atender de inmediato las demandas de la ciudadanía, para orientar y generar confianza en los procedimientos que el Ministerio ejecuta en correspondencia con el caso que se demande

**Definición:** Es la acción de recibir, escuchar y brindar a la ciudadanía una atención con una actitud de calidad y calidez ya sea en las instalaciones del MOPT, o en el territorio; procurando establecer una relación de confianza y de trabajo coordinado.

**Descripción:** La atención personalizada puede ser en oficina, cuando la ciudadanía visita las instalaciones del MOPT con o sin previo aviso, y atención en territorio se da cuando el equipo técnico social anda en una zona determinada con una misión definida, y la ciudadanía aprovecha el espacio para acercarse y pedir orientación sobre situaciones que se están viviendo en sus comunidades, realizar sus peticiones específicas y que son de competencia del ramo de Obras Públicas.

### **4. Despacho Abierto**

**Objetivo:** Facilitar el derecho de la ciudadanía al diálogo directo con funcionarios y funcionarias públicas a fin de que exponga sus temas de interés relacionada con la gestión, formulación, ejecución y evaluación de proyectos de competencia institucional.

**Definición:** Espacio de diálogo que abre el titular del MOPT con la población, vía directa y/o por medio de una persona representante, para atender temas de interés y competencia ministerial, y es desarrollado con base en un protocolo de atención.

**Descripción:** El espacio de participación ciudadana “despacho abierto”, permite que la ciudadanía tenga la oportunidad de un acercamiento con los ministros, viceministros o sus representantes con poder de decisión dentro de la institución para presentar peticiones específicas sobre alguna situación que estén vivenciando,

## **5. Asambleas Comunitarias**

**Objetivo:** Promover el diálogo, la planificación y la coordinación entre la ciudadanía y el MOPT en los procesos de ejecución de la obra pública que orienten y garanticen la gestión participativa del desarrollo del territorio.

**Definición:** Es un espacio de encuentro que se da entre la comunidad y el MOPT, en ocasiones con presencia de municipalidades y otros actores locales, sobre todo con fines informativo y consultivo, en cualesquiera de los ciclos de desarrollo de un proyecto determinado.

**Descripción:** Es una actividad que se desarrolla en un lugar definido en el territorio o en el lugar donde se va a ejecutar un proyecto, un equipo multidisciplinario (la empresa ejecutora y otras áreas del MOPT) presentan la proyección de trabajo técnica y social, en dependencia de la etapa de desarrollo del proyecto, y la ciudadanía expone sus preocupaciones, inquietudes o dudas, que son consideradas para encontrar alternativas viables y resolver las situaciones.

La Asamblea Comunitaria puede darse en 4 momentos básicos: 1) Después de una visita técnica para analizar la situación de la comunidad y determinar la factibilidad de pasar a otras etapas; 2) En la fase de diseño de un proyecto, 3) Para informar que un proyecto dará inicio y determinar la organización y aporte de la comunidad para la realización del proyecto, y 4) Al finalizar un proyecto, para hacer su entrega y puedan organizarse para recibir al titular o representantes de la institución.

## **6. Mesas Interinstitucionales y Ciudadanas**

**Objetivo:** Buscar la integración de los diferentes actores locales en el abordaje de una situación específica que enfrenta la ciudadanía de una comunidad, para proporcionar posibles soluciones de forma oportuna, buscando formas idóneas para optimizar los recursos existentes y colateralmente desarrollando un proceso educativo para las personas involucradas en la gestión de las solicitudes.

**Definición:** Es un espacio que se instala cuando un proyecto debido a su magnitud o condiciones especiales requiere del consenso de diferentes actores, instituciones de gobierno, o de las mismas dependencias del MOPT para definir posibles soluciones desde cada instancia o institución, con enfoque de mediano y largo plazo.

**Descripción:** Las mesas técnicas interinstitucionales y ciudadanas tienen un ámbito de aplicación dentro y fuera de la institución y están relacionadas con la participación de diferentes actores locales que buscan una solución adecuada a una situación específica que enfrenta una comunidad. La participación de la ciudadanía puede ser en un momento determinado. Son convenientes cuando son proyectos de gran envergadura.