

FICHA DE PROYECTO

1. Título del proyecto: Proyecto para el fortalecimiento de la Integración Ambiental de la Comunidad Andina

2. Países Participantes

- Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú

3. Entidad Ejecutora

- Secretaría General de Comunidad Andina SGCAN

4. Introducción

La Comunidad Andina, de acuerdo con los preceptos de la carta fundacional tiene por objetivo, entre otros, la preservación del medio ambiente. En efecto, el Acuerdo de Cartagena establece:

ACUERDO DE CARTAGENA "Artículo 3.Complementariamente a los mecanismos antes enunciados, se adelantarán, en forma concertada, los siguientes programas y acciones de cooperación económica y social:

d) Acciones para el aprovechamiento y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente;"

ACUERDO DE CARTAGENA "Artículo 128.- Los Países Miembros emprenderán acciones conjuntas que permitan un mayor aprovechamiento de sus recursos naturales renovables y no renovables y la conservación y mejoramiento del medio ambiente."

A través de su devenir institucional la Comunidad Andina tuvo algunos órganos asesores en materia ambiental como fueron el Comité Andino de Autoridades Ambientales (CAAAM) y el Consejo de Ministros de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Comunidad Andina, los cuales tocaron diversos aspectos, planes y proyectos en torno al tema ambiental, de una gran variedad y profundo contenido científico, entre otros:

Agenda Ambiental Andina AAA, Andes Clima, Cambio Climático, Estrategia Regional de Biodiversidad, Plan de Acción Ambiental de la Comunidad Andina, Desarrollo Sostenible, Humedales, Recursos Genéticos, Ecosistemas Transfronterizos y Especies Amenazadas, Bioseguridad, Seguimiento a la Cumbre de Johannesburgo, Conocimientos tradicionales, Agrobiodiversidad, Biocomercio, Agua y Saneamiento, Impacto Megaproyectos de Infraestructura, Derechos de Propiedad Intelectual para los Países Megadiversos, Conservación Ex Situ, Conservación de la Amazonia en los Países Andinos, Páramos, Nevados, Energía y Cambio Climático, Programa Bio CAN, Instituto Andino de Biodiversidad, Bosques y Deforestación, Educación Ambiental, Caminos Ancestrales Andinos (Gran Ruta Inca), Producción y Consumo Sostenible, Monitoreo de Glaciares y Proyectos PRAA.

Allí se contó con la participación de variados aliados estratégicos o referentes institucionales: el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, el Fondo Mundial para el Medio Ambiente GEF, el Banco Interamericano de Desarrollo BID, la Unión Europea UE y algunos de sus Países Miembros como Finlandia, España y

Alemania (GTZ hoy GIZ), la Corporación Andina de Fomento CAF, la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD, la Organización del Tratado de Cooperación Amazónica OTCA, el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA, el Mercado Común del Sur MERCOSUR, el Consorcio para el Desarrollo Sostenible Ecorregión Andina CONDESAN, el Instituto Humboldt, la Unión Mundial para la Naturaleza UICN, el Instituto Investigaciones Amazonía Peruana, el Parlamento Andino, entre otros.

Posteriormente, en virtud del proceso de reingeniería (Decisiones 791, 792, 797) la competencia ambiental fue sustraída del ámbito supranacional, pero en virtud de la Decisión 864 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, la Comunidad Andina adoptó la Carta Ambiental Andina, el pasado 1º de diciembre de 2020 durante el XXV reunión ordinaria del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores (CAMRE) como una Declaración de los Países Miembros, que define objetivos comunes y plantea lineamientos para acciones conjuntas que permitan avanzar en el cumplimiento de los acuerdos que dan origen a la Carta, tales como biodiversidad, contaminación, economía circular, y toda la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Si bien la voluntad de los países miembros es mantener los temas ambientales circunscritos al ámbito nacional, es de señalar que la Comunidad Andina cuenta con mecanismos de concertación, tales como el CAMRE ampliado con Ministros de Medio Ambiente, lo cual facilitará la implementación del presente proyecto.

Este Proyecto busca desarrollar una herramienta especializada de Gestión Ambiental que incorpore una base tecnológica y científica, con el fin de propiciar el intercambio de información y experiencias sobre temas ambientales que producen los 4 países andinos. Esto con el fin de consolidarlos, analizarlos y difundirlos de tal manera que permita tener una fuente unificada para producir indicadores y generar reportes útiles, pertinentes y oportunos para los países andinos y la sociedad en general.

Las actividades de este proyecto se enmarcan en los principios generales de la Carta Ambiental Andina y por tanto los objetivos y acciones propuestos, se orientan a desarrollar los objetivos comunes y ejes temáticos de dicha Carta Ambiental, mediante la construcción de la plataforma ambiental andina y la creación de espacios que permitan a las entidades responsables de los temas ambientales en los países miembros compartir información sobre sus políticas, programas e indicadores ambientales, a fin de que ello contribuya a contar con un diagnóstico preciso y consensuado de las problemáticas señaladas en la Carta Ambiental Andina y a identificar que acciones están ya desarrollando los países andinos para mitigar estas problemáticas.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo suscrito en la Carta Ambiental, en cuanto que los temas ambientales superan las líneas fronterizas y de acuerdo con la implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular, la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el Acuerdo de París, el Convenio sobre la Diversidad Biológica, y los demás acuerdos ambientales suscritos por nuestros países, temas que deben ser tratados no de manera aislada sino articulada por los estados.

En el caso de los ODS, el proyecto contribuye con aquellos relacionados con: Agua Limpia y Saneamiento (ODS 3), Energía Asequible y no contaminante (ODS 7), Ciudades y Comunidades Sostenibles (ODS 11), Producción y Consumo Responsables (ODS 12), Acción por el Clima (ODS13), Vida Submarina (ODS 14), Vida de Ecosistemas Terrestres (ODS 15) y Alianzas para lograr los Objetivos (ODS 17).

Adicionalmente, los Países Miembros reiniciarán la elaboración de los indicadores ambientales andinos, de conformidad con la disposición final de la Carta Ambiental Andina y la metodología conjunta adoptada por la Decisión 699 con la validación de los países miembros mediante reuniones de la Comisión Ampliada con los Ministros de Ambiente y/o autoridades nacionales de estadísticas ambientales.

5. Periodo de ejecución:	5.1. Fecha de inicio: mayo de 2021
20 meses	5.2. Fecha de finalización: diciembre 30 de 2022

6. Problemas o Necesidades:

Los Países de la Comunidad Andina, reconocen la existencia de problemáticas globales tales como: el aumento del cambio climático, la pérdida de la biodiversidad, la contaminación, la degradación del suelo, la deforestación, la escasez de agua y los delitos ambientales, incluyendo el tráfico ilegal de fauna y flora silvestre. Así mismo, los países evidencian el vínculo intrínseco que existe entre la salud humana y el medio ambiente y la necesidad de que la humanidad reevalúe su relación con la naturaleza para garantizar el desarrollo sostenible, el bienestar de las generaciones presentes y futuras y la prevención de nuevas enfermedades, que se hicieron mas visibles con la presencia del Covid-19 en el mundo.

Los países de la CAN son concientes que éstas problemáticas identificadas están afectando directamente los recursos ambientales de nuestra región, la cual tiene el privilegio de concentrar el 20% de la biodiversidad del planeta, el 10% de agua dulce del mundo y el 33% del área boscosa de la Tierra.

Conscientes de estas problemáticas los Países Miembros de la Comunidad Andina adoptaron la Carta Ambiental Andina que define unos objetivos comunes y plantea unos lineamientos para acciones conjuntas que permitan avanzar en el cumplimiento de los acuerdos que dan origen a la Carta, tales como la implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el Acuerdo de París, el Convenio sobre la Diversidad Biológica, y los demás acuerdos ambientales suscritos por los países.

En efecto, los Países Andinos en la Carta Ambiental Andina, incorporaron seis ejes temáticos, en los que se identifican necesidades de acción, en los planes de trabajo de las distintas instancias del Sistema Andino de Integración:

- Gestión integral de los recursos hídricos debido a la importancia de las cuencas hídricas de la región, particularmente las transfronterizas, que incluye parte de la cuenca del Amazonas, y el acervo comunitario existente.
- Conservación y uso sostenible de la biodiversidad, servicios ecosistémicos/funciones ambientales en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12, en atención a que la subregión andina constituye uno de los lugares con mayor biodiversidad del mundo
- Prevención y atención de desastres, incluyendo el manejo integral del fuego e incendios forestales, considerando la vulnerabilidad que tiene la región a los efectos del cambio climático.

- Lucha contra la minería ilegal y sus delitos conexos, teniendo en cuenta que es una de las problemáticas ambientales que más afecta a los países.
- Promoción de la economía circular: para impulsar acciones orientadas a que las actividades económicas transiten a modelos de producción y consumo sostenibles.
- Fortalecimiento de la gestión ambientalmente racional de sustancias químicas y desechos durante todo su ciclo de vida.

Con el fin de contribuir en la implementación de los propósitos de la Carta Ambiental Andina, apoyar el desarrollo sostenible y propender por una mejora significativa y cuantificable del medio ambiente andino, se considera necesario desarrollar acciones que permitan monitorear estas causas y definir el estado de situación de las problemáticas identificadas en los Países Andinos, poner en práctica acciones que hayan demostrado ser efectivas en la mitigación de los problemas ambientales e implementar soluciones sostenibles y progresivas para su desarrollo.

Es por ello que este proyecto busca, además de desarrollar una herramienta, que facilite y provea información actualizada, específica, pertinente y fidedigna a los responsables de la política medioambiental y al público en general, crear espacios para que las entidades responsables de temas ambientales compartan información sobre sus políticas, programas e indicadores ambientales, de tal forma que contribuya a contar con un diagnóstico preciso de las problemáticas señaladas en la carta ambiental y a identificar qué acciones o estrategias se están haciendo en los países andinos para mitigar las problemáticas identificadas.

El proyecto en su conjunto debe servir para apoyar los procesos de gestión medioambiental frente a problemáticas comunes, a la toma de decisiones, a la evaluación medioambiental, así como a la participación ciudadana en la región.

7. Objetivo General

Contribuir a la implementación de la Carta Ambiental Andina, sus objetivos y necesidades de acción de manera coordinada mediante una herramienta especializada de gestión ambiental para la mejora de la calidad y oportunidad en la producción y difusión de información ambiental en los 4 países.

8. Objetivo Específico/Finalidad del Proyecto

Propiciar el fortalecimiento de capacidades y el intercambio de conocimientos entre los países andinos en los 6 temas de la Carta Ambiental Andina para definir coordinadamente la información disponible y la requerida que pueda consolidarse en una herramienta especializada que facilite el análisis y el seguimiento de la situación ambiental en la región andina y la toma de decisiones para atender a tales problemáticas ambientales.

9. Descripción del Proyecto

Los resultados que se esperan obtener de la gestión del proyecto son:

- **Resultado 1. Diagnóstico ambiental andino a partir de la interacción y articulación y el fortalecimiento de capacidades entre los países**

andinos. Este proyecto permitirá a las entidades de gobierno relacionadas con el medio ambiente de los países andinos participar de espacios de trabajo mediante talleres, seminarios, fortalecimiento de capacidades y webinarios con el fin de identificar el estado de situación de los países en lo que tiene que ver con producción y fuentes de información en temas ambientales (indicadores ambientales, políticas públicas, estudios especializados, programas de desarrollo ambiental), determinar conjuntamente los criterios de calidad y periodicidad de la información requerida y definir una ruta de acción que conduzca a la estandarización de información y a su recolección periódica oportuna.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo suscrito en la Carta Ambiental, en cuanto que los temas ambientales superan las líneas fronterizas y de acuerdo con la implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el Acuerdo de París, el Convenio sobre la Diversidad Biológica, y los demás acuerdos ambientales suscritos por nuestros países, temas que deben ser tratados no de manera aislada sino articulada por los estados.

Por otra parte, se fortalecerán las capacidades técnicas entre los funcionarios de las entidades responsables de temas ambientales en los países andinos que participen en el acopio de la información para el diagnóstico, mediante un curso internacional especializado sobre políticas medioambientales y especialmente en transferencia de información, armonización de indicadores, producción de resultados, entre otros.

- **Resultado 2: Inventario de buenas prácticas de la región andina para atender a las problemáticas ambientales.** Este inventario será el producto de una convocatoria abierta para la presentación de postulaciones sobre Buenas Prácticas existentes en la región cuya eficacia en la mitigación de problemáticas ambientales sean demostrables y coadyuven a la implementación de la Carta Ambiental Andina. De esta manera, se dará visibilidad a iniciativas que estén contribuyendo a reducir problemas ambientales y que puedan ser replicadas en otros territorios de la región andina, a la vez que puedan ser objeto de intercambios técnicos bajo el enfoque de cooperación sur-sur. Adicionalmente, este inventario estará disponible en la plataforma producto del resultado 3 del proyecto y contribuirá a fomentar acciones concretas efectivas para contrarrestar los daños ambientales en el territorio andino.

Complementariamente, se realizará un Foro de alto nivel para difundir globalmente las buenas prácticas seleccionadas en la convocatoria que incluirá testimonios de los líderes de las buenas prácticas priorizadas, así como para promover un conversatorio con actores de primera línea en temas sobre políticas medioambientales aplicadas en la región, con especial énfasis en sus políticas de manejo y sistematización de la información ambiental (Mercosur, Centroamérica y organismos regionales como: BID, CAF, CEPAL).

- **Resultado 3. Diseño y desarrollo de un Repositorio y Centro de Análisis de Información ambiental a partir del diagnóstico ambiental andino:** La

plataforma ambiental será un gran repositorio de datos e información, que tendrá desde la concepción de su diseño mecanismos para la medición de su uso e impacto de la información compartida. Dicha información será suministrada por las autoridades ambientales de los países andinos, cumpliendo estándares preestablecidos. Una vez recibida será analizada utilizando las herramientas apropiadas de la analítica de datos con el fin de extraer de la misma estadísticas e información con valor agregado, la cual estará disponible en la plataforma y puesta en conocimiento de las autoridades ambientales y el público en general y podrá ser difundida mediante diferentes eventos, foros, webinars entre otros, para retroalimentar el conocimiento de los Países de la Comunidad Andina, dando soporte y orientación en la toma de decisiones y elaboración de Política Pública en temas ambientales en los países de la región y del mundo.

En todas las etapas de la implementación participa la Secretaría General de la Comunidad Andina como entidad ejecutora responsable que le dará soporte al proyecto presentando esta iniciativa dentro del presupuesto anual para la continuidad y sostenibilidad de la plataforma ante la Comisión de la CAN. Se contará con APC Colombia como entidad financiadora de este proyecto y que brindará apoyo técnico en temas de cooperación internacional.

La SGCAN gestionará que cada país andino designe 1 punto focal para participar en las sesiones de trabajo, que será de nivel técnico y facilitará la comunicación con las dependencias o entidades adscritas al sector que se requieran conforme al desarrollo de las actividades.

De la misma manera, los avances y resultados del proyecto serán puestos en conocimiento del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores (CAMRE), ampliado con Ministros de Medio Ambiente. Ello asegurará que, de contar con una propuesta de acciones, medidas o decisiones a implementar por parte de las instancias comunitarias, su adopción e implementación sea más expedita.

El lugar geográfico donde estará ubicada la plataforma de gestión ambiental andina será la sede de la Secretaría General de la CAN.

Actividades del Proyecto:

- **Actividades relacionadas con el resultado 1:**

- ✓ Webinar/Foro de lanzamiento del Proyecto
- ✓ Diagnóstico sobre el estado de situación de la información relacionada con las 6 temáticas de la CAA que en la actualidad producen los países de la CAN y plan de acción para implementar la provisión de dicha información.
- ✓ Curso sobre políticas medio ambientales a nivel global, especialmente en transferencia de información ambiental, armonización de indicadores, producción de resultados, etc.
- ✓ Foro virtual de presentación de resultados del diagnóstico ambiental andino.

- **Actividades relacionadas con el Resultado 2**

- ✓ Convocatoria para presentación de postulaciones sobre buenas prácticas existentes en la región que contribuyan a afrontar o mitigar

los problemas ambientales y coadyuven a la implementación de la Carta Ambiental Andina, tales como gestión integral del recurso hídrico, políticas integrales de Economía Circular, uso sostenible de la biodiversidad, educación ambiental, etc (temáticas acordes con los 6 ejes de la Carta Ambiental)

- ✓ Foro de alto nivel para difundir globalmente las buenas prácticas seleccionadas en la convocatoria y promover conversatorios sobre políticas medioambientales aplicadas en la región con especial énfasis en sus políticas de manejo de la información y sistematización de la misma.
- ✓ Sistematización de buenas prácticas y seguimiento de las actividades. Se elaborará un documento compilatorio con la síntesis de los resultados.

- **Actividades relacionadas con el Resultado 3**

- ✓ Ingeniería de requerimientos del Software: definición de las especificaciones del usuario, variables de entrada y salida del sistema de información y de los resultados esperados. El resultado de esta actividad servirá como fuente de información para la elaboración de los términos de referencia con los cuales se invitará a participar a los proponentes en las siguientes actividades de este resultado (esta actividad inicia en el 2021, paralela al diagnóstico).

Actividades proyectadas para realizar en el año 2022:

- ✓ Ingeniería de detalle: Diseño tecnológico de los componentes físicos (hardware) y lógicos (software) del repositorio y centro de análisis de información
- ✓ Desarrollo y prueba de los componentes físicos (alquiler temporal del centro datos durante esta primera fase) y lógicos de la Plataforma Ambiental Andina.
- ✓ Implementación de los componentes físicos y lógicos de la plataforma (fase de producción).
- ✓ Capacitación en uso de la plataforma a los usuarios finales.
- ✓ Lanzamiento de la plataforma, puesta en marcha y socialización de la misma.

10. Beneficiarios Directos:

Los beneficiarios directos serán funcionarios de los Ministerios de Medio Ambiente y Entidades del orden nacional, regional y local relacionados con el diseño de políticas y/o ejecución en asuntos ambientales de los países miembros, así como entidades que producen las estadísticas medioambientales. De igual manera otros actores nacionales y regionales como la academia, Organizaciones No Gubernamentales "ONGs" ambientales, organismos internacionales, investigadores científicos y el público en general interesado en temas ambientales de la región andina.

El desarrollo del proyecto incluye un activo programa de difusión y socialización de resultados en todas sus etapas que permita llegar a todos los actores participantes e

interesados en la temática del proyecto, que contará con mecanismos de medición de su respectivo impacto en medios de comunicación y redes sociales.

La plataforma será de acceso abierto al público en general y contará con mecanismos para dar trazabilidad al número de usuarios de la plataforma, tipo de información consultada, tipo de interacción con la misma, tiempo de uso, entre otras.

Anexo: Componentes Tecnológicos Plataforma Ambiental Andina y Aplicabilidad.

Con el fin de lograr los resultados anteriormente descritos la Plataforma de Gestión Ambiental Andina requerirá de la implementación de un componente tecnológico digital que apalanque las diferentes labores que esta decida acometer. Este componente tecnológico ayudara entre otros a:

1. Proveer todas las herramientas de comunicación y atención para lograr desarrollar de manera correcta las diferentes tareas de coordinación, integración y articulación entre las partes interesadas.
2. Servir como centro de monitoreo/crisis que puede generar alertas tempranas a las partes interesadas si así se llegara convenir.
3. Facilitar el almacenamiento, análisis y posterior acceso a la información analizada de manera confiable, segura y constante por parte de las partes interesadas,
4. Facilitar la correcta divulgación de dicha información y la capacitación de forma remota de las partes interesadas.
5. Proveer de seguridad física y tecnológica para salvaguardar la integridad de la información recopilada y analizada.
6. Brindar Soporte a las partes interesadas para realizar labores remotas de coordinación, divulgación, intercambio de experiencias a nivel regional y con otras entidades a nivel mundial.

Los componentes tecnológicos más importantes del proyecto con su respectiva aplicabilidad son los siguientes:

Centro de Datos: Es el punto central del sistema de información a nivel lógico y físico, consiste en todas aquellas herramientas donde se procesará, almacenará y transmitirá la información a ser monitoreada. Este centro de datos consta de unidades de computo, almacenamiento, comunicación, seguridad física y lógica, refrigeración y respaldo de la información tanto en el lugar geográfico donde se ubique el centro de datos como respaldo en la nube.

Aplicabilidad: El Centro de Datos alojará a nivel físico todas las herramientas e información necesarias para ser utilizadas en las diferentes tareas que se quieren acometer. Sera el lugar donde se aloje todo el poder de computo, seguridad, almacenamiento y comunicación digital además de las herramientas que permitan su seguridad física.

Coordinara las diferentes herramientas de la plataforma ambiental andina a saber:

- Herramientas de Almacenamiento y Analítica de Información: Realizar la recopilación de la información y su posterior análisis para luego divulgar dichos resultados a las partes interesadas.
- Herramientas de Colaboración y Gestión: Habilitar el trabajo en equipo y la gestión o coordinación de los diversos grupos de trabajo.
- Herramientas de Comunicación y Divulgación: Habilitar todas las labores de capacitación, formación y divulgación de información.

Componentes Tecnológicos Principales del Centro de Datos:

- Unidades de Computo. Es la interfaz para acceder a la Base de Datos que aloja la información de los indicadores ambientales.
- Unidades de Almacenamiento y Respaldo de Información. Se encarga de almacenar de manera confiable, segura y con respaldo de información de la base de datos que aloja los indicadores recopilados por la Plataforma Ambiental Andina.
- Subsistema de Seguridad Física. Subsistema encargado de brindar seguridad física del centro de datos, entre otros componentes están: Control de Acceso, Temperatura, Prevención de Incendios y Desastres Naturales, Humedad y Video Vigilancia.
- Subsistema de Seguridad Lógica (Ciber seguridad). Subsistema encargado de brindar seguridad lógica a la plataforma de tal suerte que está protegida ante ataques cibernéticos, asegura la disponibilidad de la información.
- Subsistema de comunicación: Componente lógico que asegura la transmisión confiable y segura de toda la información proveniente de entidades que alimenten la plataforma. También los enlaces de comunicación deben asegurar la debida transmisión de información analizada de dicho monitoreo entre el centro de datos y los interesados en recibirla (agencias ambientales, centros de crisis, agencias de seguridad, entre otros).
- Garantía, Soporte y Mantenimiento. Se debe contar con la debida garantía, soporte y mantenimiento de todos los componentes del centro de datos para su correcta operación a través del tiempo de operación del mismo.

Base de Datos: Es el componente tecnológico que nos permite almacenar y posteriormente analizar la información. Está alojado en el centro de datos y es el encargado de recibir, validar, analizar, procesar y visualizar toda la información proveniente de las entidades que lo alimenten. Sus resultados consistirán en informes, alertas, registros los cuales serán debidamente clasificados, almacenados y transmitidos a todas las partes interesadas mediante herramientas apropiadas para el análisis de información.

Aplicabilidad:

- Herramientas de Almacenamiento y Analítica de Información: Realizar la recopilación de la información y su posterior análisis para luego divulgar dichos resultados a las partes interesadas.

Componentes Tecnológicos Principales de la Base de Datos:

- Repositorio de Información. Se debe seleccionar el tipo de Base de Datos a utilizar y además se debe diseñar y realizar la puesta a punto a la medida de todos los componentes de la base de datos de tal forma que esta pueda ser accedida en múltiples plataformas de una manera segura y confiable.
- Herramientas para la Alimentación de Datos. Una vez diseñada la base de datos se procede a su instalación, programación y puesta en marcha de todos los componentes de la misma para su respectivo uso por parte de los actores que la alimentaran de información.
- Generación de Reportes e Informes y Análisis de la Información. Se debe implementar las herramientas apropiadas para realizar el respectivo análisis de la información recopilada. Personal debidamente capacitados una vez se tenga la información de entrada procederá a realizar el respectivo análisis y elaborará los respectivos informes, reportes y análisis estadísticos de dicha información para ser enviado a los diferentes grupos de interés.
- Garantía, Soporte y Mantenimiento. Se debe contar con la debida garantía, soporte y mantenimiento de todos los componentes de la base de datos para su correcta operación a través del tiempo de operación del mismo. Dicho mantenimiento será gestionado por el Centro de Atención/Contacto de la plataforma.

Centro de Contacto/Atención. Es el centro de contacto o atención a los clientes o partes interesados de la Plataforma Ambiental Andina. Tendrá estándares de atención propios de un

centro de estas características. Su operación tendrá horario de atención específico y personal especializado y debidamente capacitado para que opere dicho centro de atención de la manera correcta.

Aplicabilidad:

- Herramientas de Colaboración y Gestión: Habilitar el trabajo en equipo y la gestión o coordinación de los diversos grupos de trabajo.
- Herramientas de Comunicación y Divulgación: Habilitar todas las labores de capacitación, formación y divulgación de información.

Aplicabilidad Específica:

- Dar atención directa a las partes interesadas, alimentar de información proveniente de entidades externas y generar reportes, informes y estadísticas a las partes interesadas.
- Realizar publicaciones periódicas e informes entre otros.
- Habilitar las herramientas de colaboración, gestión, comunicación y divulgación para que sean utilizadas por las partes interesadas. Dichas herramientas serán utilizadas para dar soporte a reuniones de trabajo, webinars conferencias, capacitaciones y todas aquellas actividades que requieran las partes interesadas realizar con soporte desde el punto de vista digital/tecnológico.
- Por último desde allí se dará todo el soporte técnico, mantenimiento y aplicación de acciones preventivas y correctivas para mantener el correcto funcionamiento de todas las partes de la plataforma ambiental andina.

Componentes Tecnológicos Principales del Centro de Atención/Contacto:

1. Sala de Atención/Contacto. Sitio físico con sus respectivos puestos de trabajo equipados apropiadamente para que desde allí los agentes realicen apropiadamente sus labores. Cada puesto de trabajo debe contar con su equipo de cómputo, herramientas de comunicación digital y seguridad cibernética apropiadas para que los agentes realicen las labores asignadas. (Recopilación de Información, Análisis de Información, Divulgación de Información; Atención al Cliente, Soporte y Mantenimiento)
2. Centro de Crisis/Monitoreo. Espacio físico dotado con las herramientas de visualización y el mobiliario apropiado para realizar de manera apropiada reuniones donde se pueda responder a eventuales situaciones de crisis generadas por alertas recogidas por la plataforma.
3. Centro de Soporte y Mantenimiento. Dará todo el soporte necesario a las partes interesadas para realizar las labores que sean posible desarrollar mediante el uso de las herramientas implementadas. Adicionalmente se encargará de gestionar todo el soporte técnico y mantenimiento de la plataforma misma mediante la aplicación del contrato de soporte y mantenimiento con los fabricantes que los provean.