

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS "AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS"	Revisión: R03
	CONTRATO: ENTREGA DE LAS DEFENSAS RIBEREÑAS DEL RÍO CAÑETE Y DEL RÍO HUAURA (PAQUETE 5)	Emisión: 26/01/2022
	LIMA	Página: 1 de 65



REVISIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

☒ A- ACEPTADO

☐ B- ACEPTADO CON COMENTARIOS

☐ C- RECHAZADO

Rogelio Gonzales 05/03/2022

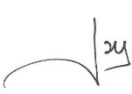
FIRMA FECHA



PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA CUENCA DEL RÍO HUAURA – PROYECTO 3 RIO HUAURA

400200-OHL001-000-XX-PL-ZZ-000016

DIRECCIÓN DE SOLUCIONES INTEGRALES

REV N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELAB. POR	REV. POR	APROB. POR
RO0	27/09/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	P. Cardenas	F. Cisneros	J. López Q.
RO1	14/10/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	P. Cardenas	F. Cisneros	J. López Q.
RO2	17/12/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	P. Cardenas	F. Cisneros	J. López Q.
RO3	26/01/2022	Emitido para Revisión y Comentarios	P. Cardenas	F. Cisneros	J. López Q.
FIRMAS:					

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 01/12/2021 Versión: 03 Página 1 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA CUENCA DEL RÍO HUAURA – PROYECTO 3

<i>N° copia</i>	<i>Copia asignada a</i>

			02/12/2021
Elaborado por Carlos Alberto Cárdenas	Revisado por Edwin Zarco	Aprobado por Edwin Zarco	Fecha de aprobación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 01/12/2021 Versión: 03 Página 2 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ÁREA DE INFLUENCIA	4
4. LÍNEAMIENTOS ESTRATÉGICOS Y PROGRAMAS DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	8
4.1. ENFOQUE	8
4.2. ESTRATEGIAS	10
4.3. LINEAMIENTO 1: ALINEAMIENTO INTERNO	11
4.3.1. PERSONAL Y EQUIPO	16
4.4. LINEAMIENTO 2: PREVENCIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS SOCIALES	18
4.4.1. Mapeo de actores y riesgos sociales.....	20
4.4.2. Identificación de riesgos y oportunidades asociadas al proyecto	35
4.4.3. Programa de manejo de crisis	41
5. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE LA BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS.....	44
5.1. Programa de acompañamiento de afectaciones prediales	45
5.2. Programa de contratación temporal de personal local	50
5.3. Programa de adquisiciones de productos locales	54
5.4. Programa de comunicación y consulta.....	56
5.5. Programa de atención a quejas y reclamos.....	61

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:01/12/2021 Versión: 03 Página 3 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE			
"COPIA CONTROLADA"			

1. INTRODUCCIÓN

El Grupo OHLA adjudicatario del “Proyecto Solución Integral para el Control de Inundaciones y Movimiento de Masa de la Cuenca del Río Cañete y del Río Huaura”, paquete 5 (de ahora en adelante el Proyecto), tiene como alcance la validación técnica, diseño a detalle, obtención de permisos, liberación de predios y construcción de las soluciones definidas de un portafolio de tres (03) proyectos:

- Proyecto 1: Creación del Servicio de Protección Contra Inundaciones del Río Cañete entre el tramo desembocadura del río Cañete - Localidad de Paullo en los distritos de San Vicente de Cañete. Nuevo Imperial y Lunahuaná de la provincia de Cañete - Departamento de Lima con CUI 2498739.
- Proyecto 2: Creación del Servicio de Protección contra inundaciones y movimiento de masas en las quebradas San Jerónimo, Condoray, Jacayita y Picamarán en los distritos de Lunahuaná, Pacarán y Zúñiga de la Provincia de Cañete - departamento de Lima CUI 2498426.
- Proyecto 3: Creación del Servicio de Protección en las riberas del Río Huaura vulnerable ante peligro de inundaciones en las localidades de 5 distritos de la provincia de Oyón y 6 distritos de la provincia de Huaura – Departamento de Lima CUI 2499886.

El proyecto cuenta con tres (03) componentes con sus respectivas medidas: (i) Componente A, Defensas ribereñas, diques de protección y canales, ii) Componente B, presas, iii) Componente C: sistema de alerta temprana.

Para el desarrollo de estos trabajos se ha previsto la elaboración y ejecución del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas (en adelante el Plan). Ponemos en contexto que la vecindad es el entorno que rodea al proyecto, el área de influencia en donde interactúan diferentes grupos de interés que guardan una relación de dependencia entre sí; mientras que el vecino son las personas, organizaciones sociales, económicas y culturales, instituciones y empresas que comparten una misma área de influencia. El buen vecino es aquel que puede convivir en armonía y de forma pacífica con las demás personas, organizaciones, instituciones o empresas que lo rodean. En tanto que las relaciones públicas vienen a ser el conjunto de actividades que permiten la comunicación estratégica frente a los demás vecinos, que permite a uno informar sus acciones y al otro poder estar informados de los temas de interés, que podrían afectar la buena vecindad.

El tal sentido, el presente Plan contiene programas y actividades del Proyecto 3, lo que

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 01/12/2021 Versión: 03 Página 4 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

permitirá el desarrollo del proceso de planificación y construcción en armonía con la población y el medio ambiente, con la finalidad de evitar externalidades que afecten la buena vecindad; esto se realizará a través de un trabajo de relacionamiento comunitario.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos de las relaciones comunitarias que implementará el Grupo OHLA en la planificación y ejecución del Proyecto, a fin de que se garantice un ambiente de cordialidad y buena vecindad con la población y demás grupos de interés que se ubican dentro del área de influencia.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer programas y actividades que permitan la identificación de los grupos de interés con la ejecución del proyecto, a través de su participación y colaboración.
- Establecer canales de comunicación asertivos que permitan mantener informados a la población sobre las actividades que desarrolla el proyecto, a través de una jerarquía de comunicación.
- Prevenir y manejar posibles conflictos sociales surgidos por las actividades propias del proyecto.

3. ÁREA DE INFLUENCIA

El área de influencia social del Proyecto comprende las localidades ubicadas en torno a la cuenca del río Huaura, específicamente al proyecto 3, así como las zonas en donde se desarrollen actividades económicas o recreativas cuyos actores sientan o perciban algún tipo de impacto a causa de las actividades constructivas.

El alcance geográfico del área de influencia se ha delimitado en función de los impactos que se puedan generar, tanto positivos como negativos, por las actividades realizadas en las diferentes etapas del proyecto, los cuales se manifestarán en los centros poblados ubicados en torno al proyecto. En tal sentido se han definido dos (02) extensiones: el área de influencia directa, que es la demarcación geográfica administrativas más cerca a los componentes del proyecto y en donde los grupos de interés pueden percibir directamente los impactos; para este caso va a comprender los centros poblados

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:01/12/2021 Versión: 03 Página 5 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

ubicados más cercanos al proyecto; y el área de influencia indirecta, en donde los grupos de interés podrán percibir de forma indirecta los impactos generados, para este caso se han considerado a los distritos en cuyas jurisdicciones se encuentra alguno de los componentes. Ver **Anexo N° 1 Mapa del área de influencia.**

Los criterios que se han seguido para la delimitación del área de influencia son:

- Ubicación geopolítica de la población y grupos de interés: viene a ser el espacio en donde la población y grupos de interés desarrollan las actividades sociales, económicas y culturales. Esto comprende a la población que reside en torno a la faja marginal de la cuenca del río Huaura, así como las áreas en donde se desarrollan actividades económicas como en el turismo o la acuicultura.
- Localidades ubicadas colindantes a las vías de acceso: el proceso constructivo requiere el uso de vías de ingreso y salida a la zona del proyecto, esto puede realizarse sobre vías de uso local, o requerirse la habilitación de nuevas vías que impacten en las actividades sociales, económicas o culturales de la población aledaña a estas vías.
- Posibles impactos económicos: Las actividades constructivas podrían ocasionar la afectación de actividades económicas que se desarrollan en el río Huaura, como son los deportes de aventura o la acuicultura; además, se considera la zona terrestre, en donde se desarrolla la actividad agrícola.
- Predios impactados: se ha considerado las zonas en donde se ubican predios que podrían requerirse para la ubicación de algunos componentes del proyecto, esto a través de un proceso de adquisición y liberación de áreas.
- Localidades que aporten mano de obra local: los trabajos constructivos requieren de la contratación de mano de obra local, es así que se prevé que las zonas que aportan con este requerimiento son las localidades más cercanas a cada frente de obra.

De acuerdo a los criterios indicados se ha definido la siguiente área de influencia

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 01/12/2021 Versión: 03 Página 6 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 1 – Distritos del área de influencia

Proyecto	Ubicación		Área de influencia indirecta		Área de influencia directa	
	Departamento	Provincia	Distritos	Comunidad campesina	Categoría	Centro poblado
"Creación del Servicio de Protección en las riberas del Río Huaura vulnerable ante peligro de inundaciones en las localidades de 5 distritos de la provincia de Oyón y 6 distritos de la provincia de Huaura – Departamento de Lima"	Lima	Huaura	Huaura Santa María Sayán Leoncio Prado Paccho Santa Leonor Cochamarca	Chambara Quintay	Centro poblado	Huaura
					Centro poblado	Rontoy
					Centro poblado	Desagravio
					Centro poblado	Buenos Aires
					Centro poblado	Balconcillo
					Centro poblado	Alcantarilla
					Centro poblado	Acaray
					Centro poblado	Vilcahuara
					Centro poblado	Caldera
					Centro poblado	Humaya
					Centro poblado	San Eusebia
					Centro poblado	La Soledad
					Centro poblado	San José Antonio
					Centro poblado	San Isidro
					Centro poblado	Humaya
					Centro poblado	Pampa de Ánimas
					Centro poblado	Manco Cápac
					Anexo Comunidad Campesina	Santa Elvira
					Comunidad Campesina	Quintay
					Centro poblado	San Miguel
					Centro poblado	Quipico
					Centro poblado	San Martín
					Comunidad Campesina	Chambara
					Centro poblado	Andahuasi
					Centro poblado	Costa Verde
					Centro poblado	Saravio
					Centro poblado	Sayán

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	Fecha:01/12/2021 Versión: 03 Página 7 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Proyecto	Ubicación		Área de influencia indirecta		Área de influencia directa	
	Departamento	Provincia	Distritos	Comunidad campesina	Categoría	Centro poblado
		Oyón	Navan Andajes Oyón Pachangara		Centro poblado	Quichas
					Centro poblado	Ucruschacra
					Centro poblado	Bellavista
					Centro poblado	Pomamayo
					Centro poblado	Matichacra
					Centro poblado	Sanya
					Comunidad Campesina	Viroc
					Centro poblado	Umsha
					Centro poblado	Wishcaycancha

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 8 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

En el **Anexo N° 2 Diagnóstico del área de influencia** se puede encontrar la caracterización del área de influencia directa y del área de influencia indirecta, en donde se describen las principales características sociales, económicas y culturales de la población asentada en torno al proyecto. Para el caso del área de influencia indirecta se utilizó información del INEI Censo de 2017; mientras que, para la caracterización del área de influencia directa se realizó un estudio cualitativo a nivel de centros poblados en donde se ubican los componentes del proyecto.

4. LÍNEAMIENTOS ESTRATÉGICOS Y PROGRAMAS DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

4.1. ENFOQUE

El presente Plan ha sido elaborado teniendo en cuenta los diferentes enfoques que permiten mantener la adecuada relación con los grupos de interés, tomando en cuenta los aspectos singulares de cada uno, que permita que los programas y actividades que se desarrollen pueda incluirlos dentro de las estrategias. Los enfoques considerados son:

Enfoque intercultural

De acuerdo al Decreto Supremo N° 003-2015-MC se pone desde ya, la obligación de que el estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales para promover un efectivo uso de la ciudadanía basada en el dialogo.

Se promoverá la relación intercultural con las comunidades campesinas, desde el primer acercamiento, respetando las costumbres y creencias de forma armoniosa con los diferentes grupos de interés en un mismo espacio, sin jerarquías generadas por sus singularidades culturales. Mediante este enfoque se manejarán códigos de comunicación que permitan el entendimiento de la información que se brinda, incorporando diferentes visiones sobre un mismo tema, identificando el lenguaje adecuado para la transmisión de información.

Es así que se verificará que el lenguaje utilizado en los materiales informativos sea de fácil comprensión para los miembros de las comunidades campesinas. Además, se tendrá en cuenta las actividades económicas, sociales y culturales que realicen para definir los días y horarios en que se desarrollen las reuniones informativas.

Enfoque de género

De acuerdo al Plan Nacional de Género 2012 – 2017 la igualdad tiene que ver con el tratamiento justo a hombre y mujeres en cuanto a sus necesidades; pero un tratamiento diferencial para cerrar las brechas de desigualdad, promoviendo el goce efectivo de las

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 9 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

oportunidades. En lo referente a la comunicación, la Ley N° 28983 de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, establece el incorporar y promover el uso de lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones escritas y documento que elaboren.

Se promoverá la participación de las mujeres y hombres sin ningún tipo de discriminación, teniendo en cuenta los diferentes roles que cada uno desarrolla, así como las diferencias identificadas en sus relaciones de poder e inequidades que se puedan manifestar. Identificando estas diferencias se podrá ir ejecutando las actividades de tal forma que posibiliten la participación de ambos.

Es así que se programarán reuniones informativas teniendo en cuenta los horarios y días que permitan la participación de hombres y mujeres; se organizarán reuniones con líderes mujeres para comunicar oportunamente las actividades del proyecto. Además, para la contratación de mano de obra local se tendrá en cuenta a la población de ambos géneros, sin discriminación alguna.

Enfoque de derechos

Se promoverá que los programas y actividades se desarrollen en el marco del respeto a los derechos de las personas, sustentados en la Constitución Política del Perú, la normativa nacional, así como internacional en los que el Estado Peruano se haya ratificado. Se reconoce que los derechos son naturales a todas las personas, se establecen desde su concepción, es por eso que la búsqueda de las acciones debe estar orientados a que estos se hagan efectivos de manera inmediata y permanente, durante todo el proceso constructivo.

Se promoverá el cumplimiento a las obligaciones legales para con la población, de parte de la contratista y subcontratistas. Esto se deberá manifestar en la política de adquisición de bienes locales y contratación de mano de obra temporal.

Enfoque de responsabilidad social empresarial

Implica el comportamiento de la empresa privada en esta práctica del buen vecino, con acciones que evidencien el respeto a las personas, costumbres y medioambiente, comprometiéndose a que las actividades que realicen tengan en cuenta esta política, la misma que será incorporada dentro de los programas que implementarán como parte del presente Plan. También tiene que ver con el respeto laboral, respetar y hacer respetar los derechos del personal involucrado en la obra, es así que se promueve no solo la participación de la población aledaña al proyecto en los trabajos constructivos, sino que se vela porque se cumplan las obligaciones laborales.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 10 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

4.2. ESTRATEGIAS

Las estrategias que se seguirán toman en cuenta los diferentes enfoques que permiten mantener la adecuada relación con los grupos de interés. Estas estrategias son:

Participación de los interesados

La base para el manejo de las relaciones comunitarias es un claro y transparente proceso de consulta permanente con los diferentes grupos de interés del Proyecto, principalmente provenientes de los centros poblados, organizaciones sociales y organizaciones económicas.

En todo momento se buscará la participación de los grupos de interés a fin de que puedan hacer llegar sus opiniones y sugerencias sobre el manejo que se da de las relaciones comunitarias, para tal fin de realizarán reuniones informativas, visitas personales y se implementarán mecanismos de atención a las personas en donde se puedan recepcionar sus opiniones y aportes.

Involucramiento del personal de obra

La responsabilidad del manejo de las prácticas del buen vecino y el mantenimiento de una adecuada política de responsabilidad social empresarial, requiere del compromiso de cada área del proyecto, así como de cada una de las subcontratistas; liderada por la Gerencia de Sitio de OHLA; además de promover la participación de la población y grupos de interés en este proceso de diálogo continuo.

El personal de obra, conocedor del código de conducta, deberá interiorizar el respeto de las prácticas del buen vecino, y promover su cumplimiento en beneficio de la población y grupos de interés.

Incluir a instituciones gubernamentales

La inclusión de instancias gubernamentales y autoridades locales en el desarrollo del plan del buen vecino es clave. A través de la generación de alianzas estratégicas con las diferentes instituciones estatales, se promoverá la apertura del diálogo y colaboración para el correcto desarrollo del Proyecto, el mismo que beneficia a la población del área de influencia.

Se brindará información oportuna a las autoridades locales, distritales y regionales para poder recibir sus aportes y comentarios, a fin de poder desarrollar mejor las estrategias de comunicación con la población y grupos de interés.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 11 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Incluir a los grupos de interés del proyecto

Uno de los ejes de la estrategia es contar con el apoyo de los diferentes grupos de interés, para ello se debe identificar sus expectativas y percepciones a fin de poder gestionar adecuada y oportunamente su involucramiento en los diferentes programas que contiene el Plan.

Mediante reuniones informativas y con los mecanismos de atención que se implementen con la población, se podrá establecer canales de diálogo que permitan recibir sus aportes haciendo que el presente Plan se acople mejor a su realidad.

Aprovechar los recursos humanos de la zona

Esta estrategia permite maximizar los impactos positivos del Proyecto, en términos de demanda de mano de obra local, para la etapa de construcción, según el requerimiento constructivo, dando oportunidad a la población local para poder participar en el Proyecto. Es necesario establecer procedimientos que aseguren la participación de la población local, beneficiando al vecino en esta demanda de mano de obra.

Priorización de compras locales

De acuerdo a las necesidades y estándares de calidad del Grupo OHLA y de sus contratistas, se promoverán la adquisición de bienes y servicios locales, de tal forma que se beneficie a los pequeños comerciantes ubicados dentro del área de influencia, estableciendo mecanismos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas contratistas. Las demandas de la empresa de bienes y servicios de la zona dinamizarán la economía local, durante la construcción, a nivel de hogares, empresas, productores y servicios locales.

4.3. LINEAMIENTO 1: ALINEAMIENTO INTERNO

Objetivos

Alinear a las empresas que participan en el proyecto, así como a todos los trabajadores en una sola dirección de acción, el de respeto a la población y grupos de interés, a través de una conducta adecuada establecida en el presente Plan.

Público objetivo

El público objetivo son los trabajadores de las empresas contratistas y subcontratistas que participan en todas las etapas del proyecto.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 12 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE			
"COPIA CONTROLADA"			

Actividades

El éxito del Plan dependerá de las coordinaciones que se establezcan entre las distintas áreas que participan del Proyecto, así como de las empresas contratistas y subcontratistas que participan de la ejecución del Proyecto. Esto permitirá que se desarrollen las líneas de acción de forma correcta, compartiendo las actividades y que se realice un seguimiento adecuado del cumplimiento de obligaciones y compromisos asumido por todos los participantes. Para tal fin se realizarán las siguientes acciones:

- Se realizará la exposición del Plan del Buen Vecino y Relaciones Públicas a todas empresas que participan del proyecto. Se incidirá en la importancia de su cumplimiento para poder llevar una buena vecindad con la población y grupos de interés. La información que se brindará será:
 - Compromisos asumidos con la población y grupos de interés.
 - Presentar los temas importantes y sensibles para la población.
 - Procedimientos a seguir por el equipo de relaciones comunitarias para las diferentes actividades.
 - Conocer el procedimiento de atención de quejas y reclamos.
 - Exponer el código de conducta y su importancia.
 - Protocolo de Relacionamento Comunitario
- Se establecerán compromisos con las empresas contratistas y subcontratistas:
 - Para la contratación de mano de obra local en los requerimientos de mano de obra no calificada.
 - Para la adquisición de bienes y servicios locales, de acuerdo a las necesidades de cada empresa y sus políticas de calidad interna.
 - Inducción en relaciones comunitarias a todo el personal de la obra.
 - Cumplimiento del Protocolo de Relacionamento Comunitario.
- Se desarrollarán reuniones semanales con todos los responsables de cada empresa para evaluar los riesgos sociales identificados, así como la necesidad de la participación del equipo social en el acompañamiento de los trabajos. Se establecerán responsabilidades y tiempo de cumplimiento. En cada reunión se elaborará un acta de acuerdo y avance.
- Direcccionar la atención de quejas y reclamos al Gerente de Sitio y Coordinador Social, para que sean ellos quienes lideren la atención y solución del mismo. Las

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 13 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

empresas deberán participar en la solución oportuna de los reclamos admitidos como procedentes.

- Las empresas deberán reportar mensualmente al equipo social, a través del Gerente de Sitio, el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como las estadísticas de contratación de personal y la adquisición de bienes y servicios locales. Además, deberán evidenciar el cumplimiento de los compromisos contractuales asumidos sus trabajadores y proveedores.

Triangulación entre las áreas de diseño social

Además, como parte de este trabajo de alineamiento, identificaremos la estrategia de coordinación entre el área social con la de Diseño de Proyecto, de tal forma que los aportes que la población y grupos de interés realizan al proyecto puedan ser incluidas en el diseño final. Para ello se deberán realizar las siguientes acciones:

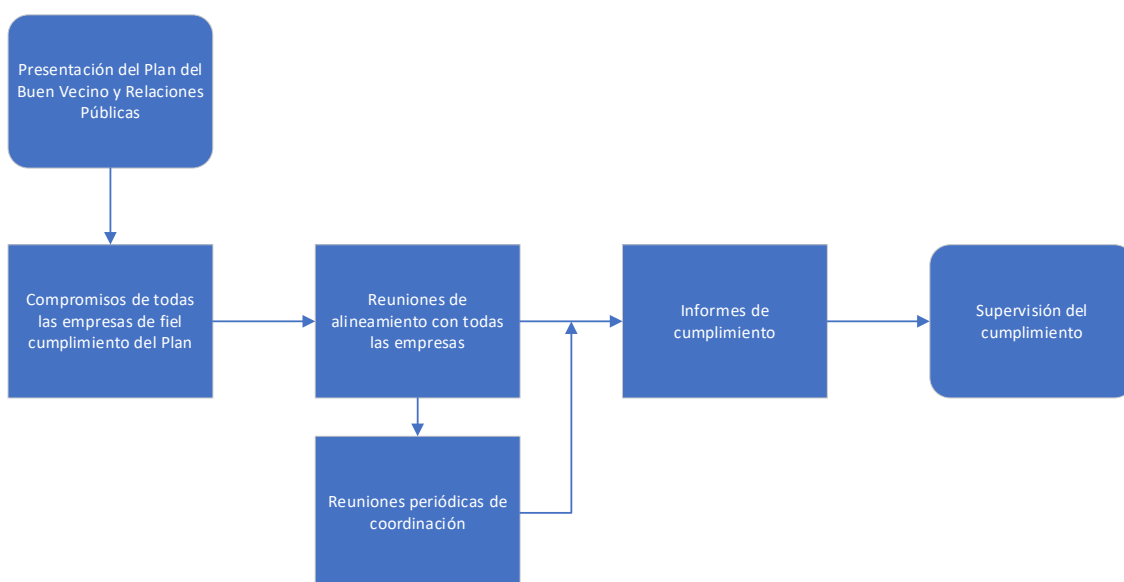
- Como punto de partida se realizará una visita a campo con compañía del área de diseño de proyectos y el área social para que el primero realice una explicación de las soluciones planteadas para el diseño definitivo.
- El Gerente de Sitio programará reuniones quincenales entre el área de diseño de proyecto y el área social. Estas reuniones deben ser de carácter obligatorio, estableciéndose fecha y hora inamovible.
- El área de diseño de proyecto remitirá de forma preliminar el diseño de los componentes trabajados, esto será con 7 días de anticipación previo a cada reunión de coordinación.
- El equipo social realizará la identificación en campo de las actividades económicas, sociales y culturales que realicen la población y grupos de interés en las zonas donde se ubicarán los componentes. Se recogerán los aportes de los involucrados para las soluciones propuestas.
- En las reuniones quincenales se realizará una retroalimentación. El equipo de diseño explicará los avances de los últimos 15 días, y el equipo social expondrá los resultados de su acercamiento a la población, los temas que presentará son:
 - Actividades desarrolladas por la población y grupos de interés en las zonas de construcción.
 - Impactos sociales y económicos generados por el diseño.
 - Riesgos sociales asociados al diseño.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 14 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

0 Propuestas de solución desde el punto de vista social

- Al finalizar cada reunión se elaborará un acta, la misma que contendrá compromisos y responsabilidades para cumplimiento de las partes.
- Además, se coordinarán reuniones con las autoridades, población y grupos de interés para la presentación del diseño propuesto, para esto se contará con la participación del equipo de diseño, a fin que pueda presentar la propuesta y reciba los aportes de los involucrados. Es reuniones se programarán mínimo con siete días de anticipación.
- El equipo social informará, a través del gerente de sitio, al equipo de diseño los resultados de la socialización del diseño propuesto realizado a la población, grupos de interés y autoridades, alertando tempranamente sobre las percepciones y expectativas generadas; así como los impactos que se pudieran generar a las actividades desarrolladas por los grupos de interés, tanto sociales, económicas y culturales. Esta información se remitirá a través de un informe virtual posterior a cada reunión informativa, y mínimo una vez a la semana, la información será complementada en las reuniones quincenales y servirá para que el equipo de diseño proponga nuevas alternativas.

Figura 1 – Flujoograma de alineamiento interno



Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 15 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Indicadores

El programa de alineamiento interno evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 2 – Indicadores del programa de alineamiento interno

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Trabajadores del proyecto: contratistas y subcontratistas	Capacitación en relaciones comunitarias a todo el personal del proyecto	Número de trabajadores capacitados.	Mensual
	Actas de acuerdo y avance.	Nivel de cumplimiento de compromisos asumidos por cada empresa	Mensual
	Cumplimiento de compromisos	Número de trabajadores contratados	Mensual
		Número de proveedores locales contratados	Mensual
Área de diseño y social	Coordinación entre equipo de diseño y social	Número de reuniones realizadas	Quincenal
		Número de reuniones con población en la que se participa	Mensual
		Nivel de cumplimiento de acuerdos	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Protocolo de Relacionamiento Comunitario

Todas las empresas que participan del Proyecto deberán interiorizar entre sus acciones el siguiente protocolo, el mismo que es de fiel cumplimiento.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 16 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Principales lineamientos:

- Coordinar esfuerzos entre todas las empresas para el adecuado desarrollo de las actividades teniendo en cuenta el respeto a la población y grupos de interés.
- Manejar canales de diálogo e información oficiales con la población, a través del equipo de relaciones comunitarias.
- Las actividades de interacción con la población y grupos de interés serán coordinadas con el equipo de relaciones comunitarias e informadas al Gerente de Sitio.
- Las gestiones de permisos y autorizaciones deberán ser solicitadas al equipo de relaciones comunitarias a través del Gerente de Sitio. Ninguna empresa podrá llegar a acuerdos individuales o colectivos de forma independiente.
- Los trabajadores de las empresas deberán hacer fiel cumplimiento del Código de Conducta.
- En caso ocurriera alguna afectación o daño personal o de infraestructura de terceros, se procederá a comunicar al Gerente de Sitio y equipo de relaciones comunitarias.
- Se seguirán los protocolos previstos por el Grupo OHLA para reducir el riesgo de contagio de la Covid-19. Las empresas deberán disponer de equipos de bioseguridad a todo su personal, así como la aplicación de pruebas de descarte de infección.

4.3.1. PERSONAL Y EQUIPO

La implementación del Plan estará bajo la dirección del Gerente de Sitio, quien contará con el equipo operativo encargado de la ejecución de los programas, conformado por un (01) coordinador social y un (01) relacionista comunitario, bajo la dirección de la jefatura social.

Gerente de Sitio

Es la máxima autoridad del proyecto, encargado de la ejecución de los trabajos de ingeniería y coordinación con las empresas involucradas, así como con la Autoridad de la Reconstrucción con Cambios (ARCC).

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 17 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Dentro de las funciones están:

- Mantener las coordinaciones internas con las empresas involucradas.
- Mantener las coordinaciones con la ARCC.
- Asegurar el correcto cumplimiento del Plan.
- Promover las coordinaciones internas de forma periódica, a través de reuniones de avance y planificación de actividades, definiendo responsabilidades entre todos los involucrados.

Coordinador Social

Es el encargado de implementar y verificar el cumplimiento del Plan; así como de la evaluación de los resultados. Podrá proponer modificaciones al Plan como parte de la dinámica de resultados, potenciando aquellos con mejores resultados y reformulando actividades en aquellos que no logran los objetivos.

Dentro de las funciones están:

- Elaborar informes periódicos sobre el cumplimiento del Plan.
- Informar al Gerente de Sitio los resultados de las actividades desarrolladas.
- Implementar el proceso de participación con la población y grupos de interés.
- Aprobar las comunicaciones y medios que se utilizan para informar a la población
- Coordinar el trabajo del relacionista comunitario.
- Manejar información sobre los avances de obra, calendario y actividades para informar oportunamente al relacionista comunitario.
- Manejar adecuadamente los conflictos sociales que pudieran surgir a consecuencia del proyecto.
- Analizar y establecer estrategias para atender los riesgos sociales identificados

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 18 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Relacionista Comunitario

Es el equipo operativo en campo encargado del acompañamiento del diseño y construcción, quienes informan a la población y grupos de interés sobre el avance obra; además de encargarse del cumplimiento del presente Plan.

Dentro de las funciones están:

- Acompañar durante los trabajos constructivos del Proyecto.
- Coordinar con los responsables de SOMA el cumplimiento del código de conducta, para un trato adecuado hacia la población y grupos de interés.
- Mantener la comunicación fluida con los grupos de interés, informando sobre el avance de obra y cumplimiento del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas.
- Actualizar permanentemente el mapeo de actores sociales, se recomienda de forma mensual.
- Actualizar permanentemente la matriz de riesgos sociales asociados al proyecto, e informar oportunamente al coordinador social.
- Realizar visitas a campo para verificar el cumplimiento del Plan.
- Informar a través de reportes periódicos el avance de los objetivos del Plan.

4.4. LINEAMIENTO 2: PREVENCIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS SOCIALES

Objetivos

- Establecer acciones a seguir para la prevención de impactos sociales, identificando previamente los riesgos asociados al proyecto, de tal forma que puedan ser gestionados oportunamente.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 19 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Actividades previas

- Se elaborará un listado de zonas sensibles, detallando el riesgo que se puede presentar durante las diferentes etapas del proyecto. Estos estarán asociados a infraestructura pública, privada, económica y de servicios.
- Se elaborará un listado de actividades económicas, sociales y culturales que se desarrollen en cada frente de obra, identificando al grupo de interés que desarrolla la actividad.
- Se informará a la población y grupos de interés, hasta con 15 días calendarios de anticipación, sobre las actividades que se van a desarrollar, de forma que se planifique un plan de acción en conjunto, identificando zonas de riesgos y recogiendo sus aportes de solución, a fin de evitar cualquier afectación.
- Se desarrollará el plan de acción con la participación de las autoridades/representantes de la población.
- Se pondrá en conocimiento de la población el procedimiento de atención de quejas y reclamos y los tiempos de evaluación que puede tomar ser considerados procedentes.
- Se coordinará con el personal de campo, equipo constructor, las acciones a desarrollar, informando sobre los riesgos que se podrían generar, y socializando las propuestas de la población.

Actividades posteriores

- Una vez producida la afectación el personal de campo deberá informar al responsable de la subcontratista los acontecimientos ocurridos. Inmediatamente se deberá hacer de conocimiento del Gerente de Sitio las incidencias.
- Se realizará la verificación en campo, a cargo del relacionista comunitario y la persona designada por el Gerente de Sitio. Se levantará un acta de verificación acompañada del testimonio del afectado y capturas fotográficas.
- Se informará al afectado las acciones a seguir para la atención del caso, el cual no puede pasar de 9 días para brindar la solución adecuada.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 20 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se realizará la atención del caso y solución final, de acuerdo a lo establecido en el acta de acuerdo entre el afectado y el relacionista comunitario
- Finalmente se suscribirá un acta de conformidad.

Indicadores

El programa de prevención y manejo de impactos contará con las siguientes actividades de control:

Tabla 3 – Indicadores del programa de prevención y manejo de impactos

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	Elaborar la matriz de riesgo	Número de afectaciones identificadas	Mensual
		Número de afectaciones abordadas	Mensual
		Número de afectaciones solucionadas	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

4.4.1. Mapeo de actores y riesgos sociales

El mapeo de actores se ha desarrollado sobre la base de considerar a todas las personas y grupos de interés que presentan una relación de interdependencia con el proyecto, lo que los hace factibles de ser afectados o afectar las operaciones del mismo. Es así que se han identificado a población, representantes de organizaciones sociales y económicas y autoridades.

Para la identificación y análisis de los actores se ha tenido en cuenta tres (03) pasos, que permitan identificar a la persona o grupos de interés y luego caracterizarlo y evaluarlo¹:

Primer paso: Propuestas de actores

Se identificó en un primer momento quienes son los grupos sensibles que podría ser impactados por el proyecto en las diferentes actividades que desarrollan: social,

¹ La Matriz de mapa de actores utiliza el modelo elaborado por Antonio Pozo Solís, Lima, febrero 2007.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 21 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

económica o cultural; en esta primera aproximación se pudieron identificar grandes grupos como lo son:

- Población de los centros poblados en torno a los componentes del Proyecto
- Juntas de Usuarios de Sistema de Saneamiento
- Juntas de regantes
- Asociación de agricultores
- Operadores turísticos
- Juntas vecinales
- Autoridades locales

Segundo paso: Identificación de funciones y roles

Con la lista preliminar de grandes grupos se procedió a identificar en campo a sus representantes e integrantes, aquellas personas más accesibles en esta primera aproximación y quienes brindaron información acerca de las funciones y roles de las organizaciones a las que pertenecen.

Tercer paso: Análisis de actores

Comprende el análisis de los actores identificados, teniendo en cuenta dos (02) categorías: i) relaciones predominantes y ii) niveles de poder. Con ello se realizó un análisis cualitativo de los diferentes actores.

- Relaciones predominantes: Se definen como las relaciones de afinidad (confianza) frente a los opuestos (conflicto), en la propuesta de intervención. Se considera los siguientes tres aspectos:
 - A favor: predomina las relaciones de confianza y colaboración mutua.
 - Indeciso/indiferente: Predomina las relaciones de afinidad, pero existe una mayor incidencia de las relaciones antagónicas.
 - En contra: el predominio de relaciones es de conflicto.
- Jerarquización del poder: Se define como la capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones que se emprenda con la intervención. Se considera los

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 22 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

siguientes niveles de poder

- o 2.1 Alto: predomina una alta influencia sobre los demás.
- o 2.2 Medio: La influencia es medianamente aceptada.
- o 2.3 Bajo: no hay influencia sobre los demás actores.

La matriz de mapa de actores que se presenta a continuación nos muestra la relación predominante y la jerarquización del poder que presentan los actores sociales y grupos de interés frente al proyecto; además, se ha incluido en la última columna la relación que pudiera existir entre los diferentes actores y grupos de interés, identificándose tres (03) tipos:

- Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
- Relaciones débiles o puntuales
- Relaciones de conflicto

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 23 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 4 – Matriz de mapa de actores

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Centro Poblado	Clasificación de los actores sociales	Conjunto de personas con intereses similares	Funciones que desempeña cada y el objetivo que persigue con sus acciones frente al proyecto	Se define como las relaciones de afinidad (confianza) frente a los opuestos (conflicto)	Capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones	identificar y analizar el tipo de relaciones que puede existir entre los diferentes actores identificados, por ejemplo: relación fuerte de coordinación y trabajo conjunto, relación débil con poca o casi ninguna coordinación y relación de conflicto. Se plantea los siguientes niveles de relaciones sociales: • Relaciones de fuerte colaboración y coordinación • Relaciones débiles o puntuales • Relaciones de conflicto
				1. A Favor	1. Alto	
				2. Indiferente	2. Medio	
				3. En Contra	3. Bajo	
Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin	Entidad Pública	Nilton Carrillo Panamá	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Carquin Chico	Stakeholder	Fredy Salinas León	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Comisión de Regantes de Carquin	Stakeholder	Manuel Nonato Zamudio	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 24 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
AA.HH. Juan Velasco Alvarado	Stakeholder	Flor Matos Azaña	Presidenta	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Municipalidad Distrital de Hualmay	Entidad Pública	Sandra Churrango	Alcaldesa	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad Distrital de Hualmay	Entidad Pública	Thalía Gonzales	Regidora	1	2	Relaciones débiles o puntuales
AA.HH. 21 De Enero	Organización Vecinal	Luis La Rosa	Propietario Zona de Dique	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad Distrital de Santa María	Entidad Pública	Juan Carlos García Romero	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Comisión de Regantes de Santa Rosalía	Stakeholder	Eusebio Espinoza Amado	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de Regantes de Margen Izquierda	Stakeholder	Walter Tobias Alcántara	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 25 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Comisión de Regantes de Paraíso La Tablada	Stakeholder	Siles Hoces Horna	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de regantes Pampa de Animas	Stakeholder	Raul Herrera Cabrera	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Municipalidad de Huaura	Entidad Pública	Jacinto Romero Trujillo	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad de Huaura	Entidad Pública	Joel Chavarria Corman	Regidor	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Junta de Usuarios del Sector Hidráulico de la cuenca del Rio Huaura	Stakeholder	Zoraida Sáenz	Presidenta	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Comisión de Regantes de Huamaya	Stakeholder	Máximo Mandave Ávila	presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de Regantes de Vilcahuaura	Stakeholder	Sabino Silva Gonzales	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 26 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Comisión de Regantes de Acaray	Stakeholder	Valerio Rivera García	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de Regantes de La Unión	Stakeholder	David Ramirez Pacheco	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de Regantes de Ingenio	Stakeholder	Justiniano Valencia Pantoja	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de Regantes de la Campiña	Stakeholder	Marcial Chagray Nicho	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de Cañaverall	Organización Vecinal	Lucy Duarte	Agricultora	1	3	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de Rontoy	Organización Vecinal	Gerardo Pilco	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de Desagravio	Organización Vecinal	Judith Huayanay	Presidenta	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Centro Poblado de Buenos Aires	Organización Vecinal	Sebastián Medina Carhuajulca	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de Alcantarilla	Organización Vecinal	Raul Rosi Leyva	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 27 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Centro poblado de Balconcillo	Organización Vecinal	Irma Prudencio Alor	Presidenta	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de Acaray	Organización Vecinal	Simeón Alejandro Espinoza Ramos	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de Vilcahuaura	Organización Vecinal	Alejandro Ostos Sanchez	Presidente	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Centro poblado de Caldera	Organización Vecinal	Elio Roca Chamara	Presidente	1	2	Relaciones de conflicto
Centro poblado de Humaya	Municipalidad de Centro Poblado	Vicente Uribe Peña	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Centro poblado de La Soledad	Organización Vecinal	Delia Campos Villajuan	Presidenta	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Centro Poblado de San José Antonio	Organización Vecinal	Richard Jiménez Arellano	Presidente	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad Distrital de Sayán	Entidad Pública	Félix Carrillo Diestra	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Comisión de regantes de San Felipe	Stakeholder	Amador Meza Herrera	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 28 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Comisión de regantes de Santa Rosa	Stakeholder	Tomas Castillo Ávila	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de Regantes de Quipico	Stakeholder	Norman Ydrogo Santos	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de Regantes de Río Chico	Stakeholder	América Quinteros Sáenz	Presidenta	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Comisión de regantes de Sayán	Stakeholder	Juan Salazar Callupe	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de San Isidro	Organización Vecinal	Víctor Javier Valdivia	Presidente	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Centro Poblado de Manco Cápac	Organización Vecinal	Abel Luis Olivas	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Comunidad Campesina de Chambara	Stakeholder	Juan Carlos López Jaimes	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Centro Poblado de Quipico	Comunidad Campesina	Celestina Aponte Leon	Presidenta	1	1	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 29 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Comunidad Campesina de Quintay	Comunidad Campesina	Miguel Guerra	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de San Martín	Organización Vecinal	Rivelino Cotrina Ramírez	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Comunidad Campesina de Sayán	Comunidad Campesina	Ricardo Vilca Peraldo	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de Andahuasi	Agencia Municipal	Rocío Galarza Quinteros	Jefa de agencia Municipal	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad distrital de Sayán	Entidad Pública	Oscar Lindo	Gerente de Servicios Públicos	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Sindicato de Construcción civil	Stakeholder	Jesús Barreto Acosta	Secretario General	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Operador Turístico	Organización Económica	Susan País	Gerente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Sindicato de Construcción civil	Stakeholder	José Nureña Cajas	Secretario General	1	1	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 30 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Municipalidad Distrital de Paccho	Entidad Pública	Huber Leandro Liberato	Alcalde	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Comunidad Campesina de Ayaranga	Comunidad Campesina	Ermilio Inistroza Serna	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Centro Poblado de Churin	Entidad Pública	Santos Huamán Fritas	Regidor	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad distrital de Pachangara	Entidad Pública	Toribio Fernandez Villanueva	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Operador Turístico	Organización económica	Doménico Luna	Gerente	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Operador turístico	Organización económica	Walter Chirre	trabajador	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad distrital de Oyon	Entidad Pública	Jose Meléndez Ugarte	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Huacho	Medios de comunicación	Radio Paraíso	Medio de comunicación	1	2	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 31 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Huaura	Medios de comunicación	Radio JCR	Medio de comunicación	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Sayán	Medios de comunicación	Radio Sol	Medio de comunicación	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Oyón	Medios de comunicación	Radio Oyón	Medio de comunicación	1	1	Relaciones débiles o puntuales

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 32 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

Esta matriz es una primera aproximación a los actores sociales, a través del cual se ha podido identificar la relación que existe, en donde predomina la relación de fuerte colaboración y coordinación. Esta identificación está identificada en un escenario aún sin proyecto, donde la población cuenta aún con poca información sobre los diferentes aspectos del mismo, así como las afectaciones prediales que se podrían generar.

Durante las semanas posteriores al trabajo de campo se ha realizado el acompañamiento a los estudios de geotecnia y topografía, además de la identificación de los principales actores sociales de la sección 1 de los diques de prioridad. En esta intervención se han identificado nuevos actores sociales, esta relación se muestra en el **Anexo N° 3 Mapa de partes interesadas**

Bajo ese escenario el mapeo se presenta como una línea base para la planificación de la interacción del buen vecino, nos permite conocer al vecino y su posición frente al proyecto y al cambio, estableciendo las primeras estrategias de acción. Pero esta aproximación es dinámica en el tiempo, las personas y grupos de interés pueden modificar su percepción y posición frente al proyecto, es por eso que se hace necesaria la actualización constante de una matriz de seguimiento, la misma que se actualizará de forma mensual, para ello se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

Paso 1: Identificación del actor

- Nombres completos de la persona u organización
- Identificación del tipo de organización/institución
- Cargo que desempeña en la organización/institución
- Actividad y área de acción e influencia del actor o grupos de interés

Paso 2: Análisis del actor

- Identificar intereses del actor o grupos de interés
- Identificar el poder de influenciar y convocar a las demás personas y grupos de interés. Se deberá hacer incidencia en cómo se legitima el poder manifestado.
- Identificar el interés que muestran frente al proyecto y sus actividades. Se deberá identificar lo que motiva el mayor o menor interés.

Paso 3: Actualización de matriz

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 33 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se elaborará una matriz en donde se incluya la información recopilada en los pasos 1 y 2. Esta se irá actualizando de forma permanente, con obligatoriedad una vez al mes. Se identificará el cambio de posición de los actores y los acciones que lo motivaron. Dentro de las categorías identificadas está:
 - **Reticente débil:** Requieren sólo de esfuerzos y supervisión mínimos. No tienen interés y tienen poco poder. Debemos mantenerlos monitoreados para captar todos sus movimientos y los posibles cambios de actitud respecto a nuestro proyecto.
 - **Partidario débil:** Debemos mantenerles informados ya que pueden ser importantes para influir a los más poderosos. Tienen mucho interés, pero poco poder y hay que mantener informados sobre la evolución del proyecto.
 - **Reticente líder:** Son poderosos, pero su nivel de interés en las estrategias de la organización es bajo. Son generalmente pasivos, pero pueden emerger repentinamente como resultado de ciertos acontecimientos, moviéndose a la posición reticente líder y hay que mantenerlos satisfechos.
 - **Partidario líder:** Tienen bastante poder y altamente interesados en las estrategias de la organización. La aceptación de estrategias por parte de estos grupos de interés dominantes debe ser tomada como una consideración importante en la evaluación de nuevas estrategias. Hay que mantenerlos involucrados en nuestro proyecto y gestionar atentamente sus expectativas.

La matriz de Poder Interés que se manejará y reportará mensualmente tendrá el siguiente formato:

Tabla 5 – Matriz de poder interés

N°	Cod	Interesado	Interés	Poder	Incidencia	Tipo	Estrategia
1	A		2	5	10.0	Partidario líder	Gestionar atentamente
2	B		2	2	4.0	Partidario débil	Mantener informado
3	C		1	4	4.0	Partidario líder	Gestionar atentamente
4	D		1	2	2.0	Partidario débil	Mantener informado

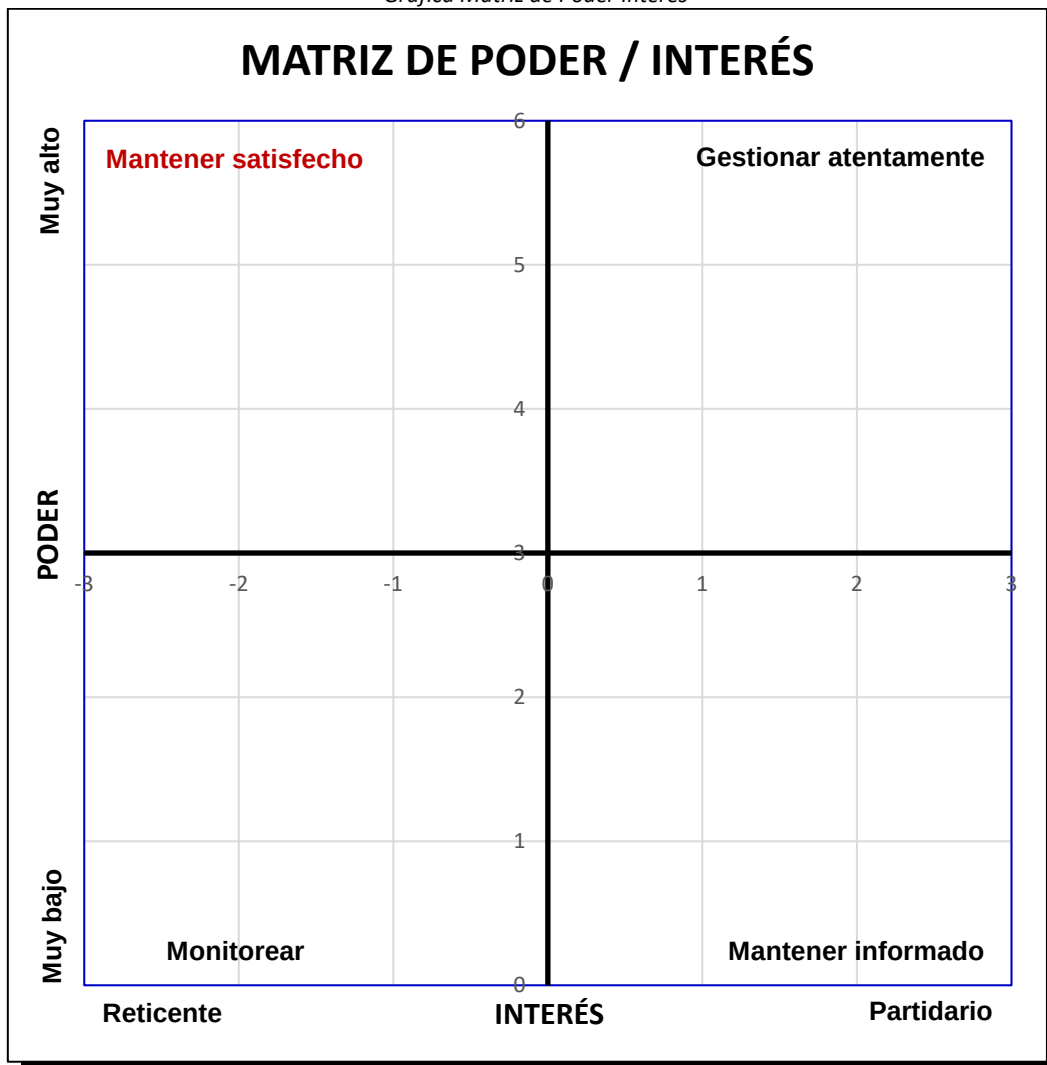
	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 34 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	

LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA MARCA DE AGUA DE
"COPIA CONTROLADA"

N°	Cod	Interesado	Interés	Poder	Incidencia	Tipo	Estrategia
5	E		-1	4	4.0	Reticente líder	Mantener satisfecho
6	F		-2	2	4.0	Reticente débil	Monitorear

Elaborado por Prof. Juancarlos Landaure Olavarria, PMP®

Gráfica Matriz de Poder Interés



Elaborado por Prof. Juancarlos Landaure Olavarria, PMP®

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 35 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Tabla 6 – Valorización de poder interés

Poder sobre el proyecto		Interés al proyecto	
Calificación	Puntos	Calificación	Puntos
Muy alto	5	Alto interés	2
Alto	4	Bajo interés	1
Medio	3	Sin interés	0
Bajo	2	-Bajo rechazo	-1
Muy bajo	1	-Alto rechazo	-2

Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarría, PMP®

Tabla 7 – Estrategias según interés y poder

Tipo	Estrategia	Interés	Poder	I x P
Partidario líder	Gestionar atentamente	>0	>=3	
Reticente líder	Mantener satisfecho	<0	>=3	
Partidario débil	Mantener informado	>0	<3	
Reticente débil	Monitorear	<0	<3	
Neutral	Monitorear	0		

Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarría, PMP®

4.4.2. Identificación de riesgos y oportunidades asociadas al proyecto

La definición de un riesgo social es la posibilidad de materializarse un impacto social, producto de eventos externos y que afectan el logro de los objetivos planteados. Para este caso en particular, el enfoque de análisis se basa en la acción humana. El riesgo es una condición incierta, que puede o no ocurrir, pero que si ocurre generará efectos negativos en el proyecto; para lo cual es necesario desarrollar planes de respuestas que se ejecuten oportunamente a fin de reducir las amenazas.

Para efectuar la calificación del riesgo se utilizan los criterios de Grado de Impacto y la Probabilidad de Ocurrencia. El Grado de Impacto viene a ser la fuerza como afecta al proyecto una acción determinada realizada por los grupos de interés, pudiendo ser:

- Bajo: calificado con 1, el riesgo no se considera relevante, debido a que no se vuelve una amenaza.
- Medio: calificado con 2, las consecuencias son consideradas importantes, pero es aún menor el grado de que se pueda materializar.
- Alto: calificado con 3, es cuando el proyecto se ve afectado de manera crítica, así como su sostenibilidad.

La probabilidad de ocurrencia también se califica con tres puntajes:

- Bajo: calificado con 1, debido a que los antecedentes hacen concluir que la posibilidad de ocurrencia es baja.
- Medio: calificado con 2, debido al que riesgo podría presentarse, pero no existe evidencia que indique alta posibilidad.
- Alto: calificado con 3, Existen factores que analizados indican una alta probabilidad de ocurrencia.

Tabla 8 – Criterios de Evaluación del Riesgo

Evaluación del Riesgo			Probabilidad de Ocurrencia (P)		
	Valorización	Calificación		~50%	~75%
			1	2	3
Grado de Impacto (I)	Bajo	1	1	2	3
	Mediano	2	2	4	6
	Alto	3	3	6	9

Fuente: PMBOK, 2004.

Las acciones que se implemente dependerán del nivel de riesgo identificado, es así que los riesgos se agrupan en tres niveles:

- Nivel de riesgo bajo: calificado entre 1 y 2, se acepta el riesgo ya que el impacto generado es no significativo, es la probabilidad de que este se materialice es baja.
- Nivel de riesgo medio: calificado entre 3 y 4, se deberá monitorear, haciendo un seguimiento del riesgo para determinar si las probabilidad e impactos van aumentando o disminuyendo.
- Nivel de riesgo alto: Se requiere un plan de respuesta que permita controlar el riesgo.

4.4.2.1. Riesgos identificados para el proyecto

A continuación, presentamos los riesgos identificados previo al inicio del proyecto, los mismos que podrían variar durante la ejecución, es por ellos se hace necesario monitorear y actualizar periódicamente la matriz.

Movilización contra el proyecto por colapso de desagües

Las viviendas de Carquín cuenta con un sistema de desagüe que desembocan en el río

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 37 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE			
"COPIA CONTROLADA"			

Huaura. Existe el temor por parte de la población de que el diseño de los diques afecte la desembocadura de este sistema, generando malestar a la población ante una supuesta ausencia de propuestas de solución. Estas movilizaciones pueden escalar hasta una situación de crisis si no son atendidas oportunamente.

El grado de impacto se ha considerado medio, ya que las consecuencias son importantes porque pondrían a la población en oposición a los trabajos constructivos, se ha considerado que la materialización de este riesgo es menor, por tal motivo se le asignó un puntaje de 2. En cuanto a la probabilidad de que este suceso ocurra existe, no se ha encontrado evidencias que indiquen que sea inminente la movilización de la población, ya que no se han identificado movilizaciones anteriores de población para la solución de reclamos acontecidos, por ese motivo se les ha asignado un puntaje de 2. Los resultados de esta evaluación nos muestran que el nivel de riesgo es medio, con un puntaje de 4. Es necesario realizar un monitoreo del riesgo para evaluar si el nivel baja o sube, a fin de determinar nuevas acciones.

Negativa de organizaciones turísticas y la Municipalidad de Sayán a cooperar con las obras del proyecto

En el río Huaura se practica el canotaje, actividad turística que beneficia a la población y grupos de interés dedicados a brindar este servicio. Esta actividad es un incentivo para que los turistas visiten el distrito de Sayán, es por ese motivo que la autoridad local promociona la realización de este deporte de aventura. En cuanto al proyecto, se ha generado cierta preocupación en este sector debido a que, existe el temor de que se afecten las zonas en donde se desarrollan las actividades vinculadas al turismo.

El grado de impacto se ha considerado medio, se asume el riesgo del impacto, pero las acciones previas realizadas por la población no evidencian de que pueda explotar el conflicto, por eso se califica con 2. En cuanto a la posibilidad de que ocurra, existe, y el riesgo puede aparecer en cualquier momento del proceso constructivo, pero no se han encontrado indicios que puedan mostrar una alta probabilidad, es por eso, que ha sido calificado como medio con un valor de 2. El nivel del riesgo asignado es medio, se deberá monitorear y hacer seguimiento para medir si las probabilidades aumentan o disminuyen.

Conflictos sociales por la exigencia de puestos de trabajo en zona de influencia directa

La falta de demanda laboral dentro del área de influencia, y la gran oferta de mano de obra existente, hacen que se genere mucha expectativa por parte de la población frente a cualquier proyecto constructivo, donde el requerimiento de mano de obra local beneficiará a la población. Al no manejarse adecuadamente estas expectativas, generará malestar en la población por no acceder a las oportunidades laborales abiertas

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 38 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

por el proyecto, llegando a que la población tome medidas de fuerza para presionar a la empresa constructora, la misma que puede llevar a estado de crisis y conflicto.

El grado de impacto se ha considerado medio, debido a que se vincula la crisis con las expectativas laborales y la presión hacia las empresas que forman parte del proyecto, pero esta no llegaría a nivel alto, debido a que el Proyecto sí contempla la contratación de mano de obra local, por ese motivo se le puntuó con 2. La probabilidad de que el riesgo se manifieste es medio, ya que no existe razones que indiquen que esta expectativa no puede ser atendida, el puntaje asignado es 2. El nivel de riesgo de conflictos por exigencia de puestos laborales es medio, con un puntaje de 4, por lo que se deberá realizar un seguimiento permanente para monitorear si la probabilidad de ocurrencia cambia.

Paralización del tránsito de maquinarias en los accesos a las zonas de trabajo, debido al levantamiento de tierra

Los centros poblados aledaños al proyecto actualmente no perciben un alto tránsito vehicular por sus calles, muchas de las cuales no son asfaltadas, sino que fueron habilitadas por la propia población. El tránsito de vehículos de forma continua podría generar la dispersión de partículas de tierra y arena (además de ruido), lo que podría causar incomodidad a la población que se ubica más cerca de la zona de tránsito.

El grado de impacto se ha considerado medio, si bien las consecuencias son importantes para el proyecto porque se podría paralizar la obra por cierre de calles, no hay indicios que hagan pensar que podría llegar a nivel alto, esto debido al trabajo previo que se viene realizando, de información a la población y acompañamiento al equipo de estudio. La probabilidad de que estas exigencias se materialicen es medio, debido a que existe una gran expectativa, pero no llega a alto debido a que mucha de la población cuenta con algún tipo de puesta de trabajo provisional, dedicándose a otras labores, el puntaje asignado es 2. El nivel de riesgo es medio, con un puntaje de 4, por lo cual se deberá realizar un seguimiento permanente para monitorear si la probabilidad de ocurrencia cambia.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 39 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 9 – Matriz de Riesgos – Medio Social

Descripción del Riesgo	Causa	Grado de Impacto (I)	Probabilidad de Ocurrencia (P)	Calificación del Riesgo (IxP)	Acciones
Movilizaciones en contra del proyecto por colapso de desagües en distintas zonas de Carquín Chico, a causa de los trabajos de remoción de tierras cercana a sus desembocaduras	Los trabajos constructivos podrían causar daños en el sistema de desagüe de Carquín Chico, afectando a los moradores del lugar, quienes pueden salir a manifestarse en contra del Proyecto por la afectación percibida	2	2	4	Se deberá coordinar con el equipo constructor la planificación de los trabajos, teniendo en cuenta la infraestructura privada y pública del sistema de desagüe utilizado por la población, con la finalidad de que no se vea afectado. En caso requiera alguna reubicación, se deberá coordinar con las autoridades, representantes y población. Además, se tendrá que realizar reuniones informativas previas al inicio de obra para identificar las dudas de la población y absolverlas oportunamente.
Negativa de organizaciones turísticas y Municipales de Sayán a cooperar con las obras del proyecto	La superposición de las áreas utilizadas para la actividad turística y la requerida por el proyecto para la construcción de los diques u otros componentes puede impactar en el desarrollo del turismo, afectando el ingreso económico de las personas que trabajan como operadores turísticos (canotaje en el distrito de Sayán)	2	2	4	Se deberá informar a los operadores turísticos las características del Proyecto: áreas de construcción de los diques, así como la descripción del proceso constructivo, además del cronograma de construcción. Con la información brindada se atenderán sus consultas y absolverán las dudas que puedan tener. Se hará incidencia en el compromiso del proyecto de no afectar la actividad económica y velar por su correcto desarrollo.
Conflictos sociales por la exigencia de puestos de trabajo en zona	Existe expectativa laboral por parte de los pobladores de los centros poblados en la zona de Influencia directa por acceder a un puesto laboral, esto debido a la crisis generada por el brote de la	2	2	4	Manejar un procedimiento de contratación de mano de obra que sea de conocimiento de todas las partes interesadas, en el cual se promueva la contratación de mano de obra local no calificada, brindando oportunidades a la población del área

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 40 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Descripción del Riesgo	Causa	Grado de Impacto (I)	Probabilidad de Ocurrencia (P)	Calificación del Riesgo (IxP)	Acciones
de influencia directa.	pandemia ha dejado a varios pobladores sin trabajo.				de influencia y que forma parte de los grupos de interés.
Paralización del tránsito de maquinarias en los accesos a las zonas de trabajo, debido al levantamiento de tierra	El tránsito de los vehículos del proyecto por los centros poblados aledaños a cada frente de obra podría afectar la tranquilidad de la población a causa del levantamiento de tierra y ruido. Pudiendo generarse incomodidades que escalarían a una crisis	2	2	4	Se deberá establecer horarios de tránsito vehicular según la necesidad del proyecto, el cual será informado a la población y sus representantes, para ellos se tomarán en cuenta las medidas de seguridad como límite de velocidad, tratamiento de la vía. Los conductores deberán recibir una capacitación de respeto a la población aledaña.

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 41 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

En cuanto a las oportunidades identificadas de parte de los diferentes grupos de interés se ha podido establecer:

- Oferta de mano de obra local: existe una importante oferta de mano de obra, procedente de la población ubicada en las localidades que forman el área de influencia, quienes apoyan el desarrollo de las obras ya que ven en esta una oportunidad de obtener un puesto laboral.
- Buena disponibilidad de las autoridades: existe buena disponibilidad por parte de las autoridades locales para la ejecución del proyecto, lo que posibilita su apoyo frente a diferentes grupos de interés ubicados en su jurisdicción.
- Buena predisposición de los agricultores por colaborar con el Proyecto, inclusive a ceder parte de sus terrenos para la construcción de los diques de protección, con el fin de que en próximas crecidas del río no se afecte sus cultivos o viviendas de las poblaciones aledañas.

4.4.3. Programa de manejo de crisis

La crisis dentro del proyecto se entenderá como el nivel máximo de disconformidad que está a un paso del conflicto que puede escalar hasta un nivel de violencia y paralización del Proyecto, involucrando a la población y grupos de interés.

Objetivos

- Realizar el monitoreo permanente de las partes interesadas para prevenir el brote de conflictos sociales.
- Contar con procedimientos adecuados para el manejo de los conflictos sociales.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

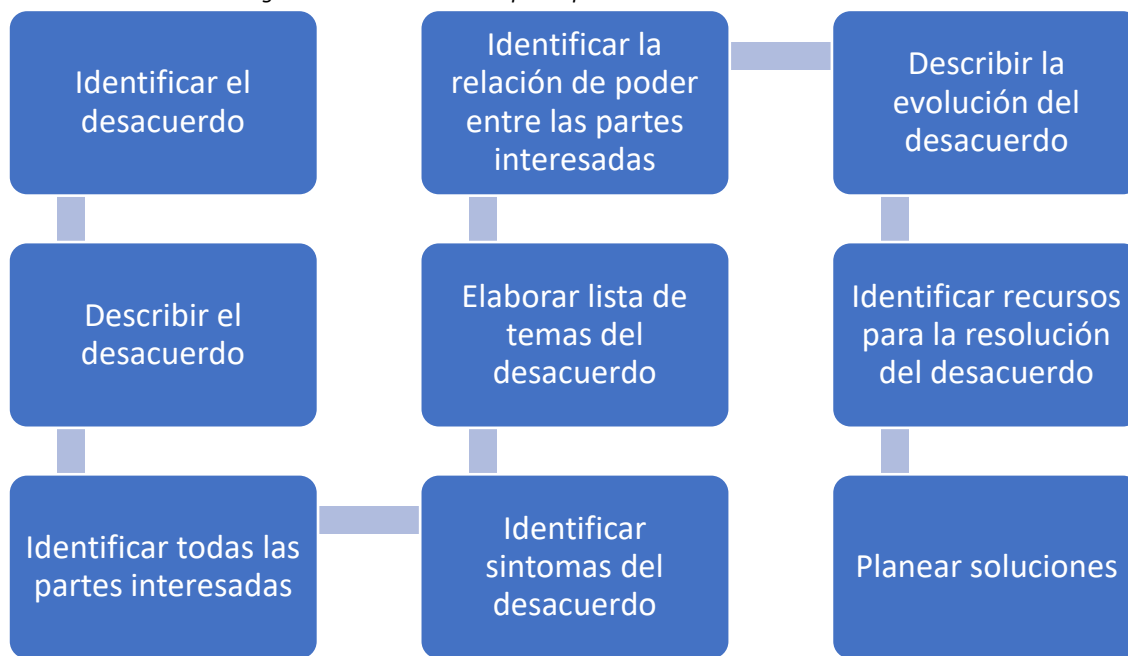
- Manejar semanalmente una matriz de conflicto a través del cual se pueda realizar el seguimiento, identificando primero las incomodidades o desacuerdos de los grupos de interés.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 42 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

- Mantener comunicación con todos los involucrados, brindando soluciones para la atención a los desacuerdos o inconformidades.
- Identificar los intereses de las personas y grupos de interés que forman parte de la matriz de conflictos.
- Identificar las causas reales de los desacuerdos o inconformidades antes de que escalen a conflicto.
- La estrategia general de intervención para la gestión de los conflictos sociales constará de tres etapas:
 - La prevención: implican todas las actividades descritas anteriormente con el fin de identificar las causas reales de los desacuerdos o incomodidades. La calidad de la comunicación es importante.
 - El tratamiento: en la intervención ante las primeras manifestaciones del conflicto, con el fin de que no escale agudizando el conflicto. Se deben proponer soluciones reales a corto y mediano plazo.
 - Seguimiento: orientada al seguimiento de las acciones establecidas en los acuerdos de las partes interesadas, evitando un rebrote. Se debe documentar todas las acciones y la conformidad de las partes interesadas en las acciones que se desarrollan.
- En caso que estalle el conflicto se deberá designar un vocero oficial, encargado de las negociaciones y acuerdos. El Gerente de Sitio es la persona encargada de designar al vocero. Además, se establecerá un comité de crisis conformado por:
 - Gerente de Sitio
 - Gerente Social de la contratista
 - Coordinador Social
 - Jefe de seguridad
- Se utilizarán medios de comunicación masivos para dar a conocer las soluciones y acuerdos alcanzados entre las partes interesadas.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 43 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

Figura 2 – Método de ocho pasos para la atención de desacuerdos



Elaborado por FCISA, 2021

Procedimiento

- El Gerente de Sitio será el encargado de convocar al comité para explicar el motivo de la crisis y las acciones realizadas por los grupos de interés.
- Se expondrá los riesgos identificados.
- Se informará en 24 horas a la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios de la situación.
- El comité realizará una evaluación rápida para establecer acciones y responsabilidad.
- El comité deberá aprobar un plan de acción.
- Se contactará con las autoridades locales para informar de la situación y comprometer su participación en la solución.
- Se dispondrá la paralización de las labores en las zonas en donde se desarrolla la crisis, y se pondrá a buen recaudo al personal y equipos.
- Se establecerán los canales de diálogo y mensajes internos y externos.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 44 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se evaluará la participación de un mediador que actúe como nexo entre el proyecto y los grupos de interés.
- El comité se reunirá diariamente para evaluar los resultados de las acciones realizadas y proponer nuevas medidas.
- El Gerente de Sitio informará permanente a las autoridades y a la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios el progreso diario la situación.

Indicadores

El programa de manejo de crisis contará con los siguientes indicadores:

Tabla 10 – Indicadores del programa de manejo de crisis

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	Elaborar la matriz de conflictos	Número de desacuerdos o incomodidades abordadas	Semanal
		Número de desacuerdos o incomodidades solucionadas	Semanal
	Estrategia de solución de conflicto	Acta de reunión	Diario
		Cumplimiento de acciones	Diario

Elaborado por FCISA, 2021

5. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE LA BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

Para lograr el objetivo del Plan del Buen Vecino y Relaciones Públicas se implementarán cinco (05) programas que permitan un mejor acercamiento a la población, a través de la comunicación efectiva, la generación de confianza y la participación en el Proyecto. Los programas propuestos son:

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 45 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Programa de acompañamiento de afectaciones prediales
- Programa de contratación temporal de personal local
- Programa de adquisición de productos locales
- Programa de comunicación y consulta
- Programa de atención de quejas y reclamos

5.1. Programa de acompañamiento de afectaciones prediales

En el presente programa se establecen las acciones de acompañamiento a cargo del equipo de relaciones comunitarias, quienes estarán a cargo del primer acercamiento con los propietarios/poseionarios afectados por el Proyecto, a fin de gestionar las autorizaciones necesarias para el proceso de adquisición y liberación de áreas, de acuerdo a lo estipulado el Decreto Legislativo N.° 1192 Ley Marco de Adquisición y Expropiación de Inmuebles y el Decreto de Urgencia N.° 003-2020 Decreto de Urgencia que Establece Disposiciones Extraordinarias para la Adquisición y Liberación de Área Necesarias para el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad y el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios. Además, se realizarán las coordinaciones con la población y grupos de interés que podrán verse afectados por los trabajos de reubicación de interferencia.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer el procedimiento a seguir, a efectos de lograr que el proceso de adquisición y liberación de predios y reubicación de interferencias, se realice sin inconvenientes, minimizando el impacto generado a los sujetos pasivos, a fin de no generar posibles conflictos.

Objetivos Específicos

- Identificación de los predios requeridos, así como las interferencias que serán reubicadas por el Proyecto.
- Establecer las estrategias a desarrollar con cada afectado para la liberación de predios.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 46 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

- Informar de forma adecuada a los afectados los mecanismos y procedimientos que se van a seguir para la adquisición y liberación de predios, así como la reubicación de interferencias.

Lineamientos

Las actividades de acompañamiento de afectaciones prediales se registrarán de lineamientos que permitan impactar de menor grado a los propietarios/poseionarios y sus familias, para ello se tendrá en cuenta:

- Equidad Social: todas las familias, independientemente de su condición de propiedad, serán el objetivo de las acciones de compensación sin discriminación.
- Soluciones diferenciadas según tipo de afectación y capacidad social: se tendrá en cuenta los grados de afectación y a las diversas condiciones socioeconómicas de la población objetivo, haciendo un mayor seguimiento a la población vulnerable.
- Reconocimiento de los beneficiarios: comprende a los pobladores censados hasta la fecha de corte, en el cual se les envía la carta de intención de compra; a efectos de evitar la especulación, así como, la invasión de nuevos pobladores, motivados por las compensaciones.
- Valuación: será realizada en valores de mercado, de tal forma que sea factible la adquisición de otra vivienda y/o tierras, según corresponda.
- Participación: se asegura la participación de la población interesada, en las decisiones relacionadas con las compensaciones.

Actividades de comunicación con la población y autoridades

- Reunión de presentación: se realiza antes del inicio de las actividades, con autoridades de gobiernos locales, organizaciones vecinales, directivos de las juntas vecinales y población ubicada en la zona de influencia. Es una primera reunión de presentación general del Proyecto, y de las partes involucradas.
- Identificación de partes interesadas: tiene como finalidad conocer a los principales pobladores que tienen especial connotación en las áreas de influencia del Proyecto, siendo necesaria la identificación de nombres, domicilios y otros datos, los cuales posibilitarán, además del acercamiento positivo con la

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 47 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

población objetivo, conocer las características de la referida población ubicada en la zona de influencia.

- Reuniones periódicas de información y seguimiento: necesario realizar permanentemente, durante el tiempo que demanda la realización de actividades, y que están estrechamente relacionadas con los acuerdos arribados, su ejecución y el tiempo que pudiera demandar, entre otros.
- Reunión de cierre de actividades: referido a la culminación de las actividades en las diferentes etapas de los procesos, y especialmente, relacionado con los acuerdos adoptados.

Pasos a seguir para el acompañamiento de las afectaciones prediales

Paso N.º 1

- Identificación de la afectación. A través de la información recibida por los responsables de la adquisición y liberación de áreas, se verificará si el predio comprende a un terreno, vivienda, terreno agrícola o de otra categoría.
- Se realizará una visita de campo por parte del relacionista comunitario para constatar la información recibida, se indagará sobre las características de ocupación y uso del predio.
- Se recabará información del propietario/poseionario: dirección u otro medio de contacto. Esto deberá ser incorporado a la base de dato de afectados.

Paso N.º 2

- Se realizará el primer contacto con el propietario/poseionario, a quien se le explicará sobre el Proyecto, sus componentes y el beneficio que traerá a la población de la cuenca del río Huaura.
- Se le informará los pasos a seguir por parte de los propietarios cuyos predios deban ser adquiridos. También se le informará sobre la legislación nacional que sustenta todo el proceso de adquisición y liberación de predios: Decreto Legislativo N.º 1192 Ley Marco de Adquisición y Expropiación de Inmuebles y el Decreto de Urgencia N.º 003-2020 Decreto de Urgencia que Establece Disposiciones Extraordinarias para la Adquisición y Liberación de Área Necesarias para el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad y el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 48 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

- Se le informará sobre los trabajos que se realizarán para la elaboración del expediente técnico legal, su importancia y necesidad, y se concretará una visita de los especialistas prediales; además se le informará que para esa visita debe contar con sus documentos de propiedad y personales, así como de los demás propietarios/poseedores del predio.
- Se le informará el procedimiento interno de atención de quejas y reclamos, en caso requiera presentar alguna en cualquier momento del proceso. Se le recalcará que este procedimiento se llevará a cabo con estricta discreción, manteniendo el anonimato de su identidad si así lo desea.

Paso N.º 3

- Se acompañará en la notificación del propietario/poseedor en donde se le informa de la calidad de afectación de su predio, se le explicará el motivo de la carta, que forma parte del proceso administrativo.
- Se concretará la fecha y día de la programación de la visita técnico legal para la elaboración del expediente.
- Se acompañará al equipo técnico legal en los trabajos de campo, participando de la reunión para orientar y explicar al propietario/poseedor sobre las actividades que no estén claras.

Paso N.º 4

- Se coordinará con la autoridad local y la Autoridad Autónoma de la Reconstrucción con Cambios el acompañamiento en el proceso de notificación.
- Se acompañará en la notificación al propietario/poseedor en donde se le informa sobre la intención de adquirir el predio y el costo que se pagará por su vivienda, así como los plazos establecidos.
- Se procederá a consultar si todo el procedimiento está claro, en todo caso se le explicará los detalles, con la finalidad que absolver todas las dudas y manejar las expectativas.

Paso N.º 5

- Se coordinarán las actividades con los propietarios/poseedores respecto al proceso de liberación de áreas, estableciendo un listado de requerimientos

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 49 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

logísticos, así como un cronograma. Se le brindarán todas las facilidades para que las actividades no causen mayores inconvenientes a los propietarios/poseedores.

- Se gestionarán la logística necesaria para el traslado de los propietarios/poseedores, al destino conciliado previamente.
- Se realizará el seguimiento permanente del cumplimiento del cronograma, identificando trabas que retrasen la liberación de predios, con el fin de proponer soluciones prácticas.

Pasos a seguir para el acompañamiento de la reubicación de interferencias

Para el caso de la reubicación de interferencias el relacionista deberá identificar a la población afectada por la interrupción momentánea del servicio e informarles oportunamente y adecuadamente del tiempo que tomará los trabajos de reubicación y restablecimiento del servicio.

Paso N.º 1

- Identificación de la interferencia que se requiere reubicar. A través de la información recibida por los responsables de la reubicación de interferencias, se categorizará el tipo de interferencia del que se trata, si es un servicio básico, acceso, canales de riego, entre otros.
- Identificar las necesidades constructivas, tiempo de ejecución de obra de reubicación, alternativas para el uso del servicio.
- Se identificarán a los beneficiarios del servicio que será interrumpido, se realizará un diagnóstico cualitativo de su condición socioeconómica y dependencia del servicio, a fin de identificar posibles afectaciones y proponer posibles soluciones temporales.

Paso N.º 2

- Se informará a las autoridades locales y población afectada acerca del plan de reubicación de interferencias: acciones que se van a tomar, cronograma, medidas de manejo y alternativas.
- Se levantará un acta de aceptación y colaboración que permita desarrollar los trabajos sin complicaciones.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 50 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se propondrán acciones concretas para cada interferencia a ser reubicada, para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios: beneficiarios del servicio, cantidad de población afectada por la interrupción del servicio, tiempo de interrupción, dependencia del servicio; se tendrá en cuenta la identificación de población vulnerable.

Paso N.º 3

- Se informará a las autoridades y población el inicio de los trabajos preparatorios para la reubicación de interferencias.
- Se acompañará en la ejecución de los trabajos previos, como pueden ser la habilitación de la alternativa.
- Se informará a las autoridades y población respecto al procedimiento de atención a quejas y reclamos, para que puedan presentarlo oportunamente en caso lo consideren.
- Una vez concluida la reubicación de interferencias se suscribirá un acta de conformidad con las autoridades o representantes de la población, en donde se deje constancia que el servicio ha sido restituido adecuadamente y se encuentra operativo.
- Se realizará el monitoreo hasta 30 días posteriores de firmando el acta a fin de verificar su correcto funcionamiento.

5.2. Programa de contratación temporal de personal local

Objetivos

- Promover la contratación de mano de obra local, de las localidades adyacentes al Proyecto, este incluye la mano de obra de los contratistas y subcontratistas. Teniendo en cuenta la demanda laboral generada.
- Informar adecuadamente a la población y grupos de interés la demanda laboral que se genera periódicamente, a fin de minimizar las expectativas de la población y grupos de interés.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 51 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Comunicar en reuniones informativas con autoridades, las oportunidades laborales; en esta comunicación se informará los requisitos mínimos del puesto laboral.
- Manejar una lista de postulantes locales elaborado con integrantes de los grupos de interés. La lista será socializada con las empresas subcontratistas.
- Promover la capacitación del personal local contratado en temas constructivos, propias de sus funciones, y de seguridad.
- Dotar a todos los trabajadores de los equipos de protección personal, incluidos los de bioseguridad para prevenir el contagio del Covid-19.
- Hacer de conocimiento de las empresas subcontratistas los procedimientos de contratación de mano de obra local.
- Solicitar a las empresas subcontratistas la relación mensual de mano de obra local, la información mínima con la que debe contar es: Nombres y apellidos, DNI, puesto de trabajo, distrito y localidad de residencia, fecha de ingreso y fecha de cese.
- Manejar estadísticas de la contratación de personas de todas las empresas que participan en la construcción.
- Realizar la capacitación de los trabajadores en temas de responsabilidad social, a fin de evitar conflictos con la población por conductas indebidas.
- Distribución del código de conducta a todos los trabajadores, acompañado de una capacitación sobre su contenido.
- Promover que las empresas contratistas realicen la entrega del código de conducta y capacitación de su personal nuevo, antes de iniciar labores.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 52 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Indicadores

El programa de contratación de mano de obra local evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 11 – Indicadores del programa de contratación de mano de obra local

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población mayor de 18 años residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)		Número de sub contratistas que se encuentran operando dentro del Proyecto.	Mensual
	Impulsar la contratación de mano de obra local, incluido las sub contratistas.	Número de postulantes registrados.	Mensual
		Número de trabajadores locales contratados.	Mensual
		Número de trabajadores que reciben el Código de Conducta.	Mensual
	Manejar las expectativas laborales acorde con la demanda laboral y según las etapas del Proyecto.	Número de reuniones informativas sobre la real demanda de mano de obra con los grupos de interés.	Mensual
	Impulsar la capacitación de los trabajadores	Número de capacitaciones recibidas por el personal del Proyecto	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Código de conducta

Con la finalidad de minimizar, y en la medida de lo posible, eliminar los impactos sociales generados por la fuerza laboral del Proyecto frente a la población local, se aplicarán normas que los trabajadores y contratistas deberán cumplir. El trabajo de los relacionistas comunitarios será apoyar en el monitoreo del cumplimiento del código de conducta, para evitar que se pueda generar algún desacuerdo con la población a causa del accionar de los trabajadores de la obra. A continuación, se presentan las normas de conducta:

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 53 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

- Todos los trabajadores deben reportar: accidentes, incidentes, daños a la propiedad privada de terceros, disconformidades y situaciones potenciales que puedan ocasionar riesgos a la salud. Este reporte debe ser registrado antes de terminar su turno o la zona de trabajo asignada.
- Los trabajadores deben utilizar obligatoriamente los equipos de protección personal que su actividad requiera. Además, deben respetar las reglas de primeros auxilios que se establezcan para cada tipo de operación.
- Los trabajadores tienen prohibido poseer o consumir drogas y bebidas alcohólicas.
- Los trabajadores tienen prohibido portar armas de cualquier tipo.
- Los trabajadores no pueden dejar las áreas de trabajo durante los turnos sin una autorización del supervisor. Tampoco podrán realizar actividades para las cuales no fueron contratados.
- Los trabajadores tienen prohibido realizar compras, negocios y/o trueques de alimentos (comida, golosinas, pescados, mariscos, concha de abanico, entre otros) en el perímetro de las instalaciones del Proyecto y en la vía de acceso hacia el mismo.
- Los trabajadores deben utilizar la identificación apropiada en todo momento, que la población los reconozca como personal del Proyecto, excepto los días libres.
- Los trabajadores tienen prohibido contratar personal local a nombre del Grupo OHLA para cualquier tipo de servicio. Todas las contrataciones serán realizadas por un representante designado o por las contratistas.
- En caso sea que, durante los trabajos de excavación se ubiquen piezas arqueológicas, los trabajadores no pueden tomar piezas arqueológicas para su uso personal. Si un trabajador encuentra una posible pieza arqueológica, durante el trabajo de excavación o construcción, deberá interrumpir el trabajo y notificar a su Supervisor.
- Los trabajadores deben disponer adecuadamente todo desperdicio o residuo sólido, retirándolo de las locaciones de trabajo temporal o permanente.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 54 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

- Los trabajadores deben utilizar los servicios higiénicos (baños portátiles) que se asignen. En caso extremo, en que no se encuentren disponibles instalaciones sanitarias, los trabajadores deberán enterrar todos los desechos que generen.
- No detener camiones o vehículos a lo largo de la ruta hacia las zonas de trabajo o de estacionamiento, excepto en caso de emergencia.
- Está prohibido manejar fuera de los horarios establecidos. Los conductores deberán bajar la velocidad y poner especial cuidado al manejar, después de que oscurezca.
- Los conductores no están autorizados para transportar pasajeros ni pobladores de la zona, salvo autorización expresa de sus superiores.
- No viajar por encima de los límites de velocidad autorizados.
- No viajar fuera de las rutas planificadas.
- En caso haya bastante afluencia de turistas en los accesos al río al momento que se está trasladando la carga pesada o carga ancha hacia/desde el frente de obra, colocar los cachacos y al personal de obra necesario para que dirija correctamente el tráfico en ese tramo de la vía, a fin de evitar accidentes y/o incidentes con los turistas que realizan deportes de aventura.

Todos los casos no contemplados se rigen por la política del Grupo OHLA, así como por las disposiciones de control de los contratistas.

5.3. Programa de adquisiciones de productos locales

Objetivos

- De acuerdo a la demanda generada por el proyecto, promover la adquisición de bienes y servicios locales.
- Desarrollar estrategias para la adquisición de bienes y servicios locales con la contratista y subcontratas.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 55 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Se generará un listado de empresas que brindan bienes y servicios requeridos por el Proyecto y que operan dentro del área de influencia.
- El listado será socializado con todas las empresas que participan en el Proyecto.
- El listado se actualizará periódicamente.
- Se adecuarán las expectativas locales a la necesidad del Proyecto, a través de la comunicación oportuna a los grupos de interés respecto a las demandas generadas por el Proyecto.
- Se solicitará periódicamente a los proveedores las evidencias de cumplimiento de los compromisos asumidos en los contratos con los proveedores locales.
- Al retiro de obra de la contratistas y subcontratistas, deberán presentar actas de conformidad de cumplimiento de compromisos suscrito con los proveedores locales.

Indicadores

El programa de adquisición de bienes y servicios locales evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 12 – Indicadores del programa de adquisición de bienes y servicios locales

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Comerciantes locales que brindan bienes y servicios requeridos por el proyecto	Impulsar la adquisición de bienes y servicios local, incluido los contratistas.	Relación de proveedores locales que brindan bienes y servicios requeridos por el proyecto.	Mensual
		Número proveedores locales contrato.	Mensual

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 56 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
	Manejar las expectativas de los comerciantes acorde con la demanda del Proyecto.	Número de reuniones informativas sobre la real demanda bienes y servicios con los proveedores locales	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

5.4. Programa de comunicación y consulta

Objetivos

- Comunicar eficazmente las actividades que se desarrollan en los diferentes frentes de trabajo.
- Establecer un canal de diálogo con la población y grupos de interés.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Identificar los temas de interés de cada uno de los actores sociales, a fin de elaborar información y discursos relevantes para ellos.
- Establecer y dar a conocer a la población y grupos de interés los canales oficiales de comunicación.
- Se elaborará un mapeo permanente de medios de comunicación más usados en cada zona, con la finalidad de poder ser utilizados para la difusión de temas de interés.
- Se establecerá un vocero oficial para brindar información a los medios de prensa. La jerarquía de comunicación no se debe romper en ningún momento.
- Desarrollar diferentes mecanismos de comunicación, para tener mayor acercamiento a los diferentes grupos de interés, es así que tenemos: reuniones

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 57 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

informativas, material informativo, buzón electrónico, oficina de información y visitas guiadas a la zona del Proyecto.

- Se informará a la población local sobre el inicio de los trabajos constructivos: actividades que se van a desarrollar, tiempo de duración, personal requerido para los trabajos, rutas de acceso y procedimiento de atención a quejas y reclamos. Esta información se deberá realizar con 15 días calendarios previos al inicio de los trabajos en cada frente.
- Se informará a la población el término de cada trabajo realizado y el abandono del lugar. Se verificará y comunicará el cumplimiento de los compromisos asumidos; así como de las obligaciones laborales o con proveedores por parte de la empresa contratista y subcontratista.
- Todo el trabajo de difusión se realizará bajo los protocolos de prevención de contagio del Covid-19, mensualmente se evaluará la pertinencia de cada una de las estrategias que se proponen a continuación, de tal forma que estas actividades no contribuyan al contagio de la población.

Reuniones informativas

A cargo de los relacionistas comunitarios. Se realizarán reuniones informativas de forma individual o colectiva con los representantes de la población y grupos de interés, en donde se informará sobre todos los temas de interés de la contraparte. Se establecerán un cronograma de acuerdo a cada frente de obra.

Los temas a tratar en las reuniones informativas son: actividades del Proyecto, avance de obra, cronograma, cumplimiento del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas. Se llevará un registro mensual del número de reuniones informativas realizadas, así como del número de personas.

Material informativo

Se elaborará material informativo con temas de interés, inicio de trabajos, requerimiento de personal, ubicación de la oficina informativa, números de contacto, esto será distribuido entre la población de cada frente de obra. Será un apoyo de información que reforzará la información difundida en las reuniones informativas.

El material informativo utilizado seguirá las directrices de diseño estipulados por la ARCC, quienes deberán aprobar el contenido previo a su difusión.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 31/08/2021 Versión: 01 Página 58 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Buzón electrónico

Se habilitará un buzón electrónico, correo electrónico, a través del cual, la población más alejada pueda comunicarse con el equipo de relaciones comunitarias, para hacer llegar algún comentario, consulta o reclamo. Los correos ingresados en el buzón serán descargados en una base de datos que permita hacerle seguimiento a cada caso, hasta lograr su solución definitiva. Para tal fin se implementará el correo: informes@ohla-peru.pe.

Oficina de información

Se implementará una oficina de información que atienda de lunes a viernes en horario de 9:00 a.m. a 1:00 p. m., a donde pueda asistir la población y grupos de interés. Se ubicará en una zona céntrica y de fácil acceso, de tal forma que se asegure la visita de los involucrados, su ubicación se establecerá de acuerdo al avance de obra. La oficina deberá contar con un libro de registro en donde cada visitante pueda colocar sus datos y motivo de la visita: nombres y apellidos, N.º de DNI, fecha de visita, dirección del domicilio, organización o grupos de interés al cual pertenece, motivo de la visita, teléfono de contacto, correo electrónico y firma o huella digital.

Los relacionistas comunitarios serán los encargados de hacer el seguimiento a cada visita hasta lograr la solución del caso.

Visitas guiadas a la zona del Proyecto

El equipo de relacionistas comunitarios coordinará con los representantes de los grupos de interés para realizar visitas a la zona del Proyecto, de tal forma que se les pueda explicar cuáles son los trabajos de se van a ejecutar; además, que puedan realizar sus consultas, las mismas que serán respondidas oportunamente. Se tomará en cuenta los aportes que puedan realizar, ya que, al ser población asentada durante años, conoce la dinámica del río y acontecimientos importantes.

Matriz de mensajes claves

Como parte de las estrategias de comunicación se han elaborado respuestas comunes para abordar las consultas realizadas por los grupos de interés, manteniendo un solo discurso por parte de todos los miembros del equipo de campo, de tal forma que estas ideas claves se acuñen dentro del área de intervención y permitan mantener el manejo de la información.

A continuación, se presenta la matriz de mensajes claves

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 59 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Tabla 13 – Matriz de mensajes claves

Actores	Consultas	Mensaje Clave
Autoridades locales	¿Cuándo empezarán las obras?	El inicio está en función de la aprobación del IGAPRO.
	¿Cuántos kilómetros de enrocado se va ejecutar?	Aproximadamente 31.2 kilómetros de diques nuevos.
	¿El proyecto incluye trabajos de reforestación?	Si, con especies nativas y con un alcance de 300 hectáreas.
	¿Se harán trabajos de descolmatación?	Se está estudiando el caso y se evaluará para saber cómo se van a tratar esos casos.
	¿El enrocamiento será una línea continua o será por tramos?	Por tramos
	¿Cuál es el beneficio que se va a dar a las franjas marginales?	Los ocupantes de la franja marginal no pueden recibir ningún beneficio.
	¿Se tomará en cuenta los puquios dentro del proyecto?	Si, se encuentran analizados en el IGAPRO.
	¿Qué van a hacer con los invasores de la faja marginal?	Formalmente el tema corresponde a la ANA, se está coordinando permanentemente con ellos.
Propietarios en accesos	¿Harán mejoras en la infraestructura existente?	Se evaluará su estado y potenciales mejoras.
	¿Los caminos recibirán algún tratamiento para no generar polvo?	Se ha considerado el regadío permanente con camiones cisterna.
Camaroneros	¿Qué medidas se tomarán para proteger los recursos del camarón?	La principal es que los diques estarán fuera del cauce del río.
	¿Actualizarán las estadísticas sobre el camarón?	Vamos a tener personas especializadas en temas de camarones dentro de nuestra planilla, para estudiar y cuidar el recurso.
	¿Se trabajará en el cuerpo de agua?	No, los trabajos serán a los lados del río y no se cruzará este, se trabajará en las riberas.
	¿Se está haciendo un estudio de impacto ambiental acerca del recurso de los camarones?	En el IGAPRO se encuentra el análisis de impactos y riesgos a esta actividad
Usuarios de agua	¿Qué pasará con la infraestructura de riego?	Se ha hecho un levantamiento y será considerada durante la construcción.
Población en general	¿En qué consiste el proyecto?	31 kilómetros de diques nuevos y 6 kilómetros de reconstrucción, rehabilitación y mejoramiento de diques.
	¿Cuándo empezarán las obras?	El inicio está en función de la aprobación del IGAPRO
	¿Qué acciones se tomarán a los puntos críticos visitados por OHLA a solicitud de la población y autoridades? ¿Serán considerados dentro del proyecto actual?	Se enviará al área de diseño para su evaluación y posterior a la ARCC para su revisión y evaluación
	¿Cuáles son los trabajos que realizarán de manera preventiva para evitar daños generados por la crecida del verano?	No realizaremos trabajos preventivos.
Ocupantes en área de diques	¿Por qué en esa ubicación si nos protegerá?	Protegerá las zonas fuera del cauce de posibles inundaciones durante crecidas extraordinarias.
	Hay otros puntos críticos ¿Los considerarán?	Con la finalización del estudio, se determinará los sectores críticos que podrían ser atendidos y quizás se tendrá que incrementar la inversión que se tiene previsto para este proyecto.
Operadores turísticos	¿Cuáles son las características de las obras?	Construcción de diques a través de enrocados, alerta temprana en las cuatro quebradas
	¿Se desviará el flujo de agua para los trabajos? ¿Se hará reencauzamiento?	No se tiene programado el desvío del flujo de agua ni reencauzamiento

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 60 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Actores	Consultas	Mensaje Clave
Caso río Chico	¿Se incluirá a río Chico dentro del proyecto con la construcción de diques, protección de canales de riego y bocatomas?	Se toma nota de su solicitud, será remitida al área de diseño de OHLA para su evaluación y posterior remisión a la ARCC

Elaborado por FCISA, 2021

Indicadores

El programa de comunicación y consulta evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 14 – Indicadores del programa de comunicación y consulta

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población y grupos de interés del área de influencia del proyecto	Realizar reuniones informativas con los representantes de la población y grupos de interés.	Acta de reuniones informativas realizadas. Número de personas informadas.	Mensual Mensual
	Elaborar material informativo y distribuirlo a la población.	Cantidad de material informativo distribuido Temas incluidos en el material de información	Mensual Mensual
	Contar un buzón electrónico	Número de correos recibidos Número de correos respondidos	Mensual Mensual
	Contar con una oficina de información	Número de vistas mensuales Número de reclamos o quejas Número de casos solucionados	Mensual Mensual Mensual
	Realizar visitas con los representantes de la población y grupos de interés a la zona del Proyecto	Número de visitas realizadas Número de personas que participaron	Mensual Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 61 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

5.5. Programa de atención a quejas y reclamos

Objetivos

- Generar un canal oficial de diálogo con la población y grupos de interés para la atención oportuna de sugerencias y reclamos.
- Dar solución oportuna y definitiva a los reclamos presentados, por las actividades del Proyecto.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

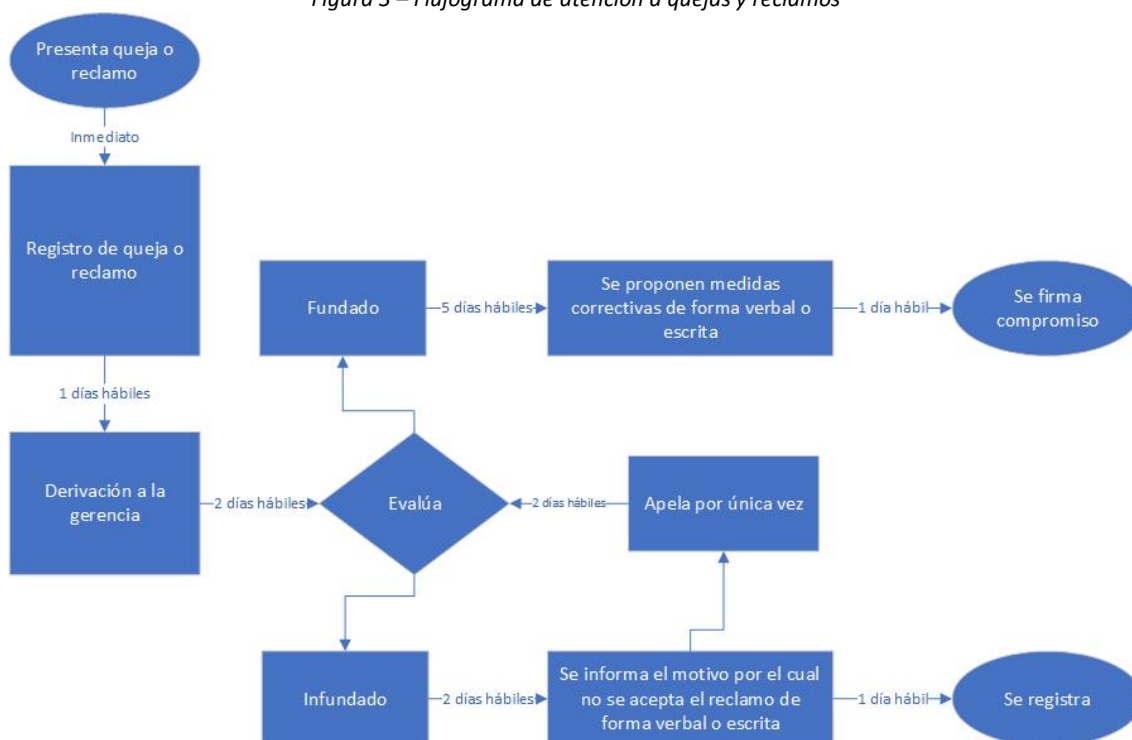
Actividades

- Establecer un procedimiento estándar para la atención de quejas y reclamos.
- Difundir entre la población y grupos de interés el procedimiento de quejas y reclamos.
- Atención oportuna a las quejas y reclamos, se debe establecer un tiempo máximo de solución, el cual no exceda los 7 días hábiles para la respuesta.
- Se deberá solicitar los sustentos a los reclamos presentados, el relacionista comunitario podrá acercarse a la zona para la constatación de los hechos.
- Se abrirá un expediente de seguimiento por cada una de las quejas o reclamos presentados, el cual incluirá anexos fotográficos de la situación actual y el detalle de las actividades que se van realizando.
- Las quejas y reclamos presentados serán informados al Gerente de sitio y a la coordinación social inmediatamente para su derivación y comunicación a las demás instancias.
- La solución encontrada será informada oportunamente a la persona que presentó el caso, concluyendo con las acciones correctivas y la firma de conformidad. Los resultados finales pueden ser:

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 62 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE			
"COPIA CONTROLADA"			

- o Declarado fundado: se da la razón a la persona que presenta el reclamo y se le propone la alternativa de solución.
 - o Declarado infundado: no se reconoce participación del Proyecto en la afectación motivo de la queja o reclamo. Se debe sustentar debidamente con documentos.
- Por única vez se puede apelar la decisión final, esta puede ser total o parcial, y se evaluarán los temas que no han sido considerados anteriormente.

Figura 3 – Flujograma de atención a quejas y reclamos



Elaborado por FCISA, 2021

Indicadores

Los indicadores que permitirán evaluar el programa de atención a quejas y reclamos son:

Tabla 15 – Indicadores del programa de atención a quejas y reclamos

Beneficiarios	Indicadores		Prioridad
	Estratégicos	Operativos	
Población mayor de 18 años residente	Contar con un procedimiento	Procedimiento de atención a quejas o	Por única vez

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 63 de 64
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Beneficiarios	Indicadores		Prioridad
	Estratégicos	Operativos	
de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	atención de quejas o reclamos	reclamos aprobados por la gerencia Número de organizaciones informadas del procedimiento de atención de quejas o reclamos	Mensual
	Atención de quejas o reclamos	Número de quejas y reclamos presentados mensualmente Número de quejas y reclamos atendida Número de quejas y reclamos solucionado con acta de conformidad	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Como parte de la atención a los casos presentados se realizará la recepción de las solicitudes de compensación e indemnización, para aquellos casos que fueron declarados fundados y dieron como resultados de que se realice el pago de una indemnización o compensación por la afectación ocasionada un tercero.

Para la atención de estas solicitudes se deberá aplicar el siguiente procedimiento:

- Recepción de la solicitud de compensación e indemnización.
- Elaboración del expediente de atención. En donde se incluirá la documentación previa de evaluación de la queja y reclamo.
- Identificación de beneficiarios: individual o colectiva.
- Elaboración de convenio. En el cual se especifique que el pago es como parte de la compensación o indemnización por la afectación causa por el Proyecto.
- Recepción de documentación.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha:31/08/2021 Versión: 01 Página 64 de 64
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u> "COPIA CONTROLADA"		

- Suscripción del convenio en el notario.
- Desembolso del dinero.

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS "AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS"	Revisión: R03
	CONTRATO: ENTREGA DE LAS DEFENSAS RIBEREÑAS DEL RÍO CAÑETE Y DEL RÍO HUAURA (PAQUETE 5)	Emisión: 26/01/2022
	LIMA	Página: 1 de 62



REVISIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

☒ A- ACEPTADO

☐ B- ACEPTADO CON COMENTARIOS

☐ C- RECHAZADO

Rogelio Gonzales 05/03/2022

FIRMA FECHA



PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA CUENCA DEL RÍO CAÑETE – PROYECTO 1 RIO CAÑETE

400201-OHL001-000-XX-PL-ZZ-000015

DIRECCIÓN DE SOLUCIONES INTEGRALES

REV N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELAB. POR	REV. POR	APROB. POR
RO0	27/09/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	J. Rios	F. Cisneros	J. López Q.
RO1	14/10/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	J. Rios	F. Cisneros	J. López Q.
RO2	17/12/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	J. Rios	F. Cisneros	J. López Q.
RO3	26/01/2022	Emitido para Revisión y Comentarios	J. Rios	F. Cisneros	J. López Q.
FIRMAS:					

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 1 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA CUENCA DEL RÍO CAÑETE – PROYECTO 1

<i>N° copia</i>	<i>Copia asignada a</i>

			26/01/2021
Elaborado por Carlos Alberto Cárdenas	Revisado por Edwin Zarco	Aprobado por Edwin Zarco	Fecha de aprobación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 2 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ÁREA DE INFLUENCIA	4
4. LÍNEAMIENTOS ESTRATÉGICOS Y PROGRAMAS DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	7
4.1. ENFOQUE	7
4.2. ESTRATEGIAS	9
4.3. LINEAMIENTO 1: ALINEAMIENTO INTERNO	10
4.3.1. PERSONAL Y EQUIPO	15
4.4. LINEAMIENTO 2: PREVENCIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS SOCIALES	17
4.4.1. Mapeo de actores y riesgos sociales.....	19
4.4.2. Identificación de riesgos y oportunidades asociadas al proyecto	31
4.4.3. Programa de manejo de crisis	38
5. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS.....	41
5.1. Programa de acompañamiento de afectaciones prediales	42
5.2. Programa de contratación temporal de personal local	47
5.3. Programa de adquisiciones de productos locales	51
5.4. Programa de comunicación y consulta.....	53
5.5. Programa de atención a quejas y reclamos.....	58
6. ANEXOS.....	61

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 3 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u> "COPIA CONTROLADA"		

1. INTRODUCCIÓN

El Grupo OHLA adjudicatario del “Proyecto Solución Integral para el Control de Inundaciones y Movimiento de Masa de la Cuenca del Río Cañete y del Río Huaura”, paquete 5 (de ahora en adelante el Proyecto), tiene como alcance la validación técnica, diseño a detalle, obtención de permisos, liberación de predios y construcción de las soluciones definidas de un portafolio de tres (03) proyectos:

- Proyecto 1: Creación del Servicio de Protección Contra Inundaciones del Río Cañete entre el tramo desembocadura del río Cañete - Localidad de Paullo en los distritos de San Vicente de Cañete, Nuevo Imperial y Lunahuaná de la provincia de Cañete - Departamento de Lima con CUI 2498739.
- Proyecto 2: Creación del Servicio de Protección contra inundaciones y movimiento de masas en las quebradas San Jerónimo, Condoray, Jacayita y Picamarán en los distritos de Lunahuaná, Pacarán y Zúñiga de la Provincia de Cañete - departamento de Lima con CUI 2498426.
- Proyecto 3: Creación del Servicio de Protección en las riberas del Río Huaura vulnerable ante peligro de inundaciones en las localidades de 5 distritos de la provincia de Oyón y 6 distritos de la provincia de Huaura – Departamento de Lima con CUI 2499886.

El proyecto cuenta con tres (03) componentes con sus respectivas medidas: (i) Componente A, Defensas ribereñas, diques de protección y canales, ii) Componente B, presas, iii) Componente C: sistema de alerta temprana.

Para el desarrollo de estos trabajos se ha previsto la elaboración y ejecución del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas (en adelante el Plan). Ponemos en contexto que la vecindad es el entorno que rodea al proyecto, el área de influencia en donde interactúan diferentes grupos de interés que guardan una relación de dependencia entre sí; mientras que el vecino son las personas, organizaciones sociales, económicas y culturales, instituciones y empresas que comparten una misma área de influencia. El buen vecino es aquel que puede convivir en armonía y de forma pacífica con las demás personas, organizaciones, instituciones o empresas que lo rodean. En tanto que las relaciones públicas vienen a ser el conjunto de actividades que permiten la comunicación estratégica frente a los demás vecinos, que permite a uno informar sus acciones y al otro poder estar informados de los temas de interés, que podrían afectar la buena vecindad.

El tal sentido, el presente Plan contiene programas y actividades del Proyecto 1, lo que

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 4 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

permitirá el desarrollo del proceso de planificación y construcción en armonía con la población y el medio ambiente, con la finalidad de evitar externalidades que afecten la buena vecindad; esto se realizará a través de un trabajo de relacionamiento comunitario.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos de las relaciones comunitarias que implementará el Grupo OHLA en la planificación y ejecución del Proyecto, a fin de que se garantice un ambiente de cordialidad y buena vecindad con la población y demás grupos de interés que se ubican dentro del área de influencia.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer programas y actividades que permitan la identificación de los grupos de interés con la ejecución del proyecto, a través de su participación y colaboración.
- Establecer canales de comunicación asertivos que permitan mantener informados a la población sobre las actividades que desarrolla el proyecto, a través de una jerarquía de comunicación.
- Prevenir y manejar posibles conflictos sociales surgidos por las actividades propias del proyecto.

3. ÁREA DE INFLUENCIA

El área de influencia social del Proyecto comprende las localidades ubicadas en torno a la cuenca del río Cañete, específicamente al proyecto 1, así como las zonas en donde se desarrollen actividades económicas o recreativas cuyos actores sientan o perciban algún tipo de impacto a causa de las actividades constructivas.

El alcance geográfico del área de influencia se ha delimitado en función de los impactos que se puedan generar, tanto positivos como negativos, por las actividades realizadas en las diferentes etapas del proyecto, los cuales se manifestarán en los centros poblados ubicados en torno al proyecto. En tal sentido se han definido dos (02) extensiones: el área de influencia directa, que es la demarcación geográfica administrativas más cerca a los componentes del proyecto y en donde los grupos de interés pueden percibir directamente los impactos; para este caso va a comprender los centros poblados

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 5 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u> "COPIA CONTROLADA"		

ubicados más cercanos al proyecto; y el área de influencia indirecta, en donde los grupos de interés podrán percibir de forma indirecta los impactos generados, para este caso se han considerado a los distritos en cuyas jurisdicciones se encuentra alguno de los componentes. Ver **Anexo N° 1 Mapa del área de influencia.**

Los criterios que se han seguido para la delimitación del área de influencia son:

- Ubicación geopolítica de la población y grupos de interés: viene a ser el espacio en donde la población y grupos de interés desarrollan las actividades sociales, económicas y culturales. Esto comprende a la población que reside en torno a la faja marginal de la cuenca del río cañete, así como las áreas en donde se desarrollan actividades económicas como en el turismo o la actividad extractiva del camarón.
- Localidades ubicadas colindantes a las vías de acceso: el proceso constructivo requiere el uso de vías de ingreso y salida a la zona del proyecto, esto puede realizarse sobre vías de uso local, o requerirse la habilitación de nuevas vías que impacten en las actividades sociales, económicas o culturales de la población aledaña a estas vías.
- Posibles impactos económicos: Las actividades constructivas podrían ocasionar la afectación de actividades económicas que se desarrollan en el río cañete, como son los deportes de aventura o la extracción del camarón; además, se considera la zona terrestre, en donde se desarrolla la actividad agrícola.
- Predios impactados: se ha considerado las zonas en donde se ubican predios que podrían requerirse para la ubicación de algunos componentes del proyecto, esto a través de un proceso de adquisición y liberación de áreas.
- Localidades que aporten mano de obra local: los trabajos constructivos requieren de la contratación de mano de obra local, es así que se prevé que las zonas que aportan con este requerimiento son las localidades más cercanas a cada frente de obra.

De acuerdo a los criterios indicados se ha definido la siguiente área de influencia

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 6 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 1 – Distritos del área de influencia

Proyecto	Ubicación		Área de influencia indirecta		Área de influencia directa	
	Departamento	Provincia	Distritos	Comunidad campesina	Categoría	Nombre
"Creación del Servicio de Protección Contra Inundaciones del Río Cañete entre el tramo desembocadura del río Cañete - Localidad de Paullo en los distritos de San Vicente de Cañete. Nuevo Imperial y Lunahuaná de la provincia de Cañete - Departamento de Lima"	Lima	Cañete	San Vicente de Cañete	No	Anexo	Herbay Bajo
					Centro poblado	Santa Teresa
					Centro poblado menor	La Esmeralda
					Centro poblado	Pampa Castilla
					Anexo	Boca del Río
					Centro poblado	Isla Alta
					Centro poblado menor	Herbay Alto
					Centro poblado	Santa Sofía
					Centro poblado	Isla Baja
			Nuevo Imperial	No	Centro poblado	Caltopilla
					Anexo	Ramadilla
					Anexo	San Carlos
			Lunahuaná	No	Centro poblado	El Arca
					Anexo	Socci
					Centro poblado	Lúcumo
					Centro poblado	Paullo

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 7 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

En el **Anexo N° 2 Diagnóstico del área de influencia** se puede encontrar la caracterización del área de influencia directa y del área de influencia indirecta, en donde se describen las principales características sociales, económicas y culturales de la población asentada en torno al proyecto. Para el caso del área de influencia indirecta se utilizó información del INEI Censo de 2017; mientras que, para la caracterización del área de influencia directa se realizó un estudio cualitativo a nivel de centros poblados en donde se ubican los componentes del proyecto.

4. LÍNEAMIENTOS ESTRATÉGICOS Y PROGRAMAS DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

4.1. ENFOQUE

El presente Plan ha sido elaborado teniendo en cuenta los diferentes enfoques que permiten mantener la adecuada relación con los grupos de interés, tomando en cuenta los aspectos singulares de cada uno, que permita que los programas y actividades que se desarrollen pueda incluirlos dentro de las estrategias. Los enfoques considerados son:

Enfoque intercultural

De acuerdo al Decreto Supremo N° 003-2015-MC se pone desde ya, la obligación de que el Estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales para promover un efectivo uso de la ciudadanía basada en el dialogo.

Se promoverá la relación intercultural con los grupos de interés, desde el primer acercamiento, respetando las costumbres y creencias de forma armoniosa con los diferentes grupos de interés en un mismo espacio, sin jerarquías generadas por sus singularidades culturales. Mediante este enfoque se manejarán códigos de comunicación que permitan el entendimiento de la información que se brinda, incorporando diferentes visiones sobre un mismo tema, identificando el lenguaje adecuado para la transmisión de información.

Es así que se verificará que el lenguaje utilizado en los materiales informativos sea de fácil comprensión para toda la población. Además, se tendrá en cuenta las actividades económicas, sociales y culturales que realicen para definir los días y horarios en que se desarrollen las reuniones informativas.

Enfoque de género

De acuerdo al Plan Nacional de Género 2012 – 2017 la igualdad tiene que ver con el tratamiento justo a hombre y mujeres en cuanto a sus necesidades; pero un tratamiento diferencial para cerrar las brechas de desigualdad, promoviendo el goce efectivo de las

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 8 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

oportunidades. En lo referente a la comunicación, la Ley N° 28983 de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, establece el incorporar y promover el uso de lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones escritas y documento que elaboren.

Se promoverá la participación de las mujeres y hombres sin ningún tipo de discriminación, teniendo en cuenta los diferentes roles que cada uno desarrolla, así como las diferencias identificadas en sus relaciones de poder e inequidades que se puedan manifestar. Identificando estas diferencias se podrá ir ejecutando las actividades de tal forma que posibiliten la participación de ambos.

Es así que se programarán reuniones informativas teniendo en cuenta los horarios y días que permitan la participación de hombres y mujeres; se organizarán reuniones con líderes mujeres para comunicar oportunamente las actividades del proyecto. Además, para la contratación de mano de obra local se tendrá en cuenta a la población de ambos géneros, sin discriminación alguna.

Enfoque de derechos

Se promoverá que los programas y actividades se desarrollen en el marco del respeto a los derechos de las personas, sustentados en la Constitución Política del Perú, la normativa nacional, así como internacional en los que el Estado Peruano se haya ratificado. Se reconoce que los derechos son naturales a todas las personas, se establecen desde su concepción, es por eso que la búsqueda de las acciones debe estar orientados a que estos se hagan efectivos de manera inmediata y permanente, durante todo el proceso constructivo.

Se promoverá el cumplimiento a las obligaciones legales para con la población, de parte de la contratista y subcontratistas. Esto se deberá manifestar en la política de adquisición de bienes locales y contratación de mano de obra temporal.

Enfoque de responsabilidad social empresarial

Implica el comportamiento de la empresa privada en esta práctica del buen vecino, con acciones que evidencien el respeto a las personas, costumbres y medioambiente, comprometiéndose a que las actividades que realicen tengan en cuenta esta política, la misma que será incorporada dentro de los programas que implementarán como parte del presente Plan. También tiene que ver con el respeto laboral, respetar y hacer respetar los derechos del personal involucrado en la obra, es así que se promueve no solo la participación de la población aledaña al proyecto en los trabajos constructivos, sino que se vela porque se cumplan las obligaciones laborales.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 9 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

4.2. ESTRATEGIAS

Las estrategias que se seguirán toman en cuenta los diferentes enfoques que permiten mantener la adecuada relación con los grupos de interés. Estas estrategias son:

Participación de los interesados

La base para el manejo de las relaciones comunitarias es un claro y transparente proceso de consulta permanente con los diferentes grupos de interés del Proyecto, principalmente provenientes de los centros poblados, organizaciones sociales y organizaciones económicas.

En todo momento se buscará la participación de los grupos de interés a fin de que pueda hacer llegar sus opiniones y sugerencias sobre el manejo que se da las relaciones comunitarias, para tal fin se realizarán reuniones informativas, visitas personales y se implementarán mecanismos de atención a las personas en donde se puedan recepcionar sus opiniones y aportes.

Involucramiento del personal de obra

La responsabilidad del manejo de las prácticas del buen vecino y el mantenimiento de una adecuada política de responsabilidad social empresarial, requiere del compromiso de cada área del proyecto, así como de cada una de las subcontratistas; liderada por la Gerencia de Sitio de OHLA; además de promover la participación de la población y grupos de interés en este proceso de diálogo continuo.

El personal de obra, conocedor del código de conducta, deberá interiorizar el respeto de las prácticas del buen vecino, y promover su cumplimiento en beneficio de la población y grupos de interés.

Incluir a instituciones gubernamentales

La inclusión de instancias gubernamentales y autoridades locales en el desarrollo del plan del buen vecino es clave. A través de la generación de alianzas estratégicas con las diferentes instituciones estatales, se promoverá la apertura del diálogo y colaboración para el correcto desarrollo del Proyecto, el mismo que beneficia a la población del área de influencia.

Se brindará información oportuna a las autoridades locales, distritales y regionales para poder recibir sus aportes y comentarios, a fin de poder desarrollar mejor las estrategias de comunicación con la población y grupos de interés.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 10 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Incluir a los grupos de interés del proyecto

Uno de los ejes de la estrategia es contar con el apoyo de los diferentes grupos de interés, para ello se debe identificar sus expectativas y percepciones a fin de poder gestionar adecuada y oportunamente su involucramiento en los diferentes programas que contiene el Plan.

Mediante reuniones informativas y con los mecanismos de atención que se implementen con la población, se podrá establecer canales de diálogo que permitan recibir sus aportes haciendo que el presente Plan se acople mejor a su realidad.

Aprovechar los recursos humanos de la zona

Esta estrategia permite maximizar los impactos positivos del Proyecto, en términos de demanda de mano de obra local, para la etapa de construcción, según el requerimiento constructivo, dando oportunidad a la población local para poder participar en el Proyecto. Es necesario establecer procedimientos que aseguren la participación de la población local, beneficiando al vecino en esta demanda de mano de obra.

Priorización de compras locales

De acuerdo a las necesidades y estándares de calidad del Grupo OHLA y de sus contratistas, se promoverán la adquisición de bienes y servicios locales, de tal forma que se beneficie a los pequeños comerciantes ubicados dentro del área de influencia, estableciendo mecanismos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones por parte de las subcontratistas. Las demandas de la empresa de bienes y servicios de la zona dinamizarán la economía local, durante la construcción, a nivel de hogares, empresas, productores y servicios locales.

4.3. LINEAMIENTO 1: ALINEAMIENTO INTERNO

Objetivos

Alinear a las empresas que participan en el proyecto, así como a todos los trabajadores en una sola dirección de acción, el de respeto a la población y grupos de interés, a través de una conducta adecuada establecida en el presente Plan.

Público objetivo

El público objetivo son los trabajadores de las empresas contratistas y subcontratistas que participan en todas las etapas del proyecto.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 11 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE			
"COPIA CONTROLADA"			

Actividades

El éxito del Plan dependerá de las coordinaciones que se establezcan entre las distintas áreas que participan del Proyecto, así como de las empresas contratistas y subcontratistas que participan de la ejecución del Proyecto. Esto permitirá que se desarrollen las líneas de acción de forma correcta, compartiendo las actividades y que se realice un seguimiento adecuado del cumplimiento de obligaciones y compromisos asumido por todos los participantes. Para tal fin se realizarán las siguientes acciones:

- Se realizará la exposición del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas a todas las empresas que participan del proyecto. Se incidirá en la importancia de su cumplimiento para poder llevar una buena vecindad con la población y grupos de interés. La información que se brindará será:
 - Compromisos asumidos con la población y grupos de interés.
 - Presentar los temas importantes y sensibles para la población.
 - Procedimientos a seguir por el equipo de relaciones comunitarias para las diferentes actividades.
 - Conocer el procedimiento de atención de quejas y reclamos.
 - Exponer el código de conducta y su importancia.
 - Protocolo de Relacionamento Comunitario.
- Se establecerán compromisos con las empresas contratistas y subcontratistas:
 - Para la contratación de mano de obra local en los requerimientos de mano de obra no calificada.
 - Para la adquisición de bienes y servicios locales, de acuerdo a las necesidades de cada empresa y sus políticas de calidad interna.
 - Inducción en relaciones comunitarias a todo el personal de la obra.
 - Cumplimiento del Protocolo de Relacionamento Comunitario.
- Se desarrollarán reuniones semanales con todos los responsables de cada empresa para evaluar los riesgos sociales identificados, así como la necesidad de la participación del equipo social en el acompañamiento de los trabajos. Se establecerán responsabilidades y tiempo de cumplimiento. En cada reunión se elaborará un acta de acuerdo y avance.
- Direccional la atención de quejas y reclamos al Gerente de Sitio y Coordinador Social, para que sean ellos quienes lideren la atención y solución del mismo. Las

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 12 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

empresas deberán participar en la solución oportuna de los reclamos admitidos como procedentes.

- Las empresas deberán reportar mensualmente al equipo social, a través del Gerente de Sitio, el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como las estadísticas de contratación de personal y la adquisición de bienes y servicios locales. Además, deberán evidenciar el cumplimiento de los compromisos contractuales asumidos sus trabajadores y proveedores.

Triangulación entre las áreas de diseño social

Además, como parte de este trabajo de alineamiento, identificaremos la estrategia de coordinación entre el área social con la de Diseño de Proyecto, de tal forma que los aportes que la población y grupos de interés realizan al proyecto puedan ser incluidas en el diseño final. Para ello se deberán realizar las siguientes acciones:

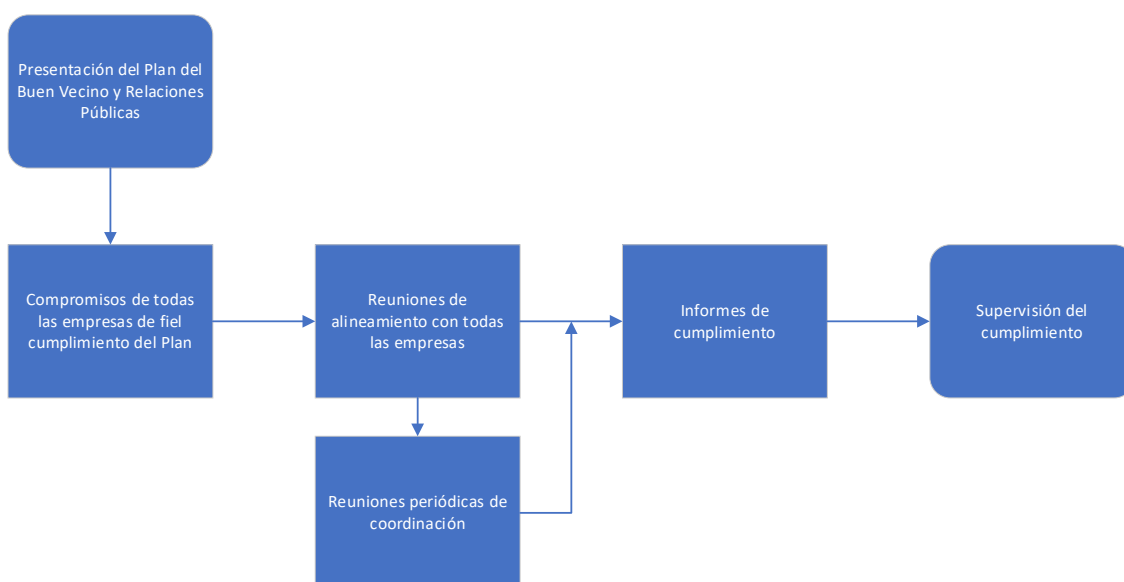
- Como punto de partida se realizará una visita a campo con compañía del área de diseño de proyectos y el área social para que el primero realice una explicación de las soluciones planteadas para el diseño definitivo.
- El Gerente de Sitio programará reuniones quincenales entre el área de diseño de proyecto y el área social. Estas reuniones deben ser de carácter obligatorio, estableciéndose fecha y hora inamovible.
- El área de diseño de proyecto remitirá de forma preliminar el diseño de los componentes trabajados, esto será con 7 días de anticipación previo a cada reunión de coordinación.
- El equipo social realizará la identificación en campo de las actividades económicas, sociales y culturales que realicen la población y grupos de interés en las zonas donde se ubicarán los componentes. Se recogerán los aportes de los involucrados para las soluciones propuestas.
- En las reuniones quincenales se realizará una retroalimentación. El equipo de diseño explicará los avances de los últimos 15 días, y el equipo social expondrá los resultados de su acercamiento a la población, los temas que presentará son:
 - Actividades desarrolladas por la población y grupos de interés en las zonas de construcción.
 - Impactos sociales y económicos generados por el diseño.
 - Riesgos sociales asociados al diseño.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 13 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

O Propuestas de solución desde el punto de vista social

- Al finalizar cada reunión se elaborará un acta, la misma que contendrá compromisos y responsabilidades para cumplimiento de las partes.
- Además, se coordinarán reuniones con las autoridades, población y grupos de interés para la presentación del diseño propuesto, para esto se contará con la participación del equipo de diseño, a fin que pueda presentar la propuesta y reciba los aportes de los involucrados. Esas reuniones se programarán mínimo con siete días de anticipación.
- El equipo social informará, a través del gerente de sitio, al equipo de diseño los resultados de la socialización del diseño propuesto realizado a la población, grupos de interés y autoridades, alertando tempranamente sobre las percepciones y expectativas generadas; así como los impactos que se pudieran generar a las actividades desarrolladas por los grupos de interés, tanto sociales, económicas y culturales. Esta información se remitirá a través de un informe virtual posterior a cada reunión informativa, y mínimo una vez a la semana, la información será complementada en las reuniones quincenales y servirá para que el equipo de diseño proponga nuevas alternativas.

Figura 1 – Flujograma de alineamiento interno



Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 14 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Indicadores

El programa de alineamiento interno evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 2 – Indicadores del programa de alineamiento interno

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Trabajadores del proyecto: contratistas y subcontratistas	Capacitación en relaciones comunitarias a todo el personal del proyecto	Número de trabajadores capacitados.	Mensual
	Actas de acuerdo y avance.	Nivel de cumplimiento de compromisos asumidos por cada empresa	Mensual
	Cumplimiento de compromisos	Número de trabajadores contratados	Mensual
		Número de proveedores locales contratados	Mensual
Área de diseño y social	Coordinación entre equipo de diseño y social	Número de reuniones realizadas	Quincenal
		Número de reuniones con población en la que se participa	Mensual
		Nivel de cumplimiento de acuerdos	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Protocolo de Relacionamiento Comunitario

Todas las empresas que participan del Proyecto deberán interiorizar entre sus acciones el siguiente protocolo, el mismo que es de fiel cumplimiento.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 15 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Principales lineamientos:

- Coordinar esfuerzos entre todas las empresas para el adecuado desarrollo de las actividades teniendo en cuenta el respeto a la población y grupos de interés.
- Manejar canales de diálogo e información oficiales con la población, a través del equipo de relaciones comunitarias.
- Las actividades de interacción con la población y grupos de interés serán coordinadas con el equipo de relaciones comunitarias e informadas al Gerente de Sitio.
- Las gestiones de permisos y autorizaciones deberán ser solicitadas al equipo de relaciones comunitarias a través del Gerente de Sitio. Ninguna empresa podrá llegar a acuerdos individuales o colectivos de forma independiente.
- Los trabajadores de las empresas deberán hacer fiel cumplimiento del Código de Conducta.
- En caso ocurriera alguna afectación o daño personal o de infraestructura de terceros, se procederá a comunicar al Gerente de Sitio y al equipo de relaciones comunitarias.
- Se seguirán los protocolos previstos por el Grupo OHLA para reducir el riesgo de contagio de la Covid-19. Las empresas deberán disponer de equipos de bioseguridad a todo su personal, así como la aplicación de pruebas de descarte de infección.

4.3.1. PERSONAL Y EQUIPO

La implementación del Plan estará bajo la dirección del Gerente de Sitio, quien contará con el equipo operativo encargado de la ejecución de los programas, conformado por un (01) coordinador social y un (01) relacionista comunitario, bajo la dirección de la jefatura social.

Gerente de Sitio

Es la máxima autoridad del proyecto, encargado de la ejecución de los trabajos de ingeniería y coordinación con las empresas involucradas, así como con la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC).

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 16 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Dentro de las funciones están:

- Mantener las coordinaciones internas con las empresas involucradas.
- Mantener las coordinaciones con la ARCC.
- Asegurar el correcto cumplimiento del Plan.
- Promover las coordinaciones internas de forma periódica, a través de reuniones de avance y planificación de actividades, definiendo responsabilidades entre todos los involucrados.

Coordinador Social

Es el encargado de implementar y verificar el cumplimiento del Plan; así como de la evaluación de los resultados. Podrá proponer modificaciones al Plan como parte de la dinámica de resultados, potenciando aquellos con mejores resultados y reformulando actividades en aquellos que no logran los objetivos.

Dentro de las funciones están:

- Elaborar informes periódicos sobre el cumplimiento del Plan.
- Informar al Gerente de Sitio los resultados de las actividades desarrolladas.
- Implementar el proceso de participación con la población y grupos de interés.
- Aprobar las comunicaciones y medios que se utilizan para informar a la población
- Coordinar el trabajo del relacionista comunitario.
- Manejar información sobre los avances de obra, calendario y actividades para informar oportunamente al relacionista comunitario.
- Manejar adecuadamente los conflictos sociales que pudieran surgir a consecuencia del proyecto.
- Analizar y establecer estrategias para atender los riesgos sociales identificados

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 17 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Relacionista Comunitario

Es el equipo operativo en campo encargado del acompañamiento del diseño y construcción, quienes informan a la población y grupos de interés sobre el avance obra; además de encargarse del cumplimiento del presente Plan.

Dentro de las funciones están:

- Acompañar durante los trabajos constructivos del Proyecto.
- Coordinar con los responsables de SOMA el cumplimiento del código de conducta, para un trato adecuado hacia la población y grupos de interés.
- Mantener la comunicación fluida con los grupos de interés, informando sobre el avance de obra y cumplimiento del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas.
- Actualizar permanentemente el mapeo de actores sociales, se recomienda de forma mensual.
- Actualizar permanentemente la matriz de riesgos sociales asociados al proyecto, e informar oportunamente al coordinador social.
- Realizar visitas a campo para verificar el cumplimiento del Plan.
- Informar a través de reportes periódicos el avance de los objetivos del Plan.

4.4. LINEAMIENTO 2: PREVENCIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS SOCIALES

Objetivos

- Establecer acciones a seguir para la prevención de impactos sociales, identificando previamente los riesgos asociados al proyecto, de tal forma que puedan ser gestionados oportunamente.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 18 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Actividades previas

- Se elaborará un listado de zonas sensibles, detallando el riesgo que se puede presentar durante las diferentes etapas del proyecto. Estos estarán asociados a infraestructura pública, privada, económica y de servicios.
- Se elaborará un listado de actividades económicas, sociales y culturales que se desarrollen en cada frente de obra, identificando al grupo de interés que desarrolla la actividad.
- Se informará a la población y grupos de interés, hasta con 15 días calendarios de anticipación, sobre las actividades que se van a desarrollar, de forma que se planifique un plan de acción en conjunto, identificando zonas de riesgos y recogiendo sus aportes de solución, a fin de evitar cualquier afectación.
- Se desarrollará el plan de acción con la participación de las autoridades/representantes de la población.
- Se pondrá en conocimiento de la población el procedimiento de atención de quejas y reclamos y los tiempos de evaluación que puede tomar ser considerados procedentes.
- Se coordinará con el personal de campo, equipo constructor, las acciones a desarrollar, informando sobre los riesgos que se podrían generar, y socializando las propuestas de la población.

Actividades posteriores

- Una vez producida la afectación el personal de campo deberá informar al responsable de la subcontratista los acontecimientos ocurridos. Inmediatamente se deberá hacer de conocimiento del Gerente de Sitio las incidencias.
- Se realizará la verificación en campo, a cargo del relacionista comunitario y la persona designada por el Gerente de Sitio. Se levantará un acta de verificación acompañada del testimonio del afectado y capturas fotográficas.
- Se informará al afectado las acciones a seguir para la atención del caso, el cual no puede pasar de 9 días para brindar la solución adecuada.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 19 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se realizará la atención del caso y solución final, de acuerdo a lo establecido en el acta de acuerdo entre el afectado y el relacionista comunitario
- Finalmente se suscribirá un acta de conformidad.

Indicadores

El programa de prevención y manejo de impactos contará con las siguientes actividades de control:

Tabla 3 – Indicadores del programa de prevención y manejo de impactos

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	Elaborar la matriz de riesgo	Número de afectaciones identificadas	Mensual
		Número de afectaciones abordadas	Mensual
		Número de afectaciones solucionadas	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

4.4.1. Mapeo de actores y riesgos sociales

El mapeo de actores se ha desarrollado sobre la base de considerar a todas las personas y grupos de interés que presentan una relación de interdependencia con el proyecto, lo que los hace factibles de ser afectados o afectar las operaciones del mismo. Es así que se han identificado a la población, a representantes de organizaciones sociales y económicas y autoridades.

Para la identificación y análisis de los actores se ha tenido en cuenta tres (03) pasos, que permitan identificar a la persona o grupos de interés y luego caracterizarlo y evaluarlo¹:

Primer paso: Propuestas de actores

Se identificó en un primer momento quienes son los grupos sensibles que podría ser impactados por el proyecto en las diferentes actividades que desarrollan: social,

¹ La Matriz de mapa de actores utiliza el modelo elaborado por Antonio Pozo Solís, Lima, febrero 2007.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 20 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

económica o cultural; en esta primera aproximación se pudieron identificar grandes grupos como lo son:

- Población de los centros poblados en torno a los componentes del Proyecto
- Juntas de Usuarios de Sistema de Saneamiento
- Juntas de regantes
- Asociación de agricultores
- Operadores turísticos
- Juntas vecinales
- Autoridades locales

Segundo paso: Identificación de funciones y roles

Con la lista preliminar de grandes grupos se procedió a identificar en campo a sus representantes e integrantes, aquellas personas más accesibles en esta primera aproximación y quienes brindaron información acerca de las funciones y roles de las organizaciones a las que pertenecen.

Tercer paso: Análisis de actores

Comprende el análisis de los actores identificados, teniendo en cuenta dos (02) categorías: i) relaciones predominantes y ii) niveles de poder. Con ello se realizó un análisis cualitativo de los diferentes actores.

- Relaciones predominantes: Se definen como las relaciones de afinidad (confianza) frente a los opuestos (conflicto), en la propuesta de intervención. Se considera los siguientes tres aspectos:
 - A favor: predomina las relaciones de confianza y colaboración mutua.
 - Indeciso/indiferente: Predomina las relaciones de afinidad, pero existe una mayor incidencia de las relaciones antagónicas.
 - En contra: el predominio de relaciones es de conflicto.
- Jerarquización del poder: Se define como la capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones que se emprenda con la intervención. Se considera los

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 21 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

siguientes niveles de poder

- o 2.1 Alto: predomina una alta influencia sobre los demás.
- o 2.2 Medio: La influencia es medianamente aceptada.
- o 2.3 Bajo: no hay influencia sobre los demás actores.

La matriz de mapa de actores que se presenta a continuación nos muestra la relación predominante y la jerarquización del poder que presentan los actores sociales y grupos de interés frente al proyecto; además, se ha incluido en la última columna la relación que pudiera existir entre los diferentes actores y grupos de interés, identificándose tres (03) tipos:

- Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
- Relaciones débiles o puntuales
- Relaciones de conflicto

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 22 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 4 – Matriz de mapa de actores

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Centro Poblado	Clasificación de los actores sociales	Conjunto de personas con intereses similares	Funciones que desempeña cada y el objetivo que persigue con sus accionar frente al proyecto	Se define como las relaciones de afinidad (confianza) frente a los opuestos (conflicto)	Capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones	identificar y analizar el tipo de relaciones que puede existir entre los diferentes actores identificados, por ejemplo: relación fuerte de coordinación y trabajo conjunto, relación débil con poca o casi ninguna coordinación y relación de conflicto. Se plantea los siguientes niveles de relaciones sociales: • Relaciones de fuerte colaboración y coordinación • Relaciones débiles o puntuales • Relaciones de conflicto
				1. A Favor	1. Alto	
				2. Indiferente	2. Medio	
				3. En Contra	3. Bajo	
Herbay Bajo	Stakeholder	Jesús Aguilar Zanabria	Gerente general de Empresa de Transporte	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	Agricultora	Alejandra Sulca Rodríguez	Agricultora	1	3	Relaciones débiles o puntuales
	Asociación de pescadores camareros de Herbay Bajo	Luis Alberto Zanabria Aroni	Acuicultor	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	Asociación de Fauna y Flora del Valle Herbay Bajo	Timoteo Lázaro Gonzales	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
	JASS de Herbay bajo	Jose Humberto Contreras Espinoza	Presidente	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	Junta Vecinal	Efraín Guillen Revollo	Vicepresidente	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 23 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
	Junta Vecinal	Cirilo Noa Huamán	Vocal	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Santa Teresa	Junta Vecinal	Marco Sergio Guerra Remusgo	Presidente	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
La Esmeralda	Junta Vecinal	Marcial Huamani Andia	Ex Presidente	1	3	Relaciones débiles o puntuales
	Autoridad Local	Lorenzo Mendoza Quispe	Teniente Gobernador	1	3	Relaciones débiles o puntuales
	Vaso de Leche	Cindy Lévano	Presidenta	1	1	Relaciones débiles o puntuales
	Junta Vecinal	Santa Chamorro	Presidenta	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Pampa Castilla	Junta Vecinal	Jaime Hinostrero Chávez	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
	Agricultor	Beatriz Nolasco	Agricultor	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	ONAGI	Jorge Espinoza de La Cruz	Teniente Gobernador	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Boca del Río	Stakeholder	Rocío Melgarejo Ccama	Pdta. Vaso de Leche	1	2	Relaciones débiles o puntuales
	ONAGI	Edmundo Gonzales	Teniente Gobernador	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	Junta Vecinal	Miguel Gonzales Peña	Presidente	1	2	Relaciones de conflicto
Isla Alta	Junta Vecinal	Manuel Zarasú More Acevedo	Vice Pdte. saliente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	JASS	Víctor Contreras	Presidente de JAS	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Herbay Alto	ONAGI	Andrés Avelino Cáceres Quispe	Teniente Gobernador	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 24 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
	ONAGI	Leandro Bustamante Aponte	Juez de Paz	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	Municipalidad de Centro Poblado	Lizandro Lobatón Uceda	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Santa Sofia	Agricultor	David Medina	Agricultor	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Isla Baja	Junta Vecinal	Daniel Pebes	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Caltopilla	JASS	Juan Medina Caltopilla	Delegado de Toma	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Ramadilla	ONAGI	Oscar Benedicto Gallego	Agente Municipal	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
San Carlos	Junta Vecinal	Hamerly Adarly Quispe Sánchez	Vicepresidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Socsi	Cantera	Isabel Luyo	Presidenta	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Lúcumo	Stakeholder	Robi Willy Tadeo Yactayo	Presidente del Comité de Riego	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	JASS	Ezequiel Vicente Cuzcano Carbonero	Tesorero JASS	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	Agente Municipal	Félix Humberto Sánchez Sánchez	Agente Municipal	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	Junta Vecinal	Gilbert Peña	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
El Arca	Junta Vecinal	Ilaria Quispe	Tesorerera	1	3	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 25 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Paullo	Asociación de camaroneros Socsi - Lúcumo - Paullo	Elvis Luis Cuzcano Ochoa	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	ONAGI	José Marcelo Ruiz Cárdenas	Teniente Gobernador	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
	Agente Municipal	María Lorenza Infanta Sánchez	Agente Municipal	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Municipalidad Provincial de Cañete	Gerencia de Defensa Civil	Efraín Loayza	Gerente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Autoridad Local del Agua	Junta de Usuarios de Agua de San Vicente de Cañete	Benjamín Inga Alata	Gerente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Autoridad Local del Agua	Autoridad Local del Agua	Eber Bermeo	Representa al Gobierno Regional	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Comisión de usuarios Subsector Hidráulico Palo Herbay	Comisión de Usuarios Subsector Hidráulico Palo Herbay	Jose Carmelo Castilla Quiroz	Vice Pdte.	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad Distrital de Lunahuaná	Gerencia de Desarrollo Rural y Urbano	Celso Jesús Santivañez López	Gerente	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 26 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Lunahuaná	Asociación de operadores de servicio turístico de Lunahuaná - ASOTUL	Carlos Enrique Candela Álvarez	Presidente	2	1	Relaciones débiles o puntuales
Lunahuaná	Asociación de compañías de rafting de Lunahuaná - ACRL	Edgar Vicente Cama	Presidente	2	1	Relaciones débiles o puntuales
Cañete	Medios de comunicación	Radio Activa	Informar a la población	No identificado	1	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Radio A1	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Kalidad	Informar a la población	No identificado	2	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Ke buena	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	La Mega	Informar a la población	No identificado	3	No identificado

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 27 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Cañete	Medios de comunicación	Radio Max	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Radio Ribereña	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Cañete Tv	Informar a la población	No identificado	3	No identificado

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 28 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Esta matriz es una primera aproximación a los actores sociales, a través del cual se ha podido identificar la relación que existe, en donde predomina la relación de fuerte colaboración y coordinación. Esta identificación está identificada en un escenario aún sin proyecto, donde la población cuenta aún con poca información sobre los diferentes aspectos del mismo, así como las afectaciones prediales que se podrían generar.

Durante las semanas posteriores al trabajo de campo se ha realizado el acompañamiento a los estudios de geotecnia y topografía, además de la identificación de los principales actores sociales de la sección 1 de los diques de prioridad. En esta intervención se han identificado nuevos actores sociales, esta relación se muestra en el **Anexo N° 3 Mapa de partes interesadas**

Bajo ese escenario el mapeo que se presenta como una línea base para la planificación de la interacción del buen vecino, nos permite conocer al vecino y su posición frente al proyecto y al cambio, estableciendo las primeras estrategias de acción. Pero esta aproximación es dinámica en el tiempo, las personas y grupos de interés pueden modificar su percepción y posición frente al proyecto, es por eso que se hace necesaria la actualización constante de una matriz de seguimiento, la misma que se actualizará de forma mensual, para ello se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

Paso 1: Identificación del actor

- Nombres completos de la persona u organización
- Identificación del tipo de organización/institución
- Cargo que desempeña en la organización/institución
- Actividad y área de acción e influencia del actor o grupos de interés

Paso 2: Análisis del actor

- Identificar intereses del actor o grupos de interés
- Identificar el poder de influenciar y convocar a las demás personas y grupos de interés. Se deberá hacer incidencia en cómo se legitima el poder manifestado.
- Identificar el interés que muestran frente al proyecto y sus actividades. Se deberá identificar lo que motiva el mayor o menor interés.

Paso 3: Actualización de matriz

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 29 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

- Se elaborará una matriz en donde se incluya la información recopilada en los pasos 1 y 2. Esta se irá actualizando de forma permanente, con obligatoriedad una vez al mes. Se identificará el cambio de posición de los actores y los acciones que lo motivaron. Dentro de las categorías identificadas está:
 - **Reticente débil:** Requieren sólo de esfuerzos y supervisión mínimos. No tienen interés y tienen poco poder. Debemos mantenerlos monitoreados para captar todos sus movimientos y los posibles cambios de actitud respecto a nuestro proyecto.
 - **Partidario débil:** Debemos mantenerles informados ya que pueden ser importantes para influir a los más poderosos. Tienen mucho interés, pero poco poder y hay que mantener informados sobre la evolución del proyecto.
 - **Reticente líder:** Son poderosos, pero su nivel de interés en las estrategias de la organización es bajo. Son generalmente pasivos, pero pueden emerger repentinamente como resultado de ciertos acontecimientos, moviéndose a la posición reticente líder y hay que mantenerlos satisfechos.
 - **Partidario líder:** Tienen bastante poder y altamente interesados en las estrategias de la organización. La aceptación de estrategias por parte de estos grupos de interés dominantes debe ser tomada como una consideración importante en la evaluación de nuevas estrategias. Hay que mantenerlos involucrados en nuestro proyecto y gestionar atentamente sus expectativas.

La matriz de Poder Interés que se manejará y reportará mensualmente tendrá el siguiente formato:

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 30 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	

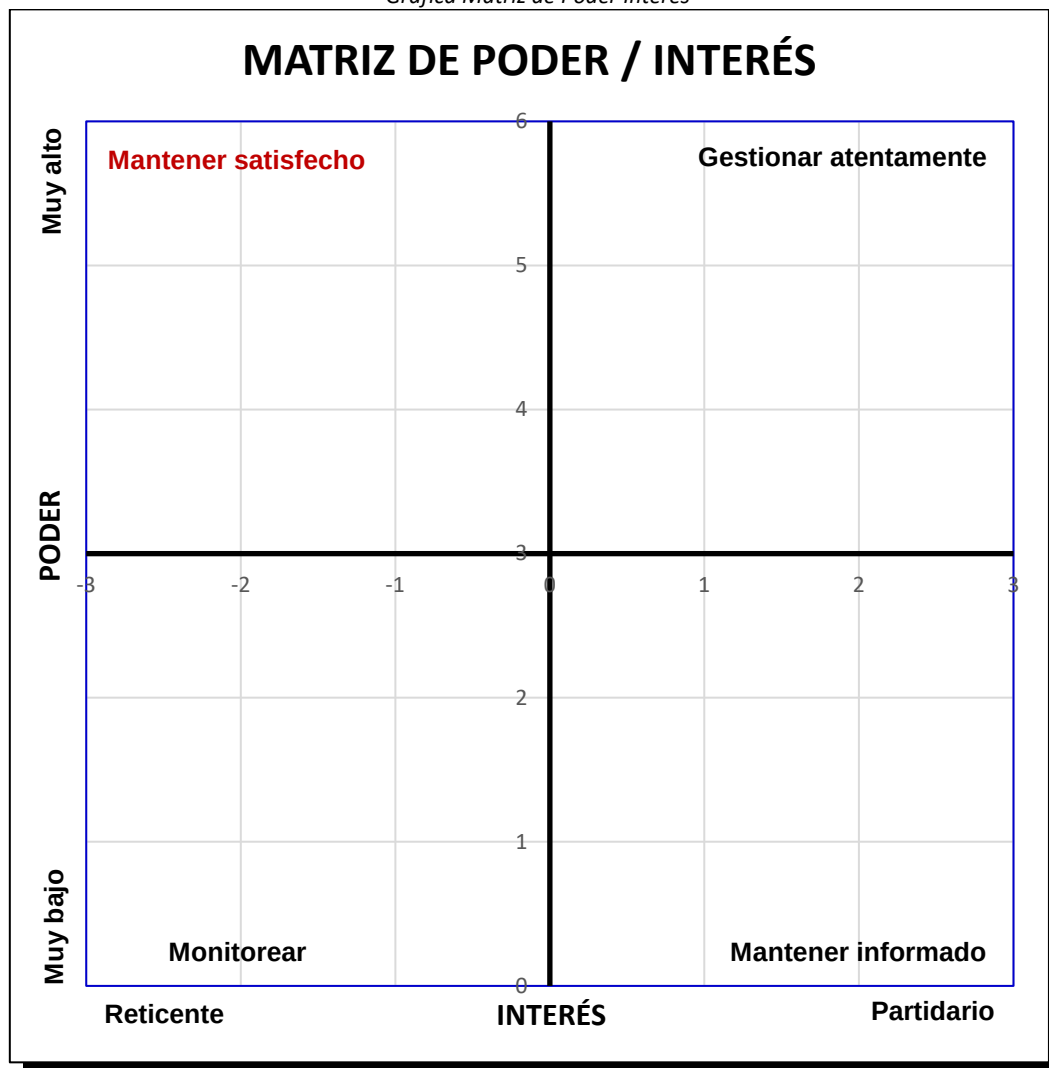
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA MARCA DE AGUA DE
"COPIA CONTROLADA"

Tabla 5 – Matriz de poder interés

N°	Cod	Interesado	Interés	Poder	Incidencia	Tipo	Estrategia
1	A		2	5	10.0	Partidario líder	Gestionar atentamente
2	B		2	2	4.0	Partidario débil	Mantener informado
3	C		1	4	4.0	Partidario líder	Gestionar atentamente
4	D		1	2	2.0	Partidario débil	Mantener informado
5	E		-1	4	4.0	Reticente líder	Mantener satisfecho
6	F		-2	2	4.0	Reticente débil	Monitorear

Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarria, PMP®

Gráfica Matriz de Poder Interés



Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarria, PMP®

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 31 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Tabla 6 – Valorización de poder interés

Poder sobre el proyecto		Interés al proyecto	
Calificación	Puntos	Calificación	Puntos
Muy alto	5	Alto interés	2
Alto	4	Bajo interés	1
Medio	3	Sin interés	0
Bajo	2	-Bajo rechazo	-1
Muy bajo	1	-Alto rechazo	-2

Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarria, PMP®

Tabla 7 – Estrategias según interés y poder

Tipo	Estrategia	Interés	Poder	I x P
Partidario líder	Gestionar atentamente	>0	>=3	
Reticente líder	Mantener satisfecho	<0	>=3	
Partidario débil	Mantener informado	>0	<3	
Reticente débil	Monitorear	<0	<3	
Neutral	Monitorear	0		

Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarria, PMP®

4.4.2. Identificación de riesgos y oportunidades asociadas al proyecto

La definición de un riesgo social es la posibilidad de materializarse un impacto social, producto de eventos externos y que afectan el logro de los objetivos planteados. Para este caso en particular, el enfoque de análisis se basa en la acción humana. El riesgo es una condición incierta, que puede o no ocurrir, pero que si ocurre generará efectos negativos en el proyecto; para lo cual es necesario desarrollar planes de respuestas que se ejecuten oportunamente a fin de reducir las amenazas.

Para efectuar la calificación del riesgo se utilizan los criterios de Grado de Impacto y la Probabilidad de Ocurrencia. El Grado de Impacto viene a ser la fuerza como afecta al proyecto una acción determinada realizada por los grupos de interés, pudiendo ser:

- Bajo: calificado con 1, el riesgo no se considera relevante, debido a que no se vuelve una amenaza.
- Medio: calificado con 2, las consecuencias son consideradas importantes, pero es aún menor el grado de que se pueda materializar.
- Alto: calificado con 3, es cuando el proyecto se ve afectado de manera crítica, así como su sostenibilidad.

La probabilidad de ocurrencia también se califica con tres puntajes:

- Bajo: calificado con 1, debido a que los antecedentes hacen concluir que la posibilidad de ocurrencia es baja.
- Medio: calificado con 2, debido al que riesgo podría presentarse, pero no existe evidencia que indique alta posibilidad.
- Alto: calificado con 3, Existen factores que analizados indican una alta probabilidad de ocurrencia.

Tabla 8 – Criterios de Evaluación del Riesgo

Evaluación del Riesgo			Probabilidad de Ocurrencia (P)		
	Valorización	Calificación		~50%	~75%
			1	2	3
Grado de Impacto (I)	Bajo	1	1	2	3
	Mediano	2	2	4	6
	Alto	3	3	6	9

Fuente: PMBOK, 2004.

Las acciones que se implemente dependerán del nivel de riesgo identificado, es así que los riesgos se agrupan en tres niveles:

- Nivel de riesgo bajo: calificado entre 1 y 2, se acepta el riesgo ya que el impacto generado es no significativo, es la probabilidad de que este se materialice es baja.
- Nivel de riesgo medio: calificado entre 3 y 4, se deberá monitorear, haciendo un seguimiento del riesgo para determinar si las probabilidad e impactos van aumentando o disminuyendo.
- Nivel de riesgo alto: Se requiere un plan de respuesta que permita controlar el riesgo.

4.4.2.1. Riesgos identificados para el proyecto

A continuación, presentamos los riesgos identificados previo al inicio del proyecto, los mismos que podrían variar durante la ejecución, es por ellos se hace necesario monitorear y actualizar periódicamente la matriz.

Conflictos sociales con los camaroneros:

La crianza de camarones como negocio es realizada a lo largo del río Cañete por seis (06)

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 33 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

asociaciones de camaroneros, en el trabajo de campo se pudo contactar a dos (02) de ellas: Asociación de camaroneros Socsi - Lúcumo – Paullo (Lunahuaná) y la Asociación de pescadores camaroneros de Herbay Bajo (San Vicente de Cañete). De acuerdo a lo informado por estas dos (02) asociaciones, en algún momento se paralizó un proyecto de defensa ribereña gestionado por el Gobierno Regional debido a que las asociaciones de camaroneros sentían que eran afectados por los trabajos realizados; es por eso que recomiendan tener el mayor cuidado con respecto al impacto que se causaría en la ejecución del proyecto, ya que esto podría enturbiar las aguas del río afectando la especie en mención. Además, es necesaria coordinar con las asociaciones de camaroneros a fin de realizar los trasvases a otras cuencas como lo viene haciendo la empresa CELEPSA.

El grado de impacto se ha considerado medio, si bien las consecuencias de que podría ocurrir el evento son importantes, aún no se tiene indicios de que se materialice, por eso se le ha dado un puntaje de 2. La probabilidad de que este suceso ocurra existe, pero de acuerdo a los trabajos constructivos y la planificación que se va a tener no será alta, por eso, se ha considerado medio, con un puntaje de 2. El nivel de riesgo de conflicto social con los camaroneros es medio, con un puntaje de 4, por lo que se deberá realizar un seguimiento permanente para monitorear si la probabilidad de ocurrencia cambia.

Solicitud de naturalización del diseño de la defensa contra inundaciones:

Si bien la gran mayoría de personas están de acuerdo con la construcción de las defensas ribereñas, las juntas vecinales de las localidades cercanas a los ríos advierten que la construcción de defensas contra inundaciones podría presentar oposición pues se tiene el supuesto de que se generaría una desnaturalización del río, es decir, convertirlo en un conducto de agua, considerándolo una suerte de “canal gigante”, al cual no se puede acceder, perdiéndose toda posibilidad de mantener las interacciones sociales usuales que constan de visitar las riberas del río los fines de semana para desarrollar actividades familiares y de recreación. Cabe precisar que esta es una idea que parte del desconocimiento del proyecto.

El grado de impacto se ha considerado bajo, debido a que el impacto que generaría es bajo y posibilidad de que materialice es reducida, por eso se le ha dado un puntaje de 1. La probabilidad de que este suceso ocurra existe, pero es limitada debido a que la población no conoce el diseño del río y la información que tienen es reducida. El nivel de riesgo es bajo, las reuniones informativas con la población asegurarán que este riesgo se mantenga limitado.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 34 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Exigencia de puestos laborales por parte de la población del área de influencia:

Actualmente, debido a la pandemia, muchas personas que emigraron hacia la provincia de Lima y otras provincias han retornado a los centros poblados que se encuentran próximos al río Cañete, en la mayoría de casos por falta de oportunidades laborales; muchos de ellos se dedican a la actividad agrícola de subsistencia, y no tienen ingresos para completar su canasta básica familiar, por lo que ven en la ejecución del proyecto como una oportunidad laboral ya sea de manera indirecta o directa; generándose una sobre expectativa, la cual podría desencadenar en exigencias a la contratista o subcontratistas para hacerse de un puesto de trabajo.

El grado de impacto se ha considerado medio, si bien la sobre expectativa puede generar presiones hacia las diferentes empresas que participan del proyecto, el mismo no se materializaría hasta ser alto, debido a que sí se tiene contemplado la contratación de mano de obra local, por tal motivo se ha dado un puntaje de 2. La probabilidad de que estas exigencias se materialicen es medio, porque existe una gran expectativa, pero no llega a alto, ya que ciertos pobladores cuentan con algún tipo de puesto de trabajo, como es el caso de los agricultores, el puntaje asignado es 2. El nivel de riesgo de exigencia de puestos laborales es medio, con un puntaje de 4, por lo que se deberá realizar un seguimiento permanente para monitorear si la probabilidad de ocurrencia cambia.

Conflictos sociales con los operadores turísticos:

La actividad del canotaje que se desarrolla en el río Cañete es una fuente de ingreso para las organizaciones de operadores turísticos, quienes desarrollan sus actividades en el río. La actividad se desarrolla en la parte alta y recorre el río hasta la parte baja donde desembarcan los turistas, en caso de volcadura de las embarcaciones, existen zonas ya identificadas para la salida y extracción de las personas y equipos. La ejecución del proyecto ha generado interrogantes en los operadores turísticos, quienes no cuentan con mayor información del lugar en donde se construirán los diques, la estructura que tendrá y si se modificará el cauce del río; esto puede generar incomodidad que llegue a un escalamiento de conflicto.

El grado de impacto se ha considerado medio, debido a que si bien existe posibilidad de que ocurra, este no se materializaría, por eso se le ha dado un puntaje de 2. La probabilidad de que este suceso ocurre existe, pero de acuerdo a los trabajos constructivos y la planificación no sería alta; por eso se ha considerado medio, con un puntaje de 2. El nivel de riesgo de conflicto social con los operadores turísticos es medio, con un puntaje de 4, por lo que se deberá realizar un seguimiento permanente para monitorear si la probabilidad de ocurrencia cambia.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 35 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE			
"COPIA CONTROLADA"			

A continuación, presentamos la matriz de riesgos que será la línea base para el inicio del trabajo de campo, el mismo se deberá complementar y actualizar constantemente, mínimo una vez al mes.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 36 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA MARCA DE AGUA DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 9 – Matriz de Riesgos – Medio Social

Descripción del Riesgo	Causa	Grado de Impacto (I)	Probabilidad de Ocurrencia (P)	Calificación del Riesgo (IxP)	Acciones
Conflictos sociales con las asociaciones de camaroneros	El uso de maquinaria para los trabajos constructivos puede acarrear tierra en el cauce del río Cañete. El sedimento podría llegar hasta las zonas de vida de los camarones, afectando su desarrollo y comercialización, y como consecuencia afectar el ingreso familiar de los miembros de las asociaciones de camaroneros.	2	2	4	Se deberá coordinar con el equipo constructor para que planifiquen las actividades constructivas en coordinación con los camaroneros, estableciendo las fechas más sensibles en el que los trabajos deberán ser más cuidadosos; además de informar anticipadamente el calendario de actividades y las acciones a realizar.
Solicitud de naturalización del diseño de la defensa contra inundaciones	La falta de información acerca del diseño que se utilizará para la construcción de la defensa ribereña ha generado temor en la población, respecto que se pueda hacer el uso habitual de sus riberas para esparcimiento, lo que podría generar una oposición a la solución definitiva de diseño.	1	2	2	Se deberá realizar reuniones informativas con las autoridades, representantes y población en general para informar acerca del diseño definitivo y las características actuales que tendrá el cauce del río, a fin absolver las interrogantes que se pudieran presentar, y abordarlas oportunamente.
Exigencia de puestos laborales por parte de la población del área de influencia	La situación socioeconómica de muchas personas que viven en los centros poblados aledaños al proyecto, quienes se dedican a la actividad agrícola de subsistencia, esperan encontrar en el Proyecto una fuente de ingresos.	2	2	4	Manejar un procedimiento de contratación de mano de obra que sea de conocimiento de todas las partes interesadas, en el cual se promueva la contratación de mano de obra local no calificada, brindando oportunidades a la población del área de influencia y que forma parte de los grupos de interés. Además, se llevarán estadísticas de contratación para ampliar la mayor participación de personas.
Conflictos sociales con	La construcción de los diques en algunas zonas de ribera del río Cañete	2	2	4	Se deberá realizar una presentación a los operadores turísticos, en donde se informe las

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 37 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Descripción del Riesgo	Causa	Grado de Impacto (I)	Probabilidad de Ocurrencia (P)	Calificación del Riesgo (IxP)	Acciones
los operadores turísticos	puede afectar el ejercicio de la práctica del canotaje, debido a que existen zonas de desembarque y parada para las embarcaciones de canotaje que terminan su recorrido y aquellas que son revocadas. Además, existe el temor que el diseño pueda afectar la calidad paisajística del río.				zonas y áreas de construcción de los diques, así como la descripción del proceso constructivo. Esta información les permitirá conocer más sobre el proyecto y comprobar que no se afectará su actividad económica.

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 38 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

En cuanto a las oportunidades identificadas de parte de los diferentes grupos de interés se ha podido establecer:

- Oferta de mano de obra local: existe una importante oferta de mano de obra, procedente de la población ubicada en las localidades que forman el área de influencia, quienes apoyan el desarrollo de las obras ya que ven en esta una oportunidad de obtener un puesto laboral.
- Buena disponibilidad de las autoridades: existe buena disponibilidad por parte de las autoridades locales para la ejecución del proyecto, lo que posibilita su apoyo frente a diferentes grupos de interés ubicados en su jurisdicción.

4.4.3. Programa de manejo de crisis

La crisis dentro del proyecto se entenderá como el nivel máximo de disconformidad que está a un paso del conflicto que puede escalar hasta un nivel de violencia y paralización del Proyecto, involucrando a la población y grupos de interés

Objetivos

- Realizar el monitoreo permanente de las partes interesadas para prevenir el brote de conflictos sociales.
- Contar con procedimientos adecuados para el manejo de los conflictos sociales.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

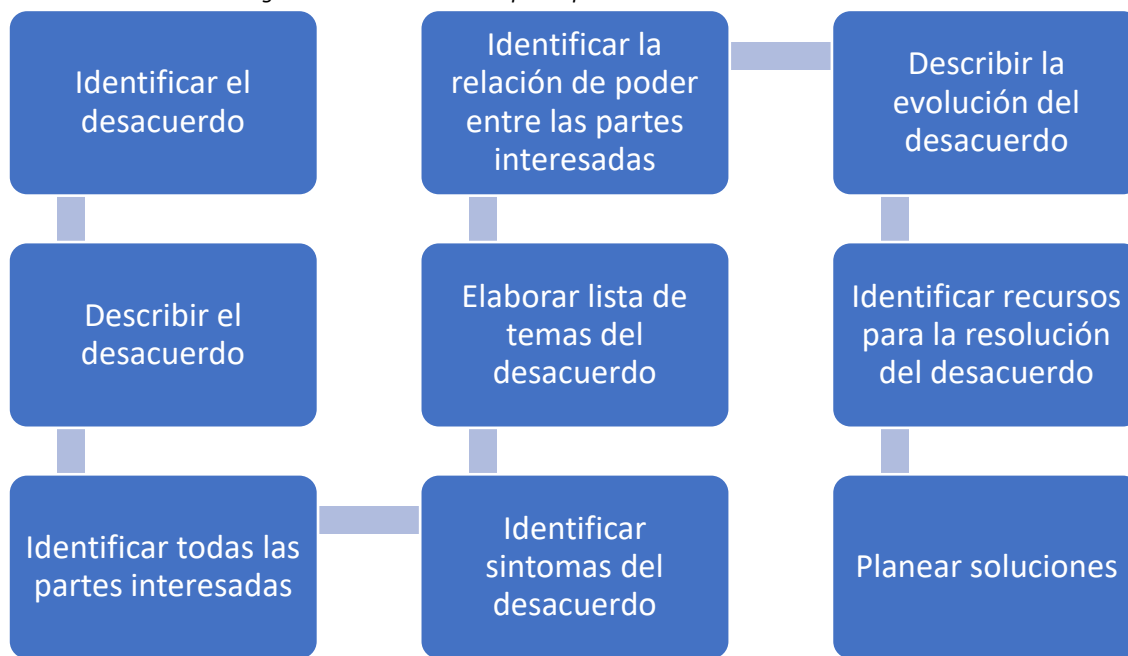
- Manejar semanalmente una matriz de conflicto a través del cual se pueda realizar el seguimiento, identificando primero las incomodidades o desacuerdos de los grupos de interés.
- Mantener comunicación con todos los involucrados, brindando soluciones para la atención a los desacuerdos o inconformidades.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 39 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Identificar los intereses de las personas y grupos de interés que forman parte de la matriz de conflictos.
- Identificar las causas reales de los desacuerdos o inconformidades antes de que escalen a conflicto.
- La estrategia general de intervención para la gestión de los conflictos sociales constará de tres etapas:
 - La prevención: implican todas las actividades descritas anteriormente con el fin de identificar las causas reales de los desacuerdos o incomodidades. La calidad de la comunicación es importante.
 - El tratamiento: en la intervención ante las primeras manifestaciones del conflicto, con el fin de que no escale agudizando el conflicto. Se deben proponer soluciones reales a corto y mediano plazo.
 - Seguimiento: orientada al seguimiento de las acciones establecidas en los acuerdos de las partes interesadas, evitando un rebrote. Se debe documentar todas acciones y la conformidad de las partes interesadas en las acciones que se desarrollan.
- En caso que estalle el conflicto se deberá designar un vocero oficial, encargado de las negociaciones y acuerdos. El Gerente de Sitio es la persona encargada de designar al vocero. Además, se establecerá un comité de crisis conformado por:
 - Gerente de Sitio
 - Gerente Social de la contratista
 - Coordinador Social
 - Jefe de seguridad
- Se utilizarán medios de comunicación masivos para dar a conocer las soluciones y acuerdos alcanzados entre las partes interesadas.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 40 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

Figura 2 – Método de ocho pasos para la atención de desacuerdos



Elaborado por FCISA, 2021

Procedimiento

- El Gerente de Sitio será el encargado de convocar al comité para explicar el motivo de la crisis y las acciones realizadas por los grupos de interés.
- Se expondrá los riesgos identificados
- Se informará en 24 horas a la Autoridad de Reconstrucción con Cambios de la situación.
- El comité realizará una evaluación rápida para establecer acciones y responsabilidad.
- El comité deberá aprobar un plan de acción.
- Se contactará con las autoridades locales para informar de la situación y comprometer su participación en la solución.
- Se dispondrá la paralización de las labores en las zonas en donde se desarrolla la crisis, y se pondrá a buen recaudo al personal y equipos.
- Se establecerán los canales de diálogo y mensajes internos y externos.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 41 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se evaluará la participación de un mediador que actúe como nexo entre el proyecto y los grupos de interés.
- El comité se reunirá diariamente para evaluar los resultados de las acciones realizadas y proponer nuevas medidas.
- El Gerente de Sitio informará permanente a las autoridades y a la Autoridad de Reconstrucción con Cambios el progreso diario la situación.

Indicadores

El programa de manejo de crisis contará con los siguientes indicadores:

Tabla 10 – Indicadores del programa de manejo de crisis

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	Elaborar la matriz de conflictos	Número de desacuerdos o incomodidades abordadas	Semanal
		Número de desacuerdos o incomodidades solucionadas	Semanal
	Estrategia de solución de conflicto	Acta de reunión	Diario
		Cumplimiento de acciones	Diario

Elaborado por FCISA, 2021

5. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

Para lograr el objetivo del Plan del Buen Vecino y Relaciones Públicas se implementarán cinco (05) programas que permitan un mejor acercamiento a la población, a través de la comunicación efectiva, la generación de confianza y la participación en el Proyecto. Los programas propuestos son:

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 42 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Programa de acompañamiento de afectaciones prediales
- Programa de contratación temporal de personal local
- Programa de adquisición de productos locales
- Programa de comunicación y consulta
- Programa de atención de quejas y reclamos

5.1. Programa de acompañamiento de afectaciones prediales

En el presente programa se establecen las acciones de acompañamiento a cargo del equipo de relaciones comunitarias, quienes estarán a cargo del primer acercamiento con los propietarios/poseionarios afectados por el Proyecto, a fin de gestionar las autorizaciones necesarias para el proceso de adquisición y liberación de áreas, de acuerdo a lo estipulado el Decreto Legislativo Nº 1192 Ley Marco de Adquisición y Expropiación de Inmuebles y el Decreto de Urgencia Nº 003-2020 Decreto de Urgencia que Establece Disposiciones Extraordinarias para la Adquisición y Liberación de Área Necesarias para el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad y el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios. Además, se realizarán las coordinaciones con la población y grupos de interés que podrán verse afectados por los trabajos de reubicación de interferencia.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer el procedimiento a seguir, a efectos de lograr que el proceso de adquisición y liberación de predios y reubicación de interferencias, se realice sin inconvenientes, minimizando el impacto generado a los sujetos pasivos, a fin de no generar posibles conflictos.

Objetivos Específicos

- Identificación de los predios requeridos, así como las interferencias que serán reubicadas por el Proyecto.
- Establecer las estrategias a desarrollar con cada afectado para la liberación de predios.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 43 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

- Informar de forma adecuada a los afectados los mecanismos y procedimientos que se van a seguir para la adquisición y liberación de predios, así como la reubicación de interferencias.

Lineamientos

Las actividades de acompañamiento de afectaciones prediales se registrarán de lineamientos que permitan impactar de menor grado a los propietarios/poseionarios y sus familias, para ello se tendrá en cuenta:

- Equidad Social: todas las familias, independientemente de su condición de propiedad, serán el objetivo de las acciones de compensación sin discriminación.
- Soluciones diferenciadas según tipo de afectación y capacidad social: se tendrá en cuenta los grados de afectación y a las diversas condiciones socioeconómicas de la población objetivo, haciendo un mayor seguimiento a la población vulnerable.
- Reconocimiento de los beneficiarios: comprende a los pobladores censados hasta la fecha de corte, en el cual se les envía la carta de intención de compra; a efectos de evitar la especulación, así como, la invasión de nuevos pobladores, motivados por las compensaciones.
- Valuación: será realizada en valores de mercado, de tal forma que sea factible la adquisición de otra vivienda y/o tierras, según corresponda.
- Participación: se asegura la participación de la población interesada, en las decisiones relacionadas con las compensaciones.

Actividades de comunicación con la población y autoridades

- Reunión de presentación: se realiza antes del inicio de las actividades, con autoridades de gobiernos locales, organizaciones vecinales, directivos de las juntas vecinales y población ubicada en la zona de influencia. Es una primera reunión de presentación general del Proyecto, y de las partes involucradas.
- Identificación de partes interesadas: tiene como finalidad conocer a los principales pobladores que tienen especial connotación en las áreas de influencia del Proyecto, siendo necesaria la identificación de nombres, domicilios y otros datos, los cuales posibilitarán, además del acercamiento positivo con la

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 44 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

población objetivo, conocer las características de la referida población ubicada en la zona de influencia.

- Reuniones periódicas de información y seguimiento: necesario realizar permanentemente, durante el tiempo que demanda la realización de actividades, y que están estrechamente relacionadas con los acuerdos arribados, su ejecución y el tiempo que pudiera demandar, entre otros.
- Reunión de cierre de actividades: referido a la culminación de las actividades en las diferentes etapas de los procesos, y especialmente, relacionado con los acuerdos adoptados.

Pasos a seguir para el acompañamiento de las afectaciones prediales

Paso N.º 1

- Identificación de la afectación. A través la información recibida por los responsables de la adquisición y liberación de áreas, se verificará si el predio comprende a un terreno, vivienda, terreno agrícola o de otra categoría.
- Se realizará una visita de campo por parte del relacionista comunitario para constatar la información recibida, se indagará sobre las características de ocupación y uso del predio.
- Se recabará información del propietario/poseionario: dirección u otro medio de contacto. Esto deberá ser incorporado a la base de dato de afectados.

Paso N.º 2

- Se realizará el primer contacto con el propietario/poseionario, a quien se le explicará sobre el Proyecto, sus componentes y el beneficio que traerá a la población de la cuenca del río Cañete.
- Se le informará los pasos a seguir por parte de los propietarios cuyos predios deban ser adquiridos. También se le informará sobre la legislación nacional que sustenta todo el proceso de adquisición y liberación de predios: Decreto Legislativo N.º 1192 Ley Marco de Adquisición y Expropiación de Inmuebles y el Decreto de Urgencia N.º 003-2020 Decreto de Urgencia que Establece Disposiciones Extraordinarias para la Adquisición y Liberación de Área Necesarias para el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad y el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 45 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se le informará sobre los trabajos que se realizarán para la elaboración del expediente técnico legal, su importancia y necesidad, y se concretará una visita de los especialistas prediales; además se le informará que para esa visita debe contar con sus documentos de propiedad y personales, así como de los demás propietarios/poseedores del predio.
- Se le informará el procedimiento interno de atención de quejas y reclamos, en caso requiera presentar alguna en cualquier momento del proceso. Se le recalcará que este procedimiento se llevará a cabo con estricta discreción, manteniendo el anonimato de su identidad si así lo desea.

Paso N.º 3

- Se acompañará en la notificación del propietario/poseedor en donde se le informa de la calidad de afectación de su predio, se le explicará el motivo de la carta, que forma parte del proceso administrativo.
- Se concretará la fecha y día de la programación de la visita técnico legal para la elaboración del expediente.
- Se acompañará al equipo técnico legal en los trabajos de campo, participando de la reunión para orientar y explicar al propietario/poseedor sobre las actividades que no estén claras.

Paso N.º 4

- Se coordinará con la autoridad local y la Autoridad Autónoma de la Reconstrucción con Cambios el acompañamiento en el proceso de notificación.
- Se acompañará en la notificación al propietario/poseedor en donde se le informa sobre la intención de adquirir el predio y el costo que se pagará por su vivienda, así como los plazos establecidos.
- Se procederá a consultar si todo el procedimiento está claro, en todo caso se le explicará los detalles, con la finalidad que absolver todas las dudas y manejar las expectativas.

Paso N.º 5

- Se coordinarán las actividades con los propietarios/poseedores respecto al proceso de liberación de áreas, estableciendo un listado de requerimientos

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 46 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

logísticos, así como un cronograma. Se le brindarán todas las facilidades para que las actividades no causen mayores inconvenientes a los propietarios/poseedores.

- Se gestionarán la logística necesaria para el traslado de los propietarios/poseedores, al destino conciliado previamente.
- Se realizará el seguimiento permanente del cumplimiento del cronograma, identificando trabas que retrasen la liberación de predios, con el fin de proponer soluciones prácticas.

Pasos a seguir para el acompañamiento de la reubicación de interferencias

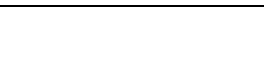
Para el caso de la reubicación de interferencias el relacionista deberá identificar a la población afectada por la interrupción momentánea del servicio e informarles oportunamente y adecuadamente del tiempo que tomará los trabajos de reubicación y restablecimiento del servicio.

Paso N.º 1

- Identificación de la interferencia que se requiere reubicar. A través de la información recibida por los responsables de la reubicación de interferencias, se categorizará el tipo de interferencia del que se trata, si es un servicio básico, acceso, canales de riego, entre otros.
- Identificar las necesidades constructivas, tiempo de ejecución de obra de reubicación, alternativas para el uso del servicio
- Se identificarán a los beneficiarios del servicio que será interrumpido, se realizará un diagnóstico cualitativo de su condición socioeconómica y dependencia del servicio, a fin de identificar posibles afectaciones y proponer posibles soluciones temporales.

Paso N.º 2

- Se informará a las autoridades locales y población afectada acerca del plan de reubicación de interferencias: acciones que se van a tomar, cronograma, medidas de manejo y alternativas.
- Se levantará un acta de aceptación y colaboración que permita desarrollar los trabajos sin complicaciones.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 47 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se propondrán acciones concretas para cada interferencia a ser reubicada, para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios: beneficiarios del servicio, cantidad de población afectada por la interrupción del servicio, tiempo de interrupción, dependencia del servicio; se tendrá en cuenta la identificación de población vulnerable.

Paso N.º 3

- Se informará a las autoridades y población el inicio de los trabajos preparatorios para la reubicación de interferencias.
- Se acompañará en la ejecución de los trabajos previos, como pueden ser la habilitación de la alternativa.
- Se informará a las autoridades y población respecto al procedimiento de atención a quejas y reclamos, para que puedan presentarlo oportunamente en caso lo consideren.
- Una vez concluida la reubicación de interferencias se suscribirá un acta de conformidad con las autoridades o representantes de la población, en donde se deje constancia que el servicio ha sido restituido adecuadamente y se encuentra operativo.
- Se realizará el monitoreo hasta 30 días posterior de firmando el acta a fin de verificar su correcto funcionamiento.

5.2. Programa de contratación temporal de personal local

Objetivos

- Promover la contratación de mano de obra local, de las localidades adyacentes al Proyecto, este incluye la mano de obra de los contratistas y subcontratistas, teniendo en cuenta la demanda laboral generada.
- Informar adecuadamente a la población y grupos de interés la demanda laboral que se genera periódicamente, a fin de minimizar las expectativas de la población y grupos de interés.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 48 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Comunicar en reuniones informativas con autoridades, las oportunidades laborales; en esta comunicación se informará los requisitos mínimos del puesto laboral.
- Manejar una lista de postulantes locales elaborado con integrantes de los grupos de interés. La lista será socializada con las empresas subcontratistas.
- Promover la capacitación del personal local contratado en temas constructivos, propias de sus funciones, y de seguridad.
- Dotar a todos los trabajadores de los equipos de protección personal, incluidos los de bioseguridad para prevenir el contagio del Covid-19.
- Hacer de conocimiento de las empresas subcontratistas los procedimientos de contratación de mano de obra local.
- Solicitar a las empresas subcontratistas la relación mensual de mano de obra local, la información mínima con la que debe contar es: Nombres y apellidos, DNI, puesto de trabajo, distrito y localidad de residencia, fecha de ingreso y fecha de cese.
- Manejar estadísticas de la contratación de personas de todas las empresas que participan en la construcción.
- Realizar la capacitación de los trabajadores en temas de responsabilidad social, a fin de evitar conflictos con la población por conductas indebidas.
- Distribución del código de conducta a todos los trabajadores, acompañado de una capacitación sobre su contenido.
- Promover que las empresas contratistas realicen la entrega del código de conducta y capacitación de su personal nuevo, antes de iniciar labores.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 49 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Indicadores

El programa de contratación de mano de obra local evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 11 – Indicadores del programa de contratación de mano de obra local

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población mayor de 18 años residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)		Número de sub contratistas que se encuentran operando dentro del Proyecto.	Mensual
	Impulsar la contratación de mano de obra local, incluido las sub contratistas.	Número de postulantes registrados.	Mensual
		Número de trabajadores locales contratados.	Mensual
		Número de trabajadores que reciben el Código de Conducta.	Mensual
	Manejar las expectativas laborales acorde con la demanda laboral y según las etapas del Proyecto.	Número de reuniones informativas sobre la real demanda de mano de obra con los grupos de interés.	Mensual
	Impulsar la capacitación de los trabajadores	Número de capacitaciones recibidas por el personal del Proyecto	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Código de conducta

Con la finalidad de minimizar, y en la medida de lo posible, eliminar los impactos sociales generados por la fuerza laboral del Proyecto frente a la población local, se aplicarán normas que los trabajadores y contratistas deberán cumplir. El trabajo de los relacionistas comunitarios será apoyar en el monitoreo del cumplimiento del código de conducta, para evitar que se pueda generar algún desacuerdo con la población a causa del accionar de los trabajadores de la obra. A continuación, se presentan las normas de conducta:

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 50 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Todos los trabajadores deben reportar: accidentes, incidentes, daños a la propiedad privada de terceros, disconformidades y situaciones potenciales que puedan ocasionar riesgos a la salud. Este reporte debe ser registrado antes de terminar su turno o la zona de trabajo asignada.
- Los trabajadores deben utilizar obligatoriamente los equipos de protección personal que su actividad requiera. Además, deben respetar las reglas de primeros auxilios que se establezcan para cada tipo de operación.
- Los trabajadores tienen prohibido poseer o consumir drogas y bebidas alcohólicas.
- Los trabajadores tienen prohibido portar armas de cualquier tipo.
- Los trabajadores no pueden dejar las áreas de trabajo durante los turnos sin una autorización del supervisor. Tampoco podrán realizar actividades para las cuales no fueron contratados.
- Los trabajadores tienen prohibido realizar compras, negocios y/o trueques de alimentos (comida, golosinas, pescados, mariscos, concha de abanico, entre otros) en el perímetro de las instalaciones del Proyecto y en la vía de acceso hacia el mismo.
- Los trabajadores deben utilizar la identificación apropiada en todo momento, que la población los reconozca como personal del Proyecto, excepto los días libres.
- Los trabajadores tienen prohibido contratar personal local a nombre del Grupo OHLA para cualquier tipo de servicio. Todas las contrataciones serán realizadas por un representante designado o por las contratistas.
- En caso sea que, durante los trabajos de excavación se ubiquen piezas arqueológicas, los trabajadores no pueden tomar piezas arqueológicas para su uso personal. Si un trabajador encuentra una posible pieza arqueológica, durante el trabajo de excavación o construcción, deberá interrumpir el trabajo y notificar a su Supervisor.
- Los trabajadores deben disponer adecuadamente todo desperdicio o residuo sólido, retirándolo de las locaciones de trabajo temporal o permanente.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 51 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Los trabajadores deben utilizar los servicios higiénicos (baños portátiles) que se asignen. En caso extremo, en que no se encuentren disponibles instalaciones sanitarias, los trabajadores deberán enterrar todos los desechos que generen.
- No detener camiones o vehículos a lo largo de la ruta hacia las zonas de trabajo o de estacionamiento, excepto en caso de emergencia.
- Está prohibido manejar fuera de los horarios establecidos. Los conductores deberán bajar la velocidad y poner especial cuidado al manejar, después de que oscurezca.
- Los conductores no están autorizados para transportar pasajeros ni pobladores de la zona, salvo autorización expresa de sus superiores.
- No viajar por encima de los límites de velocidad autorizados.
- No viajar fuera de las rutas planificadas.
- En caso haya bastante afluencia de turistas en los accesos al río al momento que se está trasladando la carga pesada o carga ancha hacia/desde el frente de obra, colocar los cachacos y al personal de obra necesario para que dirija correctamente el tráfico en ese tramo de la vía, a fin de evitar accidentes y/o incidentes con los turistas que realizan deportes de aventura.

Todos los casos no contemplados se rigen por la política del Grupo OHLA, así como por las disposiciones de control de los contratistas.

5.3. Programa de adquisiciones de productos locales

Objetivos

- De acuerdo a la demanda generada por el proyecto, promover la adquisición de bienes y servicios locales.
- Desarrollar estrategias para la adquisición de bienes y servicios locales con la contratista y subcontratas.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 52 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Se generará un listado de empresas que brindan bienes y servicios requeridos por el Proyecto y que operan dentro del área de influencia.
- El listado será socializado con todas empresas que participan en el Proyecto.
- El listado se actualizará periódicamente.
- Se adecuarán las expectativas locales a la necesidad del Proyecto, a través de la comunicación oportuna a los grupos de interés respecto a las demandas generadas por el Proyecto.
- Se solicitará periódicamente a los proveedores las evidencias de cumplimiento de los compromisos asumidos en los contratos con los proveedores locales.
- Al retiro de obra de la contratistas y subcontratistas, deberán presentar actas de conformidad de cumplimiento de compromisos suscrito con los proveedores locales.

Indicadores

El programa de adquisición de bienes y servicios locales evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 12 – Indicadores del programa de adquisición de bienes y servicios locales

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Comerciantes locales que brindan bienes y servicios requeridos por el proyecto	Impulsar la adquisición de bienes y servicios local, incluido los contratistas.	Relación de proveedores locales que brindan bienes y servicios requeridos por el proyecto.	Mensual
		Número proveedores locales contrato.	Mensual

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 53 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
	Manejar las expectativas de los comerciantes acorde con la demanda del Proyecto.	Número de reuniones informativas sobre la real demanda bienes y servicios con los proveedores locales	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

5.4. Programa de comunicación y consulta

Objetivos

- Comunicar eficazmente las actividades que se desarrollan en los diferentes frentes de trabajo.
- Establecer un canal de diálogo con la población y grupos de interés.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Identificar los temas de interés de cada uno de los actores sociales, a fin de elaborar información y discursos relevantes para ellos.
- Establecer y dar a conocer a la población y grupos de interés los canales oficiales de comunicación.
- Se elaborará un mapeo permanente de medios de comunicación más usados en cada zona, con la finalidad poder utilizados para la difusión de temas de interés.
- Se establecerá un vocero oficial para brindar información a los medios de prensa. La jerarquía de comunicación no se debe romper en ningún momento.
- Desarrollar diferentes mecanismos de comunicación, para tener mayor acercamiento a los diferentes grupos de interés, es así que tenemos: reuniones

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 54 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

informativas, material informativo, buzón electrónico, oficina de información y visitas guiadas a la zona del Proyecto.

- Se informará a la población local sobre el inicio de los trabajos constructivos: actividades que se van a desarrollar, tiempo de duración, personal requerido para los trabajos, rutas de acceso y procedimiento de atención a quejas y reclamos. Esta información se deberá realizar con 15 días calendarios previos al inicio de los trabajos en cada frente.
- Se informará a la población el término de cada trabajo realizado y el abandono del lugar. Se verificará y comunicará el cumplimiento de los compromisos asumidos; así como de las obligaciones laborales o con proveedores por parte de la empresa contratista y subcontratista.
- Todo el trabajo de difusión se realizará bajo los protocolos de prevención de contagio del Covid-19, mensualmente se evaluará la pertinencia de cada una de las estrategias que se proponen a continuación, de tal forma que estas actividades no contribuyan al contagio de la población.

Reuniones informativas

A cargo de los relacionistas comunitarios. Se realizarán reuniones informativas de forma individual o colectiva con los representantes de la población y grupos de interés, en donde se informará sobre todos los temas de interés de la contraparte. Se establecerán un cronograma de acuerdo a cada frente de obra.

Los temas a tratar en las reuniones informativas son: actividades del Proyecto, avance de obra, cronograma, cumplimiento del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas. Se llevará un registro mensual del número de reuniones informativas realizadas, así como del número de personas.

Material informativo

Se elaborará material informativo con temas de interés, inicio de trabajos, requerimiento de personal, ubicación de la oficina informativa, números de contacto, esto será distribuido entre la población de cada frente de obra. Será un apoyo de información que reforzará la información difundida en las reuniones informativas.

El material informativo utilizado seguirá las directrices de diseño estipulados por la ARCC, quienes deberán aprobar el contenido previo a su difusión.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 55 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Buzón electrónico

Se habilitará un buzón electrónico, correo electrónico, a través del cual, la población más alejada pueda comunicarse con el equipo de relaciones comunitarias, para hacer llegar algún comentario, consulta o reclamo. Los correos ingresados en el buzón serán descargados en una base de datos que permita hacerle seguimiento a cada caso, hasta lograr su solución definitiva. Para tal fin se implementará el correo: informes@ohla-peru.pe.

Oficina de información

Se implementará una oficina de información que atienda de lunes a viernes en horario de 9:00 a.m. a 1:00 p. m., a donde pueda asistir la población y grupos de interés. Se ubicará en una zona céntrica y de fácil acceso, de tal forma que se asegure la visita de los involucrados, su ubicación se establecerá de acuerdo al avance de obra. La oficina deberá contar con un libro de registro en donde cada visitante pueda colocar sus datos y motivo de la visita: nombres y apellidos, N.º de DNI, fecha de visita, dirección del domicilio, organización o grupos de interés al cual pertenece, motivo de la visita, teléfono de contacto, correo electrónico y firma o huella digital.

Los relacionistas comunitarios serán los encargados de hacer el seguimiento a cada visita hasta lograr la solución del caso.

Visitas guiadas a la zona del Proyecto

El equipo de relacionistas comunitarios coordinará con los representantes de los grupos de interés para realizar visitas a la zona del Proyecto, de tal forma que se les pueda explicar cuáles son los trabajos que se van a ejecutar; además, que puedan realizar sus consultas, las mismas que serán respondidas oportunamente. Se tomará en cuenta los aportes que puedan realizar, ya que, al ser población asentada durante años, conoce la dinámica del río y acontecimientos importantes.

Matriz de mensajes claves

Como parte de las estrategias de comunicación se han elaborado respuestas comunes para abordar las consultas realizadas por los grupos de interés, manteniendo un solo discurso por parte de todos los miembros del equipo de campo, de tal forma que estas ideas claves se acuñen dentro del área de intervención y permitan mantener el manejo de la información.

A continuación, se presenta la matriz de mensajes claves

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 56 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	

LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA MARCA DE AGUA DE "COPIA CONTROLADA"

Tabla 13 – Matriz de mensajes claves

Actores	Consultas	Mensaje Clave
Autoridades locales	¿Cuándo empezarán las obras?	El inicio está en función de la aprobación del IGAPRO.
	¿Cuántos kilómetros de enrocado se va ejecutar?	Aproximadamente 31.2 kilómetros de diques nuevos.
	¿El proyecto incluye trabajos de reforestación?	Si, con especies nativas y con un alcance de 300 hectáreas.
	¿Se harán trabajos de descolmatación?	Se está estudiando el caso y se evaluará para saber cómo se van a tratar esos casos.
	¿El enrocamiento será una línea continua o será por tramos?	Por tramos
	¿Cuál es el beneficio que se va a dar a las franjas marginales?	Los ocupantes de la franja marginal no pueden recibir ningún beneficio.
	¿Se tomará en cuenta los puquios dentro del proyecto?	Si, se encuentran analizados en el IGAPRO.
	¿Qué van a hacer con los invasores de la faja marginal?	Formalmente el tema corresponde a la ANA, se está coordinando permanentemente con ellos.
Propietarios en accesos	¿Harán mejoras en la infraestructura existente?	Se evaluará su estado y potenciales mejoras.
	¿Los caminos recibirán algún tratamiento para no generar polvo?	Se ha considerado el regadío permanente con camiones cisterna.
Camaroneros	¿Qué medidas se tomarán para proteger los recursos del camarón?	La principal es que los diques estarán fuera del cauce del río.
	¿Actualizarán las estadísticas sobre el camarón?	Vamos a tener personas especializadas en temas de camarones dentro de nuestra planilla, para estudiar y cuidar el recurso.
	¿Se trabajará en el cuerpo de agua?	No, los trabajos serán a los lados del río y no se cruzará este, se trabajará en las riberas.
	¿Se está haciendo un estudio de impacto ambiental acerca del recurso de los camarones?	En el IGAPRO se encuentra el análisis de impactos y riesgos a esta actividad
Usuarios de agua	¿Qué pasará con la infraestructura de riego?	Se ha hecho un levantamiento y será considerada durante la construcción.
Población en general	¿En qué consiste el proyecto?	31 kilómetros de diques nuevos y 6 kilómetros de reconstrucción, rehabilitación y mejoramiento de diques.
	¿Cuándo empezarán las obras?	El inicio está en función de la aprobación del IGAPRO
	¿Qué acciones se tomarán a los puntos críticos visitados por OHLA a solicitud de la población y autoridades? ¿Serán considerados dentro del proyecto actual?	Se enviará al área de diseño para su evaluación y posterior a la ARCC para su revisión y evaluación
	¿Cuáles son los trabajos que realizarán de manera preventiva para evitar daños generados por la crecida del verano?	No realizaremos trabajos preventivos.
Ocupantes en área de diques	¿Por qué en esa ubicación si nos protegerá?	Protegerá las zonas fuera del cauce de posibles inundaciones durante crecidas extraordinarias.
	Hay otros puntos críticos ¿Los considerarán?	Con la finalización del estudio, se determinará los sectores críticos que podrían ser atendidos y quizás se tendrá que incrementar la inversión que se tiene previsto para este proyecto.
Operadores turísticos	¿Cuáles son las características de las obras?	Construcción de diques a través de enrocados, alerta temprana en las cuatro quebradas
	¿Se desviaré el flujo de agua para los trabajos? ¿Se hará reencauzamiento?	No se tiene programado el desvío del flujo de agua ni reencauzamiento

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 57 de 61
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	

LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA MARCA DE AGUA DE "COPIA CONTROLADA"

Actores	Consultas	Mensaje Clave
Caso río Chico	¿Se incluirá a río Chico dentro del proyecto con la construcción de diques, protección de canales de riego y bocatomas?	Se toma nota de su solicitud, será remitida al área de diseño de OHLA para su evaluación y posterior remisión a la ARCC

Elaborado por FCISA, 2021

Indicadores

El programa de comunicación y consulta evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 14 – Indicadores del programa de comunicación y consulta

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población y grupos de interés del área de influencia del proyecto	Realizar reuniones informativas con los representantes de la población y grupos de interés.	Acta de reuniones informativas realizadas. Número de personas informadas.	Mensual Mensual
	Elaborar material informativo y distribuirlo a la población.	Cantidad de material informativo distribuido Temas incluidos en el material de información	Mensual Mensual
	Contar un buzón electrónico	Número de correos recibidos Número de correos respondidos	Mensual Mensual
	Contar con una oficina de información	Número de vistas mensuales Número de reclamos o quejas Número de casos solucionados	Mensual Mensual Mensual
	Realizar visitas con los representantes de la población y grupos de interés a la zona del Proyecto	Número de visitas realizadas Número de personas que participaron	Mensual Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 58 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

5.5. Programa de atención a quejas y reclamos

Objetivos

- Generar un canal oficial de diálogo con la población y grupos de interés para la atención oportuna de sugerencias y reclamos.
- Dar solución oportuna y definitiva a los reclamos presentados, por las actividades del Proyecto.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

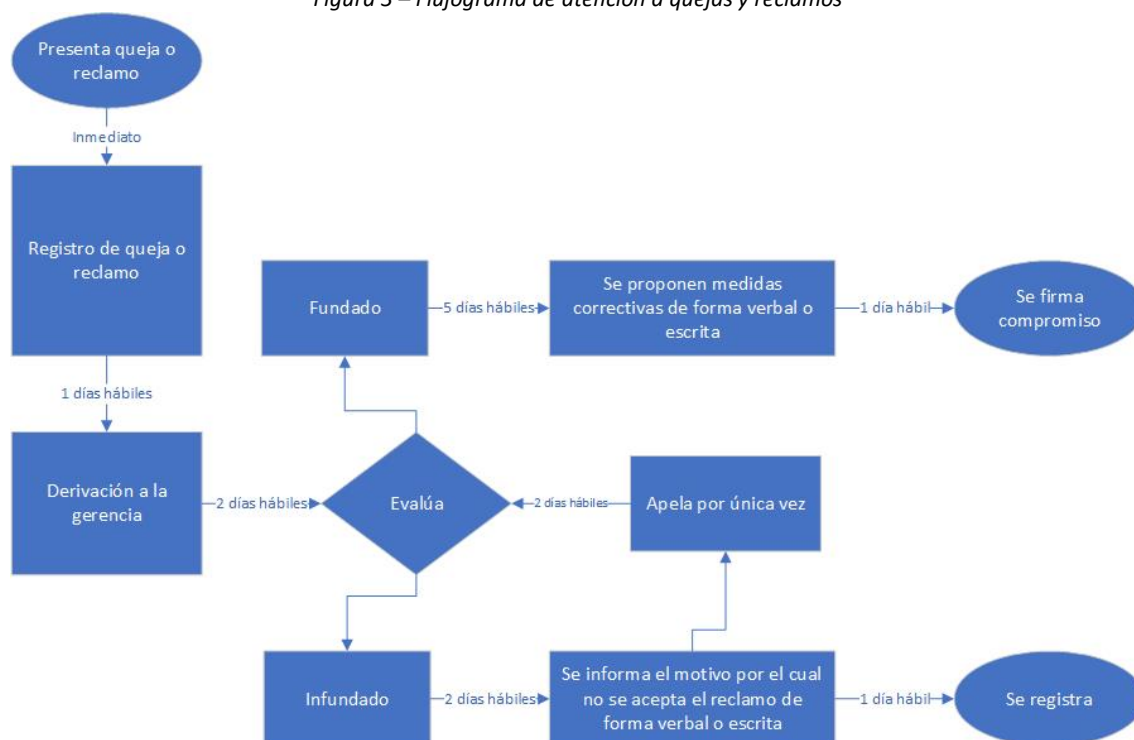
Actividades

- Establecer un procedimiento estándar para la atención de quejas y reclamos.
- Difundir entre la población y grupos de interés el procedimiento de quejas y reclamos.
- Atención oportuna a las quejas y reclamos, se debe establecer un tiempo máximo a solución, el cual no exceda los 7 días hábiles para la respuesta.
- Se deberá solicitar los sustentos a los reclamos presentados, el relacionista comunitario podrá acercarse a la zona para la constatación de los hechos.
- Se abrirá un expediente de seguimiento por cada una de las quejas o reclamos presentados, en cual incluirá anexos fotográficos de la situación actual y el detalle de las actividades que se van realizando.
- Las quejas y reclamos presentados serán informados al jefe de sitio y a la coordinación social inmediatamente para su derivación y comunicación a las demás instancias.
- La solución encontrada será informada oportunamente a la persona que presentó el caso, concluyendo con las acciones correctivas y la firma de conformidad. Los resultados finales pueden ser:

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 59 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- o Declarado fundado: se da la razón a la persona que presenta el reclamo y se le propone la alternativa de solución.
 - o Declarado infundado: no se reconoce participación del Proyecto en la afectación motivo de la queja o reclamo. Se debe sustentar debidamente con documentos.
- Por única vez se puede apelar la decisión final, esta puede ser total o parcial, y se evaluarán los temas que no han sido considerados anteriormente.

Figura 3 – Flujograma de atención a quejas y reclamos



Elaborado por FCISA, 2021

Indicadores

Los indicadores que permitirán evaluar el programa de atención a quejas y reclamos son:

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 60 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Tabla 15 – Indicadores del programa de atención a quejas y reclamos

Beneficiarios	Indicadores		Prioridad
	Estratégicos	Operativos	
Población mayor de 18 años residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	Contar con un procedimiento de atención de quejas o reclamos	Procedimiento de atención a quejas o reclamos aprobados por la gerencia Número de organizaciones informadas del procedimiento de atención de quejas o reclamos	Por única vez Mensual
	Atención de quejas o reclamos	Número de quejas y reclamos presentados mensualmente Número de quejas y reclamos atendida Número de quejas y reclamos solucionado con acta de conformidad	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Como parte de la atención a los casos presentados se realizará la recepción de las solicitudes de compensación e indemnización, para aquellos casos que fueron declarados fundados y dieron como resultados de que se realice el pago de una indemnización o compensación por la afectación ocasionada un tercero.

Para la atención de estas solicitudes se deberá aplicar el siguiente procedimiento:

- Recepción de la solicitud de compensación e indemnización.
- Elaboración del expediente de atención. En donde se incluirá la documentación previa de evaluación de la queja y reclamo.
- Identificación de beneficiarios: individual o colectiva.
- Elaboración de convenio. En el cual se especifique que el pago es como parte de la compensación o indemnización por la afectación causa por el Proyecto.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 61 de 61
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

- Recepción de documentación.
- Suscripción del convenio en el notario.
- Desembolso del dinero.

6. ANEXOS

Anexo N° 1 Mapa del área de influencia

Anexo N° 2 Diagnóstico del área de influencia

Anexo N° 3 Mapa de partes interesadas

	PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS "AUTORIDAD PARA LA RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS"	Revisión: R03
	CONTRATO: ENTREGA DE LAS DEFENSAS RIBEREÑAS DEL RÍO CAÑETE Y DEL RÍO HUAURA (PAQUETE 5)	Emisión: 26/01/2022
	LIMA	Página: 1 de 59



REVISIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

☒ A- ACEPTADO

☐ B- ACEPTADO CON COMENTARIOS

☐ C- RECHAZADO

Rogelio Gonzales 05/03/2022

FIRMA FECHA



PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA CUENCA DEL RÍO CAÑETE – PROYECTO 2 RIO CAÑETE

400201-OHL001-000-XX-PL-ZZ-000016

DIRECCIÓN DE SOLUCIONES INTEGRALES

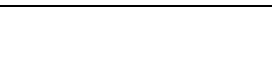
REV N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELAB. POR	REV. POR	APROB. POR
RO0	27/09/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	J. Rios	F. Cisneros	J. López Q.
RO1	14/10/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	J. Rios	F. Cisneros	J. López Q.
RO2	17/12/2021	Emitido para Revisión y Comentarios	J. Rios	F. Cisneros	J. López Q.
RO3	26/01/2022	Emitido para Revisión y Comentarios	J. Rios	F. Cisneros	J. López Q.
FIRMAS:					

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 1 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA CUENCA DEL RÍO CAÑETE – PROYECTO 2

<i>N° copia</i>	<i>Copia asignada a</i>

			26/01/2021
Elaborado por Carlos Alberto Cárdenas	Revisado por Edwin Zarco	Aprobado por Edwin Zarco	Fecha de aprobación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 2 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ÁREA DE INFLUENCIA	4
4. LÍNEAMIENTOS ESTRATÉGICOS Y PROGRAMAS DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	7
4.1. ENFOQUE	7
4.2. ESTRATEGIAS	9
4.3. LINEAMIENTO 1: ALINEAMIENTO INTERNO	10
4.3.1. PERSONAL Y EQUIPO	15
4.4. LINEAMIENTO 2: PREVENCIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS SOCIALES	17
4.4.1. Mapeo de actores y riesgos sociales.....	19
4.4.2. Identificación de riesgos y oportunidades asociadas al proyecto	30
4.4.3. Programa de manejo de crisis	35
5. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS.....	38
5.1. Programa de acompañamiento de afectaciones prediales	39
5.2. Programa de contratación temporal de personal local	44
5.3. Programa de adquisiciones de productos locales	48
5.4. Programa de comunicación y consulta.....	50
5.5. Programa de atención a quejas y reclamos.....	55
6. ANEXOS.....	58

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 3 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

1. INTRODUCCIÓN

El Grupo OHLA adjudicatario del “Proyecto Solución Integral para el Control de Inundaciones y Movimiento de Masa de la Cuenca del Río Cañete y del Río Huaura”, paquete 5 (de ahora en adelante el Proyecto), tiene como alcance la validación técnica, diseño a detalle, obtención de permisos, liberación de predios y construcción de las soluciones definidas de un portafolio de tres (03) proyectos:

- Proyecto 1: Creación del Servicio de Protección Contra Inundaciones del Río Cañete entre el tramo desembocadura del río Cañete - Localidad de Paullo en los distritos de San Vicente de Cañete. Nuevo Imperial y Lunahuaná de la provincia de Cañete - Departamento de Lima con CUI 2498739.
- Proyecto 2: Creación del Servicio de Protección contra inundaciones y movimiento de masas en las quebradas San Jerónimo, Condoray, Jacayita y Picamarán en los distritos de Lunahuaná, Pacarán y Zúñiga de la Provincia de Cañete - departamento de Lima con CUI 2498426.
- Proyecto 3: Creación del Servicio de Protección en las riberas del Río Huaura vulnerable ante peligro de inundaciones en las localidades de 5 distritos de la provincia de Oyón y 6 distritos de la provincia de Huaura – Departamento de Lima con CUI 2499886.

El proyecto cuenta con tres (03) componentes con sus respectivas medidas: (i) Componente A, Defensas ribereñas, diques de protección y canales, ii) Componente B, presas, iii) Componente C: sistema de alerta temprana.

Para el desarrollo de estos trabajos se ha previsto la elaboración y ejecución del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas (en adelante el Plan). Ponemos en contexto que la vecindad es el entorno que rodea al proyecto, el área de influencia en donde interactúan diferentes grupos de interés que guardan una relación de dependencia entre sí; mientras que el vecino son las personas, organizaciones sociales, económicas y culturales, instituciones y empresas que comparten una misma área de influencia. El buen vecino es aquel que puede convivir en armonía y de forma pacífica con las demás personas, organizaciones, instituciones o empresas que lo rodean. En tanto que las relaciones públicas vienen a ser el conjunto de actividades que permiten la comunicación estratégica frente a los demás vecinos, que permite a uno informar sus acciones y al otro poder estar informados de los temas de interés, que podrían afectar la buena vecindad.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 4 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

El tal sentido, el presente Plan contiene programas y actividades del Proyecto 2, lo que permitirá el desarrollo del proceso de planificación y construcción en armonía con la población y el medio ambiente, con la finalidad de evitar externalidades que afecten la buena vecindad; esto se realizará a través de un trabajo de relacionamiento comunitario.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos de las relaciones comunitarias que implementará el Grupo OHLA en la planificación y ejecución del Proyecto, a fin de que se garantice un ambiente de cordialidad y buena vecindad con la población y demás grupos de interés que se ubican dentro del área de influencia.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer programas y actividades que permitan la identificación de los grupos de interés con la ejecución del proyecto, a través de su participación y colaboración.
- Establecer canales de comunicación asertivos que permitan mantener informados a la población sobre las actividades que desarrolla el proyecto, a través de una jerarquía de comunicación.
- Prevenir y manejar posibles conflictos sociales surgidos por las actividades propios del proyecto.

3. ÁREA DE INFLUENCIA

El área de influencia social del Proyecto comprende las localidades ubicadas en torno a la cuenca del río Cañete, específicamente al proyecto 2, así como las zonas en donde se desarrollen actividades económicas o recreativas cuyos actores sientan o perciban algún tipo de impacto a causa de las actividades constructivas.

El alcance geográfico del área de influencia se ha delimitado en función de los impactos que se puedan generar, tanto positivos como negativos, por las actividades realizadas en las diferentes etapas del proyecto, los cuales se manifestarán en los centros poblados ubicados en torno al proyecto. En tal sentido se han definido dos (02) extensiones: el área de influencia directa, que es la demarcación geográfica administrativa más cerca a los componentes del proyecto y en donde los grupos de interés pueden percibir

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 5 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE			
"COPIA CONTROLADA"			

directamente los impactos; para este caso va a comprender los centros poblados ubicados más cercanos al proyecto; y el área de influencia indirecta, en donde los grupos de interés podrán percibir de forma indirecta los impactos generados, para este caso se han considerado a los distritos en cuyas jurisdicciones se encuentra alguno de los componentes. Ver **Anexo N° 1 Mapa del área de influencia.**

Los criterios que se han seguido para la delimitación del área de influencia son:

- Ubicación geopolítica de la población y grupos de interés: viene a ser el espacio en donde la población y grupos de interés desarrollan las actividades sociales, económicas y culturales. Esto comprende a la población que reside en torno a la faja marginal de la cuenca del río Cañete, así como las áreas en donde se desarrollan actividades económicas como en el turismo o la extracción del camarón.
- Localidades ubicadas colindantes a las vías de acceso: el proceso constructivo requiere el uso de vías de ingreso y salida a la zona del proyecto, esto puede realizarse sobre vías de uso local, o requerirse la habilitación de nuevas vías que impacten en las actividades sociales, económicas o culturales de la población aledaña a estas vías.
- Posibles impactos económicos: Las actividades constructivas podrían ocasionar la afectación de actividades económicas que se desarrollan en el río Cañete, como son los deportes de aventura o actividad de la extracción del camarón; además, se considera la zona terrestre, en donde se desarrolla la actividad agrícola.
- Predios impactados: se ha considerado las zonas en donde se ubican predios que podrían requerirse para la ubicación de algunos componentes del proyecto, esto a través de un proceso de adquisición y liberación de áreas.
- Localidades que aporten mano de obra local: los trabajos constructivos requieren de la contratación de mano de obra local, es así que se prevé que las zonas que aportan con este requerimiento son las localidades más cercanas a cada frente de obra.

De acuerdo a los criterios indicados se ha definido la siguiente área de influencia

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 6 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 1 – Distritos del área de influencia

Proyecto	Ubicación		Área de influencia indirecta		Área de influencia directa	
	Departamento	Provincia	Distritos	Comunidad campesina	Categoría	Nombre
"Creación del Servicio de Protección contra inundaciones y movimiento de masas en las quebradas San Jerónimo, Condoray, Jacayita y Pacamarán en los distritos de Lunahuaná, Pacarán y Zúñiga de la Provincia de Cañete - departamento de Lima"	Lima	Cañete	Lunahuaná	No	Anexo	San Jerónimo
					Anexo	El Arca
					Anexo	Socsi
			Pacarán	No	Anexo	Jacayita
					Centro Poblado	Pacarán
			Zúñiga	No	Centro Poblado	Zúñiga

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 7 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

En el **Anexo N° 2 Diagnóstico del área de influencia** se puede encontrar la caracterización del área de influencia directa y del área de influencia indirecta, en donde se describen las principales características sociales, económicas y culturales de la población asentada en torno al proyecto. Para el caso del área de influencia indirecta se utilizó información del INEI Censo de 2017; mientras que, para la caracterización del área de influencia directa se realizó un estudio cualitativo a nivel de centros poblados en donde se ubican los componentes del proyecto.

4. LÍNEAMIENTOS ESTRATÉGICOS Y PROGRAMAS DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

4.1. ENFOQUE

El presente Plan ha sido elaborado teniendo en cuenta los diferentes enfoques que permiten mantener la adecuada relación con los grupos de interés, tomando en cuenta los aspectos singulares de cada uno, que permita que los programas y actividades que se desarrollen pueda incluirlos dentro de las estrategias. Los enfoques considerados son:

Enfoque intercultural

De acuerdo al Decreto Supremo N° 003-2015-MC se pone desde ya, la obligación de que el Estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales para promover un efectivo uso de la ciudadanía basada en el dialogo.

Se promoverá la relación intercultural con los grupos de interés, desde el primer acercamiento, respetando las costumbres y creencias de forma armoniosa con los diferentes grupos de interés en un mismo espacio, sin jerarquías generadas por sus singularidades culturales. Mediante este enfoque se manejarán códigos de comunicación que permitan el entendimiento de la información que se brinda, incorporando diferentes visiones sobre un mismo tema, identificando el lenguaje adecuado para la transmisión de información.

Es así que se verificará que el lenguaje utilizado en los materiales informativos sea de fácil comprensión para toda la población. Además, se tendrá en cuenta las actividades económicas, sociales y culturales que realicen para definir los días y horarios en que se desarrollen las reuniones informativas.

Enfoque de género

De acuerdo al Plan Nacional de Género 2012 – 2017 la igualdad tiene que ver con el tratamiento justo a hombre y mujeres en cuanto a sus necesidades; pero un tratamiento diferencial para cerrar las brechas de desigualdad, promoviendo el goce efectivo de las

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 8 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

oportunidades. En lo referente a la comunicación, la Ley N° 28983 de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, establece el incorporar y promover el uso de lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones escritas y documento que elaboren.

Se promoverá la participación de las mujeres y hombres sin ningún tipo de discriminación, teniendo en cuenta los diferentes roles que cada uno desarrolla, así como las diferencias identificadas en sus relaciones de poder e inequidades que se puedan manifestar. Identificando estas diferencias se podrá ir ejecutando las actividades de tal forma que posibiliten la participación de ambos.

Es así que se programarán reuniones informativas teniendo en cuenta los horarios y días que permitan la participación de hombres y mujeres; se organizarán reuniones con líderes mujeres para comunicar oportunamente las actividades del proyecto. Además, para la contratación de mano de obra local se tendrá en cuenta a la población de ambos géneros, sin discriminación alguna.

Enfoque de derechos

Se promoverá que los programas y actividades se desarrollen en el marco del respeto a los derechos de las personas, sustentados en la Constitución Política del Perú, la normativa nacional, así como internacional en los que el Estado Peruano se haya ratificado. Se reconoce que los derechos son naturales a todas las personas, se establecen desde su concepción, es por eso que la búsqueda de las acciones debe estar orientados a que estos se hagan efectivos de manera inmediata y permanente, durante todo el proceso constructivo.

Se promoverá el cumplimiento a las obligaciones legales para con la población, de parte de la contratista y subcontratistas. Esto se deberá manifestar en la política de adquisición de bienes locales y contratación de mano de obra temporal.

Enfoque de responsabilidad social empresarial

Implica el comportamiento de la empresa privada en esta práctica del buen vecino, con acciones que evidencien el respeto a las personas, costumbres y medioambiente, comprometiéndose a que las actividades que realicen tengan en cuenta esta política, la misma que será incorporada dentro de los programas que implementarán como parte presente Plan. También tiene que ver con el respeto laboral, respetar y hacer respetar los derechos del personal involucrado en la obra, es así que se promueve no solo la participación de la población aledaña al proyecto en los trabajos constructivos, sino que se vela porque se cumplan las obligaciones laborales.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 9 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

4.2. ESTRATEGIAS

Las estrategias que se seguirán toman en cuenta los diferentes enfoques que permiten mantener la adecuada relación con los grupos de interés. Estas estrategias son:

Participación de los interesados

La base para el manejo de las relaciones comunitarias es un claro y transparente proceso de consulta permanente con los diferentes grupos de interés del Proyecto, principalmente provenientes de los centros poblados, organizaciones sociales y organizaciones económicas.

En todo momento se buscará la participación de los grupos de interés a fin de que pueda hacer llegar sus opiniones y sugerencias sobre el manejo que se da de las relaciones comunitarias, para tal fin de realizarán reuniones informativas, visitas personales y se implementarán mecanismos de atención a las personas en donde se puedan recepcionar sus opiniones y aportes.

Involucramiento del personal de obra

La responsabilidad del manejo de las prácticas del buen vecino y el mantenimiento de una adecuada política de responsabilidad social empresarial, requiere del compromiso de cada área del proyecto, así como de cada una de las subcontratistas; liderada por la Gerencia de Sitio de OHLA; además de promover la participación de la población y grupos de interés en este proceso de diálogo continuo.

El personal de obra, conocedor del código de conducta, deberá interiorizar el respeto de las prácticas del buen vecino, y promover su cumplimiento en beneficio de la población y grupos de interés.

Incluir a instituciones gubernamentales

La inclusión de instancias gubernamentales y autoridades locales en el desarrollo del plan del buen vecino es clave. A través de la generación de alianzas estratégicas con las diferentes instituciones estatales, se promoverá la apertura del diálogo y colaboración para el correcto desarrollo del Proyecto, el mismo que beneficia a la población del área de influencia.

Se brindará información oportuna a las autoridades locales, distritales y regionales para poder recibir sus aportes y comentarios, a fin de poder desarrollar mejor las estrategias de comunicación con la población y grupos de interés.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 10 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Incluir a los grupos de interés del proyecto

Uno de los ejes de la estrategia es contar con el apoyo de los diferentes grupos de interés, para ello se debe identificar sus expectativas y percepciones a fin de poder gestionar adecuada y oportunamente su involucramiento en los diferentes programas que contiene el Plan.

Mediante reuniones informativas y con los mecanismos de atención que se implementen con la población, se podrá establecer canales de diálogo que permitan recibir sus aportes haciendo que el presente Plan se acople mejor a su realidad.

Aprovechar los recursos humanos de la zona

Esta estrategia permite maximizar los impactos positivos del Proyecto, en términos de demanda de mano de obra local, para la etapa de construcción, según el requerimiento constructivo, dando oportunidad a la población local para poder participar en el Proyecto. Es necesario establecer procedimientos que aseguren la participación de la población local, beneficiando al vecino en esta demanda de mano de obra.

Priorización de compras locales

De acuerdo a las necesidades y estándares de calidad del Grupo OHLA y de sus contratistas, se promoverán la adquisición de bienes y servicios locales, de tal forma que se beneficie a los pequeños comerciantes ubicados dentro del área de influencia, estableciendo mecanismos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas contratistas. Las demandas de la empresa de bienes y servicios de la zona dinamizarán la economía local, durante la construcción, a nivel de hogares, empresas, productores y servicios locales.

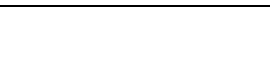
4.3. LINEAMIENTO 1: ALINEAMIENTO INTERNO

Objetivos

Alinear a las empresas que participan en el proyecto, así como a todos los trabajadores en una sola dirección de acción, el respeto a la población y grupos de interés, a través de una conducta adecuada establecida en el presente Plan.

Público objetivo

El público objetivo son los trabajadores de las empresas contratistas y subcontratistas que participan en todas las etapas del proyecto.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 11 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Actividades

El éxito del Plan dependerá de las coordinaciones que se establezcan entre las distintas áreas que participan del Proyecto, así como de las empresas contratistas y subcontratistas que participan de la ejecución del Proyecto. Esto permitirá que se desarrollen las líneas de acción de forma correcta, compartiendo las actividades y que se realice un seguimiento adecuado del cumplimiento de obligaciones y compromisos asumido por todos los participantes. Para tal fin se realizarán las siguientes acciones:

- Se realizará la exposición del Plan del Buen Vecino y Relaciones Públicas a todas empresas que participan del proyecto. Se incidirá en la importancia de su cumplimiento para poder llevar una buena vecindad con la población y grupos de interés. La información que se brindará será:
 - Compromisos asumidos con la población y grupos de interés.
 - Presentar los temas importantes y sensibles para la población.
 - Procedimientos a seguir por el equipo de relaciones comunitarias para las diferentes actividades.
 - Conocer el procedimiento de atención de quejas y reclamos.
 - Exponer el código de conducta y su importancia.
 - Protocolo de Relacionamento Comunitario
- Se establecerán compromisos con las empresas contratistas y subcontratistas:
 - Para la contratación de mano de obra local en los requerimientos de mano de obra no calificada.
 - Para la adquisición de bienes y servicios locales, de acuerdo a las necesidades de cada empresa y sus políticas de calidad interna.
 - Inducción en relaciones comunitarias a todo el personal de la obra.
 - Cumplimiento del Protocolo de Relacionamento Comunitario.
- Se desarrollarán reuniones semanales con todos los responsables de cada empresa para evaluar los riesgos sociales identificados, así como la necesidad de la participación del equipo social en el acompañamiento de los trabajos. Se establecerán responsabilidades y tiempo de cumplimiento. En cada reunión se elaborará un acta de acuerdo y avance.
- Direcccionar la atención de quejas y reclamos al Gerente de Sitio y Coordinador Social, para que sean ellos quienes lideren la atención y solución del mismo. Las

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 12 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

empresas deberán participar en la solución oportuna de los reclamos admitidos como procedentes.

- Las empresas deberán reportar mensualmente al equipo social, a través del Gerente de Sitio, el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como las estadísticas de contratación de personal y la adquisición de bienes y servicios locales. Además, deberán evidenciar el cumplimiento de los compromisos contractuales asumidos sus trabajadores y proveedores.

Triangulación entre las áreas de diseño social

Además, como parte de este trabajo de alineamiento, identificaremos la estrategia de coordinación entre el área social con la de Diseño de Proyecto, de tal forma que los aportes que la población y grupos de interés realizan al proyecto puedan ser incluidas en el diseño final. Para ello se deberán realizar las siguientes acciones:

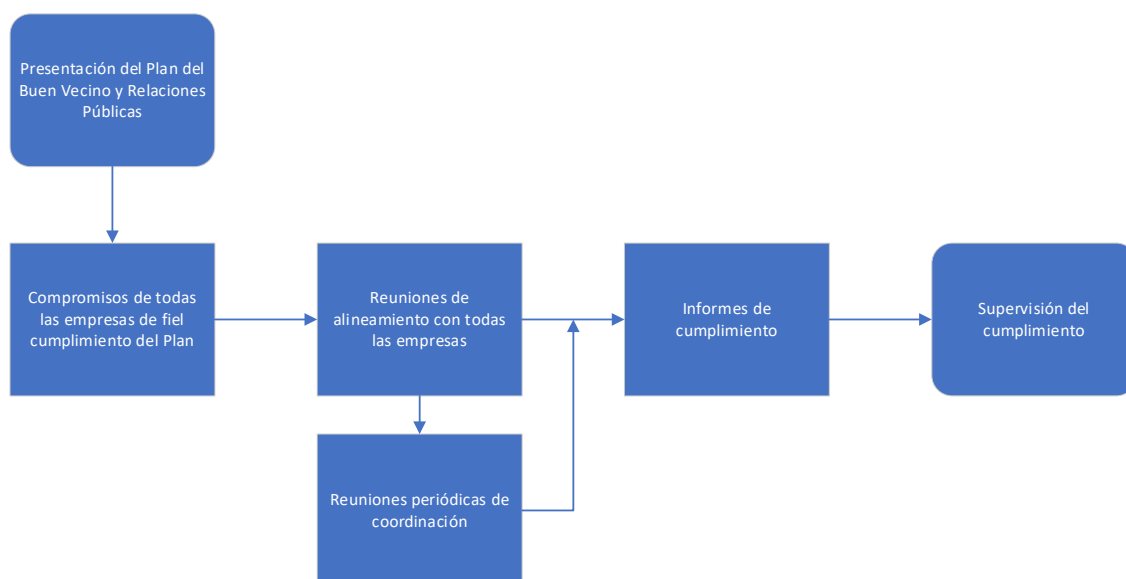
- Como punto de partida se realizará una visita a campo con compañía del área de diseño de proyectos y el área social para que el primero realice una explicación de las soluciones planteadas para el diseño definitivo.
- El Gerente de Sitio programará reuniones quincenales entre el área de diseño de proyecto y el área social. Estas reuniones deben ser de carácter obligatorio, estableciéndose fecha y hora inamovible.
- El área de diseño de proyecto remitirá de forma preliminar el diseño de los componentes trabajados, esto será con 7 días de anticipación previo a cada reunión de coordinación.
- El equipo social realizará la identificación en campo de las actividades económicas, sociales y culturales que realicen la población y grupos de interés en las zonas donde se ubicarán los componentes. Se recogerán los aportes de los involucrados para las soluciones propuestas.
- En las reuniones quincenales se realizará una retroalimentación. El equipo de diseño explicará los avances de los últimos 15 días, y el equipo social expondrá los resultados de su acercamiento a la población, los temas que presentará son:
 - Actividades desarrolladas por la población y grupos de interés en las zonas de construcción.
 - Impactos sociales y económicos generados por el diseño.
 - Riesgos sociales asociados al diseño.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 13 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

o Propuestas de solución desde el punto de vista social

- Al finalizar cada reunión se elaborará un acta, la misma que contendrá compromisos y responsabilidades para cumplimiento de las partes.
- Además, se coordinarán reuniones con las autoridades, población y grupos de interés para la presentación del diseño propuesto, para esto se contará con la participación del equipo de diseño, a fin que pueda presentar la propuesta y reciba los aportes de los involucrados. Es reuniones se programarán mínimo con siete días de anticipación.
- El equipo social informará, a través del gerente de sitio, al equipo de diseño los resultados de la socialización del diseño propuesto realizado a la población, grupos de interés y autoridades, alertando tempranamente sobre las percepciones y expectativas generadas; así como los impactos que se pudieran generar a las actividades desarrolladas por los grupos de interés, tanto sociales, económicas y culturales. Esta información se remitirá a través de un informe virtual posterior a cada reunión informativa, y mínimo una vez a la semana, la información será complementada en las reuniones quincenales y servirá para que el equipo de diseño proponga nuevas alternativas.

Figura 1 – Flujograma de alineamiento interno



Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 14 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Indicadores

El programa de alineamiento interno evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 2 – Indicadores del programa de alineamiento interno

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Trabajadores del proyecto: contratistas y subcontratistas	Capacitación en relaciones comunitarias a todo el personal del proyecto	Número de trabajadores capacitados.	Mensual
	Actas de acuerdo y avance.	Nivel de cumplimiento de compromisos asumidos por cada empresa	Mensual
	Cumplimiento de compromisos	Número de trabajadores contratados	Mensual
		Número de proveedores locales contratados	Mensual
Área de diseño y social	Coordinación entre equipo de diseño y social	Número de reuniones realizadas	Quincenal
		Número de reuniones con población en la que se participa	Mensual
		Nivel de cumplimiento de acuerdos	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Protocolo de Relacionamiento Comunitario

Todas las empresas que participan del Proyecto deberán interiorizar entre sus acciones el siguiente protocolo, el mismo que es de fiel cumplimiento.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 15 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Principales lineamientos:

- Coordinar esfuerzos entre todas las empresas para el adecuado desarrollo de las actividades teniendo en cuenta el respeto a la población y grupos de interés.
- Manejar canales de diálogo e información oficiales con la población, a través del equipo de relaciones comunitarias.
- Las actividades de interacción con la población y grupos de interés serán coordinadas con el equipo de relaciones comunitarias e informadas al Gerente de Sitio.
- Las gestiones de permisos y autorizaciones deberán ser solicitadas al equipo de relaciones comunitarias a través del Gerente de Sitio. Ninguna empresa podrá llegar a acuerdos individuales o colectivos de forma independiente.
- Los trabajadores de las empresas deberán hacer fiel cumplimiento del Código de Conducta.
- En caso ocurriera alguna afectación o daño personal o de infraestructura de terceros, se procederá a comunicar al Gerente de Sitio y equipo de relaciones comunitarias.
- Se seguirán los protocolos previstos por el Grupo OHLA para reducir el riesgo de contagio de la Covid-19. Las empresas deberán disponer de equipos de bioseguridad a todo su personal, así como la aplicación de pruebas de descarte de infección.

4.3.1. PERSONAL Y EQUIPO

La implementación del Plan estará bajo la dirección del Gerente de Sitio, quien contará con el equipo operativo encargado de la ejecución de los programas, conformado por un (01) coordinador social y un (01) relacionista comunitario, bajo la dirección de la jefatura social.

Gerente de Sitio

Es la máxima autoridad del proyecto, encargado de la ejecución de los trabajos de ingeniería y coordinación con las empresas involucradas, así como con la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC).

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 16 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Dentro de las funciones están:

- Mantener las coordinaciones internas con las empresas involucradas.
- Mantener las coordinaciones con la ARCC.
- Asegurar el correcto cumplimiento del Plan.
- Promover las coordinaciones internas de forma periódica, a través de reuniones de avance y planificación de actividades, definiendo responsabilidades entre todos los involucrados.

Coordinador Social

Es el encargado de implementar y verificar el cumplimiento del Plan; así como de la evaluación de los resultados. Podrá proponer modificaciones al Plan como parte de la dinámica de resultados, potenciando aquellos con mejores resultados y reformulando actividades en aquellos que no logran los objetivos.

Dentro de las funciones están:

- Elaborar informes periódicos sobre el cumplimiento del Plan.
- Informar al Gerente de Sitio los resultados de las actividades desarrolladas.
- Implementar el proceso de participación con la población y grupos de interés.
- Aprobar las comunicaciones y medios que se utilizan para informar a la población
- Coordinar el trabajo del relacionista comunitario.
- Manejar información sobre los avances de obra, calendario y actividades para informar oportunamente al relacionista comunitario.
- Manejar adecuadamente los conflictos sociales que pudieran surgir a consecuencia del proyecto.
- Analizar y establecer estrategias para atender los riesgos sociales identificados

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 17 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Relacionista Comunitario

Es el equipo operativo en campo encargado del acompañamiento del diseño y construcción, quienes informan a la población y grupos de interés sobre el avance obra; además de encargarse del cumplimiento del presente Plan.

Dentro de las funciones están:

- Acompañar durante los trabajos constructivos del Proyecto.
- Coordinar con los responsables de SOMA el cumplimiento del código de conducta, para un trato adecuado hacia la población y grupos de interés.
- Mantener la comunicación fluida con los grupos de interés, informando sobre el avance de obra y cumplimiento del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas.
- Actualizar permanentemente el mapeo de actores sociales, se recomienda de forma mensual.
- Actualizar permanentemente la matriz de riesgos sociales asociados al proyecto, e informar oportunamente al coordinador social.
- Realizar visitas a campo para verificar el cumplimiento del Plan.
- Informar a través de reportes periódicos el avance de los objetivos del Plan.

4.4. LINEAMIENTO 2: PREVENCIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS SOCIALES

Objetivos

- Establecer acciones a seguir para la prevención de impactos sociales, identificando previamente los riesgos asociados al proyecto, de tal forma que puedan ser gestionados oportunamente.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 18 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Actividades previas

- Se elaborará un listado de zonas sensibles, detallando el riesgo que se puede presentar durante las diferentes etapas del proyecto. Estos estarán asociados a infraestructura pública, privada, económica y de servicios.
- Se elaborará un listado de actividades económicas, sociales y culturales que se desarrollen en cada frente de obra, identificando al grupo de interés que desarrolla la actividad.
- Se informará a la población y grupos de interés, hasta con 15 días calendarios de anticipación, sobre las actividades que se van a desarrollar, de forma que se planifique un plan de acción en conjunto, identificando zonas de riesgos y recogiendo sus aportes de solución, a fin de evitar cualquier afectación.
- Se desarrollará el plan de acción con la participación de las autoridades/representantes de la población.
- Se pondrá en conocimiento de la población el procedimiento de atención de quejas y reclamos y los tiempos de evaluación que puede tomar ser considerados procedentes.
- Se coordinará con el personal de campo, equipo constructor, las acciones a desarrollar, informando sobre los riesgos que se podrían generar, y socializando las propuestas de la población.

Actividades posteriores

- Una vez producida la afectación el personal de campo deberá informar al responsable de la subcontratista los acontecimientos ocurridos. Inmediatamente se deberá hacer de conocimiento del Gerente de Sitio las incidencias.
- Se realizará la verificación en campo, a cargo del relacionista comunitario y la persona designada por el Gerente de Sitio. Se levantará un acta de verificación acompañada del testimonio del afectado y capturas fotográficas.
- Se informará al afectado las acciones a seguir para la atención del caso, el cual no puede pasar de 9 días para brindar la solución adecuada.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 19 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se realizará la atención del caso y solución final, de acuerdo a lo establecido en el acta de acuerdo entre el afectado y el relacionista comunitario
- Finalmente se suscribirá un acta de conformidad.

Indicadores

El programa de prevención y manejo de impactos contará con las siguientes actividades de control:

Tabla 3 – Indicadores del programa de prevención y manejo de impactos

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	Elaborar la matriz de riesgo	Número de afectaciones identificadas	Mensual
		Número de afectaciones abordadas	Mensual
		Número de afectaciones solucionadas	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

4.4.1. Mapeo de actores y riesgos sociales

El mapeo de actores se ha desarrollado sobre la base de considerar a todas las personas y grupos de interés que presentan una relación de interdependencia con el proyecto, lo que los hace factibles de ser afectados o afectar las operaciones del mismo. Es así que se han identificado a población, representantes de organizaciones sociales y económicas y autoridades.

Para la identificación y análisis de los actores se ha tenido en cuenta tres (03) pasos, que permitan identificar a la persona o grupos de interés y luego caracterizarlo y evaluarlo¹:

Primer paso: Propuestas de actores

Se identificó en un primer momento quienes son los grupos sensibles que podría ser impactados por el proyecto en las diferentes actividades que desarrollan: social,

¹ La Matriz de mapa de actores utiliza el modelo elaborado por Antonio Pozo Solís, Lima, febrero 2007.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 01 Página 20 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

económica o cultural; en esta primera aproximación se pudieron identificar grandes grupos como lo son:

- Población de los centros poblados en torno a los componentes del Proyecto
- Juntas de Usuarios de Sistema de Saneamiento
- Juntas de regantes
- Asociación de agricultores
- Operadores turísticos
- Juntas vecinales
- Autoridades locales

Segundo paso: Identificación de funciones y roles

Con la lista preliminar de grandes grupos se procedió a identificar en campo a sus representantes e integrantes, aquellas personas más accesibles en esta primera aproximación y quienes brindaron información acerca de las funciones y roles de las organizaciones a las que pertenecen.

Tercer paso: Análisis de actores

Comprende el análisis de los actores identificados, teniendo en cuenta dos (02) categorías: i) relaciones predominantes y ii) niveles de poder. Con ello se realizó un análisis cualitativo de los diferentes actores.

- Relaciones predominantes: Se definen como las relaciones de afinidad (confianza) frente a los opuestos (conflicto), en la propuesta de intervención. Se considera los siguientes tres aspectos:
 - A favor: predomina las relaciones de confianza y colaboración mutua.
 - Indeciso/indiferente: Predomina las relaciones de afinidad, pero existe una mayor incidencia de las relaciones antagónicas.
 - En contra: el predominio de relaciones es de conflicto.
- Jerarquización del poder: Se define como la capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones que se emprenda con la intervención. Se considera los

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 21 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

siguientes niveles de poder

- o 2.1 Alto: predomina una alta influencia sobre los demás.
- o 2.2 Medio: La influencia es medianamente aceptada.
- o 2.3 Bajo: no hay influencia sobre los demás actores.

La matriz de mapa de actores que se presenta a continuación nos muestra la relación predominante y la jerarquización del poder que presentan los actores sociales y grupos de interés frente al proyecto; además, se ha incluido en la última columna la relación que pudiera existir entre los diferentes actores y grupos de interés, identificándose tres (03) tipos:

- Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
- Relaciones débiles o puntuales
- Relaciones de conflicto

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 22 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 4 – Matriz de mapa de actores

Lugar / Entidad /Org. Social	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
	Clasificación de los actores sociales	Conjunto de personas con intereses similares	Funciones que desempeña cada y el objetivo que persigue con sus accionar frente al proyecto	Se define como las relaciones de afinidad (confianza) frente a los opuestos (conflicto) 1. A Favor 2. Indiferente 3. En Contra	Capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones 1. Alto 2. Medio 3. Bajo	Identificar y analizar el tipo de relaciones que puede existir entre los diferentes actores identificados, por ejemplo: relación fuerte de coordinación y trabajo conjunto, relación débil con poca o casi ninguna coordinación y relación de conflicto. Se plantea los siguientes niveles de relaciones sociales: • Relaciones de fuerte colaboración y coordinación • Relaciones débiles o puntuales • Relaciones de conflicto
Municipalidad Distrital de Lunahuaná	Entidad Pública	Benito Salazar	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Asociación de operadores de servicio turístico de Lunahuaná - ASOTUL	Stakeholder	Carlos Enrique Candela Álvarez	Presidente	2	1	Relaciones débiles o puntuales
Asociación de compañías de rafting de	Stakeholder	Edgar Vicente Cama	Presidente	2	1	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 23 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar / Entidad /Org. Social	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Lunahuaná - ACRL						
Asociación de Artesanos de Lunahuaná	Stakeholder	Wilmer Vidal Sánchez	Presidente	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Municipalidad Distrital de Lunahuaná	Entidad Pública	Juan Sánchez Lira	Agente Municipal San Jerónimo	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Asociación Peruana de Turismo de Aventura - APTAE	Stakeholder	Ebert Camilo Vicente Sánchez	Representante	2	2	Relaciones débiles o puntuales
Asociación de Agua Potable de San Jerónimo	Organización Vecinal	Luis Zapata	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Gremio de recolectores de camarones de los ríos de la provincia de Cañete	Stakeholder	Javier Sánchez Sánchez	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 24 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar / Entidad /Org. Social	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Municipalidad Distrital de Pacarán	Entidad Pública	Julio Chanca Chupallo	Alcalde	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad Distrital de Pacarán	Entidad Pública	Ángel Chuquispuma Quispe	Regidor	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Asociación de camaroneros de Pacarán	Stakeholder	Jean Pierre Meneses	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Junta de Regantes Jacayita	Stakeholder	Francisco Lira	Presidente	2	2	Relaciones débiles o puntuales
Junta Vecinal Jacayita	Organización Vecinal	Elver Cárdenas Sánchez	Coordinador	1	2	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Junta Vecinal Jacayita	Organización Vecinal	Judith Vilcapuma Lázaro	Secretaria	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Vaso de Leche Jacayita	Organización Vecinal	Liz Vilcapuma Lázaro	Alcalde	2	2	Relaciones débiles o puntuales
Ministerio del Interior	Entidad Pública	Oscar Alvarado Rivadeneyra	Sub prefecto	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 25 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar / Entidad /Org. Social	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Municipalidad Distrital de Zúñiga	Entidad Pública	Eva Patricia Severino Surin	Regidora	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Municipalidad Distrital de Zúñiga	Entidad Pública	Mirla Rodríguez Rodríguez	Agente Municipal Anexo Buenos Aires	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Gremio de camaroneros de Machuranga	Stakeholder	Benjamín Cárdenas Arias	Presidente	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Frente de Defensa de Zúñiga	Stakeholder	Manuel Caballero	Presidente	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Frente de Defensa de Zúñiga	Stakeholder	Máximo Sulca	Abogado	1	1	Relaciones débiles o puntuales
Frente de Defensa de Zúñiga	Stakeholder	Sofía Casas Chuquispuma	Ingeniera Ambiental	1	1	Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
Comedor popular Virgen de la Candelaria	Organización Vecinal	Roxana Luyo de la Cruz	Presidenta	1	2	Relaciones débiles o puntuales
Cañete	Medios de comunicación	Radio Activa	Informar a la población	No identificado	1	No identificado

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 01 Página 26 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Lugar / Entidad /Org. Social	Grupo de Actores Sociales	Actor	Rol en el Proyecto	Relación Predominante	Jerarquización de su Poder	Reconocimiento de las relaciones sociales
Cañete	Medios de comunicación	Radio A1	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Kalidad	Informar a la población	No identificado	2	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Ke buena	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	La Mega	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Radio Max	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Radio Ribereña	Informar a la población	No identificado	3	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Radio Activa	Informar a la población	No identificado	1	No identificado
Cañete	Medios de comunicación	Cañete Tv	Informar a la población	No identificado	2	No identificado

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 27 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Esta matriz es una primera aproximación a los actores sociales, a través del cual se ha podido identificar la relación existe, en donde predomina la relación de fuerte colaboración y coordinación, así como de débiles y puntuales. Esta identificación esta identificada en un escenario aún sin proyecto, donde la población cuenta aún con poca información sobre los diferentes aspectos del mismo, así como las afectaciones prediales que se podrían generar.

Bajo ese escenario el mapeo se presenta como una línea base para la planificación de la interacción del buen vecino, que nos permite conocer al vecino y su posición frente al proyecto y al cambio, estableciendo las primeras estrategias de acción. Pero esta aproximación es dinámica en el tiempo, las personas y grupos de interés pueden modificar su percepción y posición frente al proyecto, es por eso que se hace necesaria la actualización constante de una matriz de seguimiento, la misma que se actualizará de forma mensual, para ello se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

Paso 1: Identificación del actor

- Nombres completos de la persona u organización
- Identificación del tipo de organización/institución
- Cargo que desempeña en la organización/institución
- Actividad y área de acción e influencia del actor o grupos de interés

Paso 2: Análisis del actor

- Identificar intereses del actor o grupos de interés
- Identificar el poder de influenciar y convocar a las demás personas y grupos de interés. Se deberá hacer incidencia en cómo se legitima el poder manifestado.
- Identificar el interés que muestran frente al proyecto y sus actividades. Se deberá identificar lo que motiva el mayor o menor interés.

Paso 3: Actualización de matriz

- Se elaborará una matriz en donde se incluya la información recopilada en los pasos 1 y 2. Esta se irá actualizando de forma permanente, con obligatoriedad una vez al mes. Se identificará el cambio de posición de los actores y los acciones que lo motivaron. Dentro de las categorías identificadas está:

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 28 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

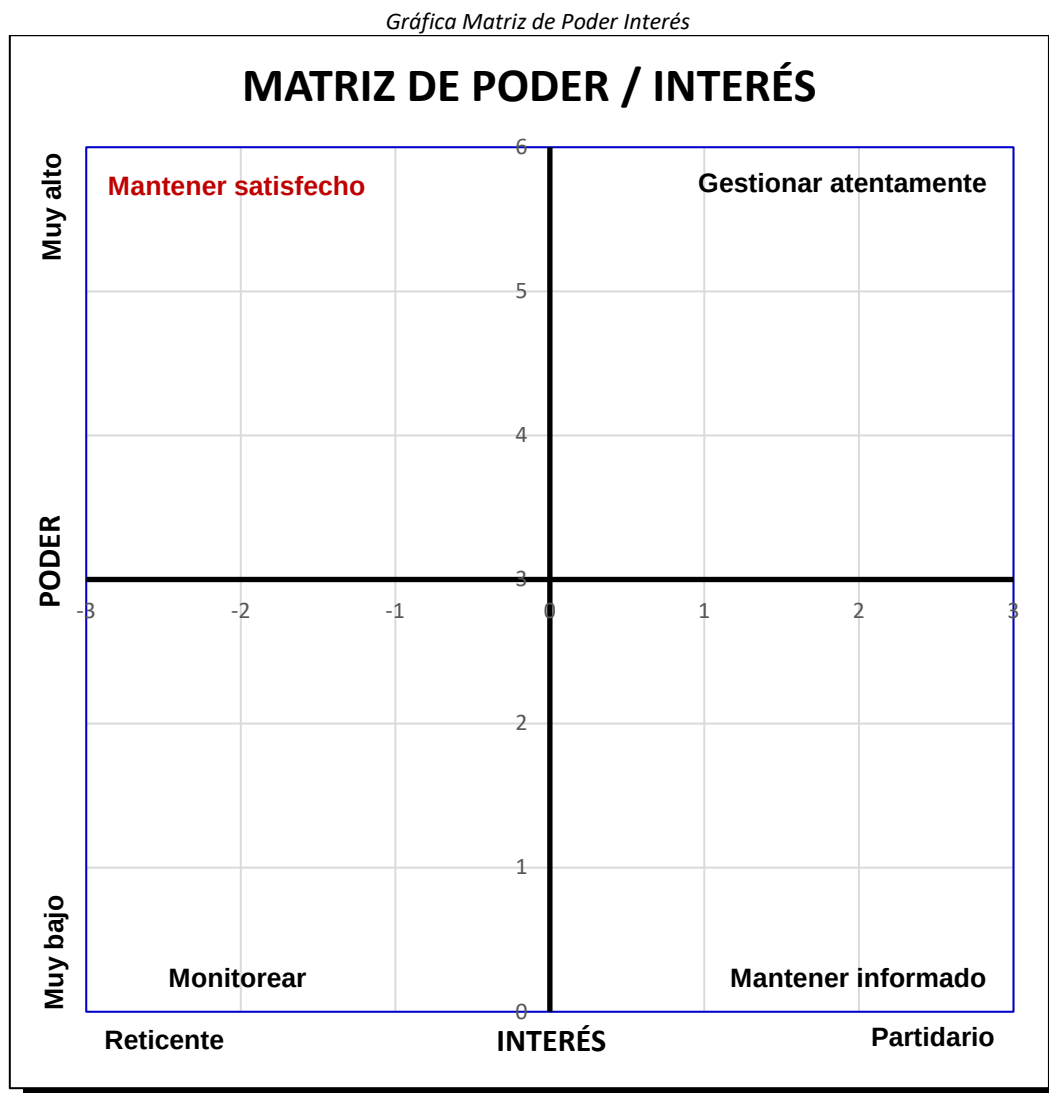
- **Reticente débil:** Requieren sólo de esfuerzos y supervisión mínimos. No tienen interés y tienen poco poder. Debemos mantenerlos monitoreados para captar todos sus movimientos y los posibles cambios de actitud respecto a nuestro proyecto.
- **Partidario débil:** Debemos mantenerles informados ya que pueden ser importantes para influir a los más poderosos. Tienen mucho interés, pero poco poder y hay que mantener informados sobre la evolución del proyecto.
- **Reticente líder:** Son poderosos, pero su nivel de interés en las estrategias de la organización es bajo. Son generalmente pasivos, pero pueden emerger repentinamente como resultado de ciertos acontecimientos, moviéndose a la posición reticente líder y hay que mantenerlos satisfechos.
- **Partidario líder:** Tienen bastante poder y altamente interesados en las estrategias de la organización. La aceptación de estrategias por parte de estos grupos de interés dominantes debe ser tomada como una consideración importante en la evaluación de nuevas estrategias. Hay que mantenerlos involucrados en nuestro proyecto y gestionar atentamente sus expectativas.

La matriz de Poder Interés que se manejará y reportará mensualmente tendrá el siguiente formato:

Tabla 5 – Matriz de poder interés

N°	Cod	Interesado	Interés	Poder	Incidencia	Tipo	Estrategia
1	A		2	5	10.0	Partidario líder	Gestionar atentamente
2	B		2	2	4.0	Partidario débil	Mantener informado
3	C		1	4	4.0	Partidario líder	Gestionar atentamente
4	D		1	2	2.0	Partidario débil	Mantener informado
5	E		-1	4	4.0	Reticente líder	Mantener satisfecho
6	F		-2	2	4.0	Reticente débil	Monitorear

Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarria, PMP®



Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarría, PMP®

Tabla 6 – Valorización de poder interés

Poder sobre el proyecto		Interés al proyecto	
Calificación	Puntos	Calificación	Puntos
Muy alto	5	Alto interés	2
Alto	4	Bajo interés	1
Medio	3	Sin interés	0
Bajo	2	-Bajo rechazo	-1
Muy bajo	1	-Alto rechazo	-2

Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarría, PMP®

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 30 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	

LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA MARCA DE AGUA DE "COPIA CONTROLADA"

Tabla 7 – Estrategias según interés y poder

Tipo	Estrategia	Interés	Poder	I x P
Partidario líder	Gestionar atentamente	>0	>=3	
Reticente líder	Mantener satisfecho	<0	>=3	
Partidario débil	Mantener informado	>0	<3	
Reticente débil	Monitorear	<0	<3	
Neutral	Monitorear	0		

Elaborado por Prof. Juan Carlos Landaure Olavarría, PMP®

4.4.2. Identificación de riesgos y oportunidades asociadas al proyecto

La definición de un riesgo social es la posibilidad de materializarse un impacto social, producto de eventos externos y que afectan el logro de los objetivos planteados. Para este caso en particular, el enfoque de análisis se basa en la acción humana. El riesgo es una condición incierta, que puede o no ocurrir, pero que si ocurre generará efectos negativos en el proyecto; para lo cual es necesario desarrollar planes de respuestas que se ejecuten oportunamente a fin de reducir las amenazas.

Para efectuar la calificación del riesgo se utilizan los criterios de Grado de Impacto y la Probabilidad de Ocurrencia. El Grado de Impacto viene a ser la fuerza como afecta al proyecto una acción determinada realizada por los grupos de interés, pudiendo ser:

- Bajo: calificado con 1, el riesgo no se considera relevante, debido a que no se vuelve una amenaza.
- Medio: calificado con 2, las consecuencias son consideradas importantes, pero es aún menor el grado de que se pueda materializar.
- Alto: calificado con 3, es cuando el proyecto se ve afectado de manera crítica, así como su sostenibilidad.

La probabilidad de ocurrencia también se califica con tres puntajes:

- Bajo: calificado con 1, debido a que los antecedentes hacen concluir que la posibilidad de ocurrencia es baja.
- Medio: calificado con 2, debido al que riesgo podría presentarse, pero no existe evidencia que indique alta posibilidad.
- Alto: calificado con 3, Existen factores que analizados indican una alta probabilidad de ocurrencia.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 31 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Tabla 8 – Criterios de Evaluación del Riesgo

Evaluación del Riesgo			Probabilidad de Ocurrencia (P)		
	Valorización	Calificación		~50%	~75%
			1	2	3
Grado de Impacto (I)	Bajo	1	1	2	3
	Mediano	2	2	4	6
	Alto	3	3	6	9

Fuente: PMBOK, 2004.

Las acciones que se implemente dependerán del nivel de riesgo identificado, es así que los riesgos se agrupan en tres niveles:

- Nivel de riesgo bajo: calificado entre 1 y 2, se acepta el riesgo ya que el impacto generado es no significativo, es la probabilidad de que este se materialice es baja.
- Nivel de riesgo medio: calificado entre 3 y 4, se deberá monitorear, haciendo un seguimiento del riesgo para determinar si las probabilidad e impactos van aumentando o disminuyendo.
- Nivel de riesgo alto: calificado de 6 a 9, se requiere un plan de respuesta que permita controlar el riesgo.

4.4.2.1. Riesgos identificados para el proyecto

A continuación, presentamos los riesgos identificados previo al inicio del proyecto, los mismos que podrían variar durante la ejecución, por ello es necesario monitorear y actualizar periódicamente la matriz.

Paralización de obras por conflictos sociales con organizaciones económicas de camaroneros:

En el río Cañete se desarrollan diferentes actividades económicas como: la extracción y recolección de camarones, actividad que consiste en áreas donde habita esta especie para extraerla y ponerla a la venta. Anteriormente la empresa CELEPSA ha realizado compromisos con las asociaciones de camaroneros para la repoblación de la especie en la parte alta de la cuenca del río Cañete, la especie es extraída de la parte baja (Herbay) y sembrada en diferentes zonas de Catahuasi y Capillucas. En este contexto, existe el riesgo que las organizaciones de camaroneros perciban que los trabajos constructivos puedan variar el curso del río afectando las zonas de hábitat de esta especie, haciendo que se desplacen a otras zonas más lejanas, inclusive la cuenca baja, afectando la actividad económica de este grupo de interés.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 32 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

El grado de impacto se ha considerado alto, para ello se requiere tener un mayor monitoreo de las acciones desde antes de iniciado los trabajos constructivos, acompañado de la coordinación entre la empresa constructora y las organizaciones de camaroneros. La probabilidad de que este suceso ocurra existe, pero de acuerdo a los trabajos constructivos y la planificación esta no llega a ser alta, por eso se ha considerado como medio, con un puntaje de 2. El grado de impacto del riesgo, en caso ocurriera es alto, ya que afectaría los trabajos constructivos con posibles paralizaciones, por ello que se ha considerado alto, con un puntaje de 3. El nivel de riesgo asignado es 6, que se considera alto.

Es necesario realizar las coordinaciones con este grupo de interés y la ingeniería del proyecto para identificar las zonas de anidamiento y hábitat de esta especie; además, de identificar las zonas y fechas en reproducción y crecimiento; así como de repoblación, para una mejor planificación de los trabajos.

Paralización de obras por conflictos sociales con organizaciones económicas de operadores turísticos:

La actividad turística del canotaje se desarrolla a lo largo del río Cañete, inicia en la parte alta y concluye en la baja, es y ha sido una fuente de ingreso a las organizaciones de operadores turísticos, esta actividad permite el desarrollo de otras actividades como la de hospedaje y restaurantes. Desde el año 2019 este sector se ha visto golpeado, debido a la propagación del Covid-19 que cerró todos los negocios del rubro turismo de la zona, afectando la economía de las familias dedicadas a este rubro. En los últimos meses se ha venido reactivando esta industria con mucha expectativa de parte de los operadores turísticos de ir recuperando el terreno perdido, es por eso que ven con malos ojos una externalidad que afecte nuevamente su actividad. Mientras exista la probabilidad de que el diseño o proceso constructivo afecte esta actividad, se hará manifiesta el malestar de este grupo de interés, escalando una crisis y conflicto.

El grado de impacto que se ha considerado para este riesgo es alto, se hace necesario realizar un monitoreo permanente de estos grupos de interés, además de mantenerlos informados de las actividades y programación de trabajos en las zonas aledañas a la práctica de la actividad de canotaje. La probabilidad de que este suceso ocurra existe, pero se tiene previsto que el diseño identifique estas zonas sensibles para que el riesgo no sea alto, por eso se ha considerado como medio, con un puntaje de 2. El grado del impacto del riesgo se ha considerado alto, debido a que afectaría las actividades constructivas con una paralización del proyecto, por la cual se le asignó un valor de 3. Por lo descrito anteriormente, el nivel de riesgo es alto con un valor de 6.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 33 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Para el tratamiento del riesgo es necesario realizar coordinaciones con este grupo de interés y la ingeniería del proyecto para identificar las zonas destinadas a la práctica de la actividad del canotaje: zonas de embarque, de rescate, de descanso, de control; además, de identificar los horarios y fechas de mayor actividad turística para una mejor planificación de los trabajos.

A continuación, presentamos la matriz de riesgos que será la línea base para el inicio del trabajo de campo, el mismo que se deberá complementar y actualizar constantemente, mínimo una vez al mes.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 34 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 9 – Matriz de Riesgos – Medio Social

Descripción del Riesgo	Causa	Grado de Impacto (I)	Probabilidad de Ocurrencia (P)	Calificación del Riesgo (IxP)	Acciones
Paralización de obras por conflictos sociales con organizaciones económicas de camaroneros	Afectación a zonas de reproducción, hábitat y extracción de la especie de camarones, así como los accesos; a causa del diseño constructivo, lo que afectará el desarrollo de esta actividad económica, afectando a las organización y población que desarrollan su actividad en torno a la extracción de camarones.	3	2	6	Se deberá coordinar con el equipo constructor para que planifiquen las actividades constructivas en coordinación con los camaroneros, estableciendo las fechas más sensibles en el que los trabajos deberán ser más cuidadosos; además de informar anticipadamente el calendario de actividades y las acciones a realizar. Informar sobre el proceso constructivo e indicar la ubicación de los diques, así como los usos de accesos.
Paralización de obras por conflictos sociales con organizaciones económicas de operadores turísticos	La construcción de los diques en algunas zonas de ribera del río Cañete puede afectar el ejercicio de la práctica del canotaje, debido a que existen zonas de desembarque, parada y rescate. Además, existe el temor que el diseño pueda afectar la calidad paisajística y curso del río, afectando las zonas de malos pasos, un atractivo de este deporte de aventura.	3	2	6	Se deberá realizar una presentación a los operadores turísticos, en donde se informe las zonas y áreas de construcción de los diques, así como la descripción del proceso constructivo. Esta información les permitirá conocer más sobre el proyecto y comprobar que no se afectará su actividad económica. Se deberá coordinar con el equipo constructor una planificación acorde al calendario económico de este grupo de interés, de modo que no se afecte la actividad de canotaje ni lo accesos a esta actividad.

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 35 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

En cuanto a las oportunidades identificadas de parte de los diferentes grupos de interés se ha podido establecer:

- Oferta de mano de obra local: existe una importante oferta de mano de obra, procedente de la población ubicada en las localidades que forman el área de influencia, quienes apoyan del desarrollo de las obras ya que ven en esta una oportunidad de obtener un puesto laboral.
- Buena disponibilidad de las autoridades: existe buena disponibilidad por parte de las autoridades locales para la ejecución del proyecto, lo que posibilita su apoyo frente a diferentes grupos de interés ubicados en su jurisdicción.

4.4.3. Programa de manejo de crisis

La crisis dentro del proyecto se entenderá como el nivel máximo de disconformidad que está a un paso del conflicto que puede escalar hasta un nivel de violencia y paralización del Proyecto, involucrando a la población y grupos de interés

Objetivos

- Realizar el monitoreo permanente de las partes interesadas para prevenir el brote de conflictos sociales.
- Contar con procedimientos adecuados para el manejo de los conflictos sociales.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

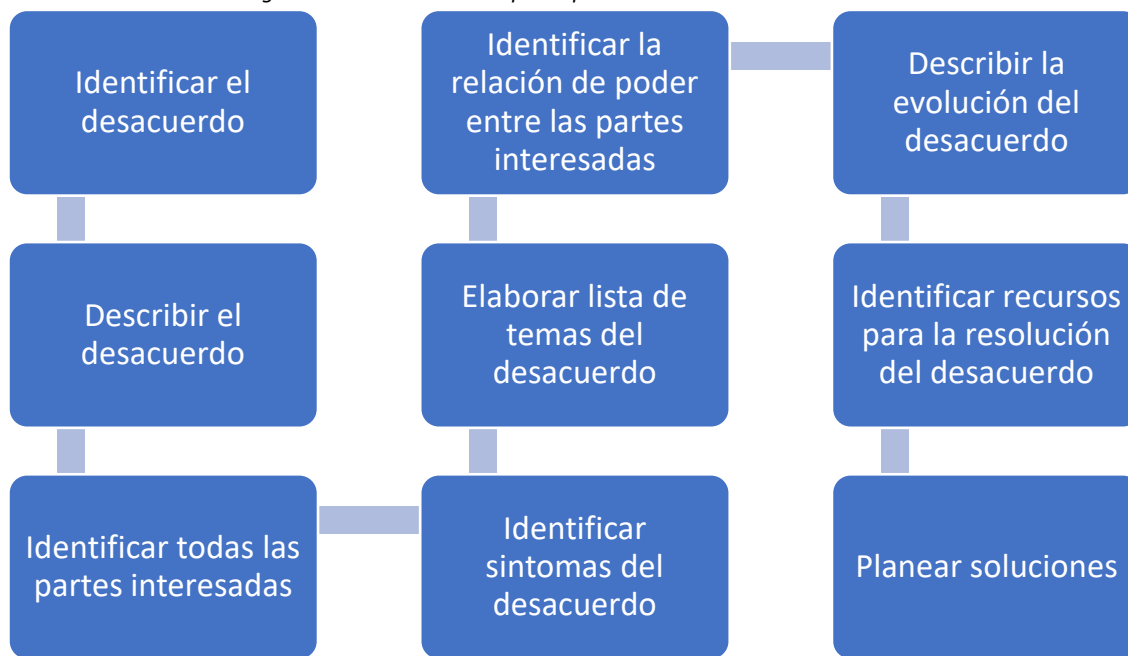
- Manejar semanalmente una matriz de conflicto a través del cual se pueda realizar el seguimiento, identificando primero las incomodidades o desacuerdos de los grupos de interés.
- Mantener comunicación con todos los involucrados, brindando soluciones para la atención a los desacuerdos o inconformidades.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 36 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

- Identificar los intereses de las personas y grupos de interés que forman parte de la matriz de conflictos.
- Identificar las causas reales de los desacuerdos o inconformidades antes de que escalen a conflicto.
- La estrategia general de intervención para la gestión de los conflictos sociales constará de tres etapas:
 - La prevención: implican todas las actividades descritas anteriormente con el fin de identificar las causas reales de los desacuerdos o incomodidades. La calidad de la comunicación es importante.
 - El tratamiento: en la intervención ante las primeras manifestaciones del conflicto, con el fin de que no escale agudizando el conflicto. Se deben proponer soluciones reales a corto y mediano plazo.
 - Seguimiento: orientada al seguimiento de las acciones establecidas en los acuerdos de las partes interesadas, evitando un rebrote. Se debe documentar todas acciones y la conformidad de las partes interesadas en las acciones que se desarrollan.
- En caso que estalle el conflicto se deberá designar un vocero oficial, encargado de las negociaciones y acuerdos. El Gerente de Sitio es la persona encargada de designar al vocero. Además, se establecerá un comité de crisis conformado por:
 - Gerente de Sitio
 - Gerente Social de la contratista
 - Coordinador Social
 - Jefe de seguridad
- Se utilizarán medios de comunicación masivos para dar a conocer las soluciones y acuerdos alcanzados entre las partes interesadas.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 37 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Figura 2 – Método de ocho pasos para la atención de desacuerdos



Elaborado por FCISA, 2021

Procedimiento

- El Gerente de Sitio será el encargado de convocar al comité para explicar el motivo de la crisis y las acciones realizadas por los grupos de interés.
- Se expondrá los riesgos identificados
- Se informará en 24 horas a la Autoridad de Reconstrucción con Cambios de la situación.
- El comité realizará una evaluación rápida para establecer acciones y responsabilidad.
- El comité deberá aprobar un plan de acción.
- Se contactará con las autoridades locales para informar de la situación y comprometer su participación en la solución.
- Se dispondrá la paralización de las labores en las zonas en donde se desarrolla la crisis, y se pondrá a buen recaudo al personal y equipos.
- Se establecerán los canales de diálogo y mensajes internos y externos.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 38 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se evaluará la participación de un mediador que actúe como nexo entre el proyecto y los grupos de interés.
- El comité se reunirá diariamente para evaluar los resultados de las acciones realizadas y proponer nuevas medidas.
- El Gerente de Sitio informará permanente a las autoridades y a la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios el progreso diario la situación.

Indicadores

El programa de manejo de crisis contará con los siguientes indicadores:

Tabla 10 – Indicadores del programa de manejo de crisis

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	Elaborar la matriz de conflictos	Número de desacuerdos o incomodidades abordadas	Semanal
		Número de desacuerdos o incomodidades solucionadas	Semanal
	Estrategia de solución de conflicto	Acta de reunión	Diario
		Cumplimiento de acciones	Diario

Elaborado por FCISA, 2021

5. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

Para lograr el objetivo del Plan del Buen Vecino y Relaciones Públicas se implementarán cinco (05) programas que permitan un mejor acercamiento a la población, a través de la comunicación efectiva, la generación de confianza y la participación en el Proyecto. Los programas propuestos son:

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 39 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

- Programa de acompañamiento de afectaciones prediales
- Programa de contratación temporal de personal local
- Programa de adquisición de productos locales
- Programa de comunicación y consulta
- Programa de atención de quejas y reclamos

5.1. Programa de acompañamiento de afectaciones prediales

En el presente programa se establecen las acciones de acompañamiento a cargo del equipo de relaciones comunitarias, quienes estarán a cargo del primer acercamiento con los propietarios/poseionarios afectados por el Proyecto, a fin de gestionar las autorizaciones necesarias para el proceso de adquisición y liberación de áreas, de acuerdo a lo estipulado el Decreto Legislativo N.° 1192 Ley Marco de Adquisición y Expropiación de Inmuebles y el Decreto de Urgencia N.° 003-2020 Decreto de Urgencia que Establece Disposiciones Extraordinarias para la Adquisición y Liberación de Área Necesarias para el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad y el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios. Además, se realizarán las coordinaciones con la población y grupos de interés que podrán verse afectados por los trabajos de reubicación de interferencia.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer el procedimiento a seguir, a efectos de lograr que el proceso de adquisición y liberación de predios y reubicación de interferencias, se realice sin inconvenientes, minimizando el impacto generado a los sujetos pasivos, a fin de que no generar posibles conflictos.

Objetivos Específicos

- Identificación de los predios requeridos, así como las interferencias que serán reubicadas por el Proyecto.
- Establecer las estrategias a desarrollar con cada afectado para la liberación de predios.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 40 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

- Informar de forma adecuada a los afectados los mecanismos y procedimientos que se van a seguir para la adquisición y liberación de predios, así como la reubicación de interferencias.

Lineamientos

Las actividades de acompañamiento de afectaciones prediales se registrarán de lineamientos que permitan impactar de menor grado a los propietarios/poseionarios y sus familias, para ello se tendrá en cuenta:

- Equidad Social: todas las familias, independientemente de su condición de propiedad, serán el objetivo de las acciones de compensación sin discriminación.
- Soluciones diferenciadas según tipo de afectación y capacidad social: se tendrá en cuenta los grados de afectación y a las diversas condiciones socioeconómicas de la población objetivo, haciendo un mayor seguimiento a la población vulnerable.
- Reconocimiento de los beneficiarios: comprende a los pobladores censados hasta la fecha de corte, en el cual se les envía la carta de intención de compra; a efectos de evitar la especulación, así como, la invasión de nuevos pobladores, motivados por las compensaciones.
- Valuación: será realizada en valores de mercado, de tal forma que sea factible la adquisición de otra vivienda y/o tierras, según corresponda.
- Participación: se asegura la participación de la población interesada, en las decisiones relacionadas con las compensaciones.

Actividades de comunicación con la población y autoridades

- Reunión de presentación: se realiza antes del inicio de las actividades, con autoridades de gobiernos locales, organizaciones vecinales, directivos de las juntas vecinales y población ubicada en la zona de influencia. Es una primera reunión de presentación general del Proyecto, y de las partes involucradas.
- Identificación de partes interesadas: tiene como finalidad conocer a los principales pobladores que tienen especial connotación en las áreas de influencia del Proyecto, siendo necesaria la identificación de nombres, domicilios y otros datos, los cuales posibilitarán, además del acercamiento positivo con la

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 41 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

población objetivo, conocer las características de la referida población ubicada en la zona de influencia.

- Reuniones periódicas de información y seguimiento: necesario realizar permanentemente, durante el tiempo que demanda la realización de actividades, y que están estrechamente relacionadas con los acuerdos arribados, su ejecución y el tiempo que pudiera demandar, entre otros.
- Reunión de cierre de actividades: referido a la culminación de las actividades en las diferentes etapas de los procesos, y especialmente, relacionado con los acuerdos adoptados.

Pasos a seguir para el acompañamiento de las afectaciones prediales

Paso N.º 1

- Identificación de la afectación. A través la información recibida por los responsables de la adquisición y liberación de áreas, se verificará si el predio comprende a un terreno, vivienda, terreno agrícola o de otra categoría.
- Se realizará una visita de campo por parte del relacionista comunitario para constatar la información recibida, se indagará sobre las características de ocupación y uso del predio.
- Se recabará información del propietario/poseionario: dirección u otro medio de contacto. Esto deberá ser incorporado a la base de dato de afectados.

Paso N.º 2

- Se realizará el primer contacto con el propietario/poseionario, a quien se le explicará sobre el Proyecto, sus componentes y el beneficio que traerá a la población de la cuenta del río Cañete.
- Se le informará los pasos a seguir por parte de los propietarios cuyos predios deban ser adquiridos. También se le informará sobre la legislación nacional que sustenta todo el proceso de adquisición y liberación de predios: Decreto Legislativo N.º 1192 Ley Marco de Adquisición y Expropiación de Inmuebles y el Decreto de Urgencia N.º 003-2020 Decreto de Urgencia que Establece Disposiciones Extraordinarias para la Adquisición y Liberación de Área Necesarias para el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad y el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 42 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- Se le informará sobre los trabajos que se realizarán para la elaboración del expediente técnico legal, su importancia y necesidad, y se concretará una visita de los especialistas prediales; además se le informará que para esa visita debe contar con sus documentos de propiedad y personales, así como de los demás propietarios/poseedores del predio.
- Se le informará el procedimiento interno de atención de quejas y reclamos, en caso requiera presentar alguna en cualquier momento del proceso. Se le recalcará que este procedimiento se llevará a cabo con estricta discreción, manteniendo el anonimato de su identidad si así lo desea.

Paso N.º 3

- Se acompañará en la notificación del propietario/poseedor en donde se le informa de la calidad de afectación de su predio, se le explicará el motivo de la carta, que forma parte del proceso administrativo.
- Se concretará la fecha y día de la programación de la visita técnico legal para la elaboración del expediente.
- Se acompañará al equipo técnico legal en los trabajos de campo, participando de la reunión para orientar y explicar al propietario/poseedor sobre las actividades que no estén claras.

Paso N.º 4

- Se coordinará con la autoridad local y la Autoridad Autónoma de la Reconstrucción con Cambios el acompañamiento en el proceso de notificación.
- Se acompañará en la notificación al propietario/poseedor en donde se le informa sobre la intención de adquirir el predio y el costo que se pagará por su vivienda, así como los plazos establecidos.
- Se procederá a consultar si todo el procedimiento está claro, en todo caso se le explicará los detalles, con la finalidad que absolver todas las dudas y manejar las expectativas.

Paso N.º 5

- Se coordinarán las actividades con los propietarios/poseedores respecto al proceso de liberación de áreas, estableciendo un listado de requerimientos

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 43 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

logísticos, así como un cronograma. Se le brindarán todas las facilidades para que las actividades no causen mayores inconvenientes a los propietarios/poseedores.

- Se gestionarán la logística necesaria para el traslado de los propietarios/poseedores, al destino conciliado previamente.
- Se realizará el seguimiento permanente del cumplimiento del cronograma, identificando trabas que retrasen la liberación de predios, con el fin de proponer soluciones prácticas.

Pasos a seguir para el acompañamiento de la reubicación de interferencias

Para el caso de la reubicación de interferencias el relacionista deberá identificar a la población afectada por la interrupción momentánea del servicio e informarles oportunamente y adecuadamente del tiempo que tomará los trabajos de reubicación y restablecimiento del servicio.

Paso N.º 1

- Identificación de la interferencia que se requiere reubicar. A través de la información recibida por los responsables de la reubicación de interferencias, se categorizará el tipo de interferencia del que se trata, si es un servicio básico, acceso, canales de riego, entre otros.
- Identificar las necesidades constructivas, tiempo de ejecución de obra de reubicación, alternativas para el uso del servicio
- Se identificarán a los beneficiarios del servicio que será interrumpido, se realizará un diagnóstico cualitativo de su condición socioeconómica y dependencia del servicio, a fin de identificar posibles afectaciones y proponer posibles soluciones temporales.

Paso N.º 2

- Se informará a las autoridades locales y población afectada acerca del plan de reubicación de interferencias: acciones que se van a tomar, cronograma, medidas de manejo y alternativas.
- Se levantará un acta de aceptación y colaboración que permita desarrollar los trabajos sin complicaciones.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 44 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

- Se propondrán acciones concretas para cada interferencia a ser reubicada, para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios: beneficiarios del servicio, cantidad de población afectada por la interrupción del servicio, tiempo de interrupción, dependencia del servicio; se tendrá en cuenta la identificación de población vulnerable.

Paso N.º 3

- Se informará a las autoridades y población el inicio de los trabajos preparatorios para la reubicación de interferencias.
- Se acompañará en la ejecución de los trabajos previos, como pueden ser la habilitación de la alternativa.
- Se informará a las autoridades y población respecto al procedimiento de atención a quejas y reclamos, para que puedan presentarlo oportunamente en caso lo consideren.
- Una vez concluida la reubicación de interferencias se suscribirá un acta de conformidad con las autoridades o representantes de la población, en donde se deje constancia que el servicio ha sido restituido adecuadamente y se encuentra operativo.
- Se realizará el monitoreo hasta 30 días posterior de firmando el acta a fin de verificar su correcto funcionamiento.

5.2. Programa de contratación temporal de personal local

Objetivos

- Promover la contratación de mano de obra local, de las localidades adyacentes al Proyecto, este incluye la mano de obra de los contratistas y subcontratistas, teniendo en cuenta la demanda laboral generada.
- Informar adecuadamente a la población y grupos de interés la demanda laboral que se genera periódicamente, a fin de minimizar las expectativas de la población y grupos de interés.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 45 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Comunicar en reuniones informativas con autoridades, las oportunidades laborales; en esta comunicación se informará los requisitos mínimos del puesto laboral.
- Manejar una lista de postulantes locales elaborado con integrantes de los grupos de interés. La lista será socializada con las empresas subcontratistas.
- Promover la capacitación del personal local contratado en temas constructivos, propias de sus funciones, y de seguridad.
- Dotar a todos los trabajadores de los equipos de protección personal, incluidos los de bioseguridad para prevenir el contagio del Covid-19.
- Hacer de conocimiento de las empresas subcontratistas los procedimientos de contratación de mano de obra local.
- Solicitar a las empresas subcontratistas la relación mensual de mano de obra local, la información mínima con la que debe contar es: Nombres y apellidos, DNI, puesto de trabajo, distrito y localidad de residencia, fecha de ingreso y fecha de cese.
- Manejar estadísticas de la contratación de personas de todas las empresas que participan en la construcción.
- Realizar la capacitación de los trabajadores en temas de responsabilidad social, a fin de evitar conflictos con la población por conductas indebidas.
- Distribución del código de conducta a todos los trabajadores, acompañado de una capacitación sobre su contenido.
- Promover que las empresas contratistas realicen la entrega del código de conducta y capacitación de su personal nuevo, antes de iniciar labores.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 46 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Indicadores

El programa de contratación de mano de obra local evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 11 – Indicadores del programa de contratación de mano de obra local

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población mayor de 18 años residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)		Número de sub contratistas que se encuentran operando dentro del Proyecto.	Mensual
	Impulsar la contratación de mano de obra local, incluido las sub contratistas.	Número de postulantes registrados.	Mensual
		Número de trabajadores locales contratados.	Mensual
		Número de trabajadores que reciben el Código de Conducta.	Mensual
	Manejar las expectativas laborales acorde con la demanda laboral y según las etapas del Proyecto.	Número de reuniones informativas sobre la real demanda de mano de obra con los grupos de interés.	Mensual
	Impulsar la capacitación de los trabajadores	Número de capacitaciones recibidas por el personal del Proyecto	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Código de conducta

Con la finalidad de minimizar, y en la medida de lo posible, eliminar los impactos sociales generados por la fuerza laboral del Proyecto frente a la población local, se aplicarán normas que los trabajadores y contratistas deberán cumplir. El trabajo de los relacionistas comunitarios será apoyar en el monitoreo del cumplimiento del código de conducta, para evitar que se pueda generar algún desacuerdo con la población a causa del accionar de los trabajadores de la obra. A continuación, se presentan las normas de conducta:

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 47 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u> "COPIA CONTROLADA"		

- Todos los trabajadores deben reportar: accidentes, incidentes, daños a la propiedad privada de terceros, disconformidades y situaciones potenciales que puedan ocasionar riesgos a la salud. Este reporte debe ser registrado antes de terminar su turno o la zona de trabajo asignada.
- Los trabajadores deben utilizar obligatoriamente los equipos de protección personal que su actividad requiera. Además, deben respetar las reglas de primeros auxilios que se establezcan para cada tipo de operación.
- Los trabajadores tienen prohibido poseer o consumir drogas y bebidas alcohólicas.
- Los trabajadores tienen prohibido portar armas de cualquier tipo.
- Los trabajadores no pueden dejar las áreas de trabajo durante los turnos sin una autorización del supervisor. Tampoco podrán realizar actividades para las cuales no fueron contratados.
- Los trabajadores tienen prohibido realizar compras, negocios y/o trueques de alimentos (comida, golosinas, pescados, mariscos, concha de abanico, entre otros) en el perímetro de las instalaciones del Proyecto y en la vía de acceso hacia el mismo.
- Los trabajadores deben utilizar la identificación apropiada en todo momento, que la población los reconozca como personal del Proyecto, excepto los días libres.
- Los trabajadores tienen prohibido contratar personal local a nombre del Grupo OHLA para cualquier tipo de servicio. Todas las contrataciones serán realizadas por un representante designado o por las contratistas.
- En caso sea que, durante los trabajos de excavación se ubiquen piezas arqueológicas, los trabajadores no pueden tomar piezas arqueológicas para su uso personal. Si un trabajador encuentra una posible pieza arqueológica, durante el trabajo de excavación o construcción, deberá interrumpir el trabajo y notificar a su Supervisor.
- Los trabajadores deben disponer adecuadamente todo desperdicio o residuo sólido, retirándolo de las locaciones de trabajo temporal o permanente.

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 48 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

- Los trabajadores deben utilizar los servicios higiénicos (baños portátiles) que se asignen. En caso extremo, que no se encuentren disponibles instalaciones sanitarias, los trabajadores deberán enterrar todos los desechos que generen.
- No detener camiones o vehículos a lo largo de la ruta hacia las zonas de trabajo o de estacionamiento, excepto en caso de emergencia.
- Está prohibido manejar fuera de los horarios establecidos. Los conductores deberán bajar la velocidad y poner especial cuidado al manejar, después de que oscurezca.
- Los conductores no están autorizados para transportar pasajeros ni pobladores de la zona, salvo autorización expresa de sus superiores.
- No viajar por encima de los límites de velocidad autorizados.
- No viajar fuera de las rutas planificadas.
- En caso haya bastante afluencia de turistas en los accesos al río al momento que se está trasladando la carga pesada o carga ancha hacia/desde el frente de obra, colocar los cachacos y al personal de obra necesario para que dirija correctamente el tráfico en ese tramo de la vía, a fin de evitar accidentes y/o incidentes con los turistas que realizan deportes de aventura.

Todos los casos no contemplados se rigen por la política del Grupo OHLA, así como por las disposiciones de control de los contratistas.

5.3. Programa de adquisiciones de productos locales

Objetivos

- De acuerdo a la demanda generada por el proyecto, promover la adquisición de bienes y servicios locales.
- Desarrollar estrategias para la adquisición de bienes y servicios locales con la contratista y subcontratas.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 49 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Se generará un listado de empresas que brindan bienes y servicios requeridos por el Proyecto y que operan dentro del área de influencia.
- El listado será socializado con todas empresas que participan en el Proyecto.
- El listado se actualizará periódicamente.
- Se adecuarán las expectativas locales a la necesidad del Proyecto, a través de la comunicación oportuna a los grupos de interés respecto a las demandas generadas por el Proyecto.
- Se solicitará periódicamente a los proveedores las evidencias de cumplimiento de los compromisos asumidos en los contratos con los proveedores locales.
- Al retiro de obra de la contratistas y subcontratistas, deberán presentar actas de conformidad de cumplimiento de compromisos suscrito con los proveedores locales.

Indicadores

El programa de adquisición de bienes y servicios locales evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 12 – Indicadores del programa de adquisición de bienes y servicios locales

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Comerciantes locales que brindan bienes y servicios requeridos por el proyecto	Impulsar la adquisición de bienes y servicios local, incluido los contratistas.	Relación de proveedores locales que brindan bienes y servicios requeridos por el proyecto.	Mensual
		Número proveedores locales contrato.	Mensual

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 50 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
	Manejar las expectativas de los comerciantes acorde con la demanda del Proyecto.	Número de reuniones informativas sobre la real demanda bienes y servicios con los proveedores locales	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

5.4. Programa de comunicación y consulta

Objetivos

- Comunicar eficazmente las actividades que se desarrollan en los diferentes frentes de trabajo.
- Establecer un canal de diálogo con la población y grupos de interés.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

Actividades

- Identificar los temas de interés de cada uno de los actores sociales, a fin de elaborar información y discursos relevantes para ellos.
- Establecer y dar a conocer a la población y grupos de interés los canales oficiales de comunicación.
- Se elaborará un mapeo permanente de medios de comunicación más usados en cada zona, con la finalidad poder utilizados para la difusión de temas de interés.
- Se establecerá un vocero oficial para brindar información a los medios de prensa. La jerarquía de comunicación no se debe romper en ningún momento.
- Desarrollar diferentes mecanismos de comunicación, para tener mayor acercamiento a los diferentes grupos de interés, es así que tenemos: reuniones

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 51 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u> "COPIA CONTROLADA"		

informativas, material informativo, buzón electrónico, oficina de información y visitas guiadas a la zona del Proyecto.

- Se informará a la población local sobre el inicio de los trabajos constructivos: actividades que se van a desarrollar, tiempo de duración, personal requerido para los trabajos, rutas de acceso y procedimiento de atención a quejas y reclamos. Esta información se deberá realizar con 15 días calendarios previos al inicio de los trabajos en cada frente.
- Se informará a la población el término de cada trabajo realizado y el abandono del lugar. Se verificará y comunicará el cumplimiento de los compromisos asumidos; así como de las obligaciones laborales o con proveedores por parte de la empresa contratista y subcontratista.
- Todo el trabajo de difusión se realizará bajo los protocolos de prevención de contagio del Covid-19, mensualmente se evaluará la pertinencia de cada una de las estrategias que se proponen a continuación, de tal forma que estas actividades no contribuyan al contagio de la población.

Reuniones informativas

A cargo de los relacionistas comunitarios. Se realizarán reuniones informativas de forma individual o colectiva con los representantes de la población y grupos de interés, en donde se informará sobre todos los temas de interés de la contraparte. Se establecerán un cronograma de acuerdo a cada frente de obra.

Los temas a tratar en las reuniones informativas son: actividades del Proyecto, avance de obra, cronograma, cumplimiento del Plan de Buena Vecindad y Relaciones Públicas. Se llevará un registro mensual del número de reuniones informativas realizadas, así como del número de personas.

Material informativo

Se elaborará material informativo con temas de interés, inicio de trabajos, requerimiento de personal, ubicación de la oficina informativa, números de contacto, esto será distribuido entre la población de cada frente de obra. Será un apoyo de información que reforzará la información difundida en las reuniones informativas.

El material informativo utilizado seguirá las directrices de diseño estipulados por la ARCC, quienes deberán aprobar el contenido previo a su difusión.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha:26/01/2021 Versión: 03 Página 52 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

Buzón electrónico

Se habilitará un buzón electrónico, correo electrónico, a través del cual, la población más alejada pueda comunicarse con el equipo de relaciones comunitarias, para hacer llegar algún comentario, consulta o reclamo. Los correos ingresados en el buzón serán descargados en una base de datos que permita hacerle seguimiento a cada caso, hasta lograr su solución definitiva. Para tal fin se implementará el correo: informes@ohla-peru.pe.

Oficina de información

Se implementará una oficina de información que atienda de lunes a viernes en horario de 9:00 a.m. a 1:00 p. m., a donde pueda asistir la población y grupos de interés. Se ubicará en una zona céntrica y de fácil acceso, de tal forma que se asegure la visita de los involucrados, su ubicación se establecerá de acuerdo al avance de obra. La oficina deberá contar con un libro de registro en donde cada visitante pueda colocar sus datos y motivo de la visita: nombres y apellidos, N.º de DNI, fecha de visita, dirección del domicilio, organización o grupos de interés al cual pertenece, motivo de la visita, teléfono de contacto, correo electrónico y firma o huella digital.

Los relacionistas comunitarios serán los encargados de hacer el seguimiento a cada visita hasta lograr la solución del caso.

Visitas guiadas a la zona del Proyecto

El equipo de relacionistas comunitarios coordinará con los representantes de los grupos de interés para realizar visitas a la zona del Proyecto, de tal forma que se les pueda explicar cuáles son los trabajos de se van a ejecutar; además, que puedan realizar sus consultas, las mismas que serán respondidas oportunamente. Se tomará en cuenta los aportes que puedan realizar, ya que, al ser población asentada durante años, conoce la dinámica del río y acontecimientos importantes.

Matriz de mensajes claves

Como parte de las estrategias de comunicación se han elaborado respuestas comunes para abordar las consultas realizadas por los grupos de interés, manteniendo un solo discurso por parte de todos los miembros del equipo de campo, de tal forma que estas ideas claves se acuñen dentro del área de intervención y permitan mantener el manejo de la información.

A continuación, se presenta la matriz de mensajes claves

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03 Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 53 de 58
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 13 – Matriz de mensajes claves

Actores	Consultas	Mensaje Clave
Autoridades locales	¿Cuándo empezarán las obras?	El inicio está en función de la aprobación del IGAPRO.
	¿Cuántos kilómetros de enrocado se va ejecutar?	Aproximadamente 31.2 kilómetros de diques nuevos.
	¿El proyecto incluye trabajos de reforestación?	Si, con especies nativas y con un alcance de 300 hectáreas.
	¿Se harán trabajos de descolmatación?	Se está estudiando el caso y se evaluará para saber cómo se van a tratar esos casos.
	¿El enrocamiento será una línea continua o será por tramos?	Por tramos
	¿Cuál es el beneficio que se va a dar a las franjas marginales?	Los ocupantes de la franja marginal no pueden recibir ningún beneficio.
	¿Se tomará en cuenta los puquios dentro del proyecto?	Si, se encuentran analizados en el IGAPRO.
	¿Qué van a hacer con los invasores de la faja marginal?	Formalmente el tema corresponde a la ANA, se está coordinando permanentemente con ellos.
Propietarios en accesos	¿Harán mejoras en la infraestructura existente?	Se evaluará su estado y potenciales mejoras.
	¿Los caminos recibirán algún tratamiento para no generar polvo?	Se ha considerado el regadío permanente con camiones cisterna.
Camaroneros	¿Qué medidas se tomarán para proteger los recursos del camarón?	La principal es que los diques estarán fuera del cauce del río.
	¿Actualizarán las estadísticas sobre el camarón?	Vamos a tener personas especializadas en temas de camarones dentro de nuestra planilla, para estudiar y cuidar el recurso.
	¿Se trabajará en el cuerpo de agua?	No, los trabajos serán a los lados del río y no se cruzará este, se trabajará en las riberas.
	¿Se está haciendo un estudio de impacto ambiental acerca del recurso de los camarones?	En el IGAPRO se encuentra el análisis de impactos y riesgos a esta actividad
Usuarios de agua	¿Qué pasará con la infraestructura de riego?	Se ha hecho un levantamiento y será considerada durante la construcción.
Población en general	¿En qué consiste el proyecto?	31 kilómetros de diques nuevos y 6 kilómetros de reconstrucción, rehabilitación y mejoramiento de diques.
	¿Cuándo empezarán las obras?	El inicio está en función de la aprobación del IGAPRO
	¿Qué acciones se tomarán a los puntos críticos visitados por OHLA a solicitud de la población y autoridades? ¿Serán considerados dentro del proyecto actual?	Se enviará al área de diseño para su evaluación y posterior a la ARCC para su revisión y evaluación
	¿Cuáles son los trabajos que realizarán de manera preventiva para evitar daños generados por la crecida del verano?	No realizaremos trabajos preventivos.
Ocupantes en área de diques	¿Por qué en esa ubicación si nos protegerá?	Protegerá las zonas fuera del cauce de posibles inundaciones durante crecidas extraordinarias.
	Hay otros puntos críticos ¿Los considerarán?	Con la finalización del estudio, se determinará los sectores críticos que podrían ser atendidos y quizás se tendrá que incrementar la inversión que se tiene previsto para este proyecto.
Operadores turísticos	¿Cuáles son las características de las obras?	Construcción de diques a través de enrocados, alerta temprana en las cuatro quebradas
	¿Se desviará el flujo de agua para los trabajos? ¿Se hará reencauzamiento?	No se tiene programado el desvío del flujo de agua ni reencauzamiento

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 54 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Actores	Consultas	Mensaje Clave
Caso río Chico	¿Se incluirá a río Chico dentro del proyecto con la construcción de diques, protección de canales de riego y bocatomas?	Se toma nota de su solicitud, será remitida al área de diseño de OHLA para su evaluación y posterior remisión a la ARCC

Elaborado por FCISA, 2021

Indicadores

El programa de comunicación y consulta evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 14 – Indicadores del programa de comunicación y consulta

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Población y grupos de interés del área de influencia del proyecto	Realizar reuniones informativas con los representantes de la población y grupos de interés.	Acta de reuniones informativas realizadas. Número de personas informadas.	Mensual Mensual
	Elaborar material informativo y distribuirlo a la población.	Cantidad de material informativo distribuido Temas incluidos en el material de información	Mensual Mensual
	Contar un buzón electrónico	Número de correos recibidos Número de correos respondidos	Mensual Mensual
	Contar con una oficina de información	Número de vistas mensuales Número de reclamos o quejas Número de casos solucionados	Mensual Mensual Mensual
	Realizar visitas con los representantes de la población y grupos de interés a la zona del Proyecto	Número de visitas realizadas Número de personas que participaron	Mensual Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 55 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

5.5. Programa de atención a quejas y reclamos

Objetivos

- Generar un canal oficial de diálogo con la población y grupos de interés para la atención oportuna de sugerencias y reclamos.
- Dar solución oportuna y definitiva a los reclamos presentados, por las actividades del Proyecto.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en los centros poblados adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

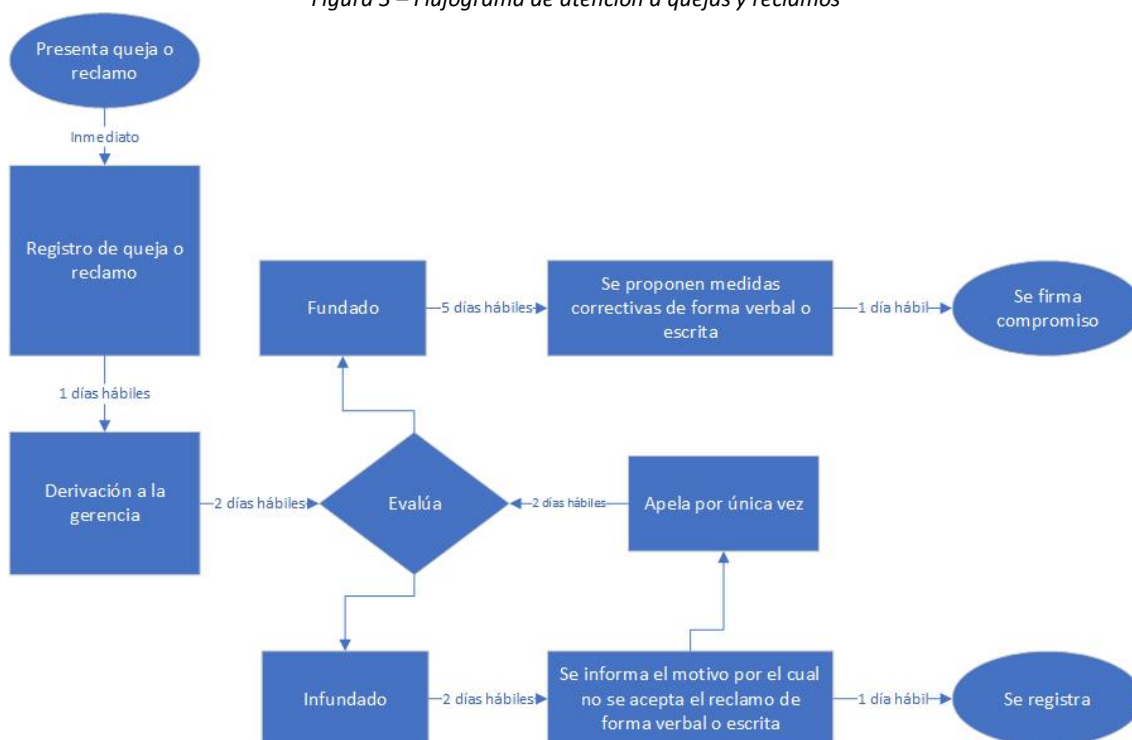
Actividades

- Establecer un procedimiento estándar para la atención de quejas y reclamos.
- Difundir entre la población y grupos de interés el procedimiento de quejas y reclamos.
- Atención oportuna a las quejas y reclamos, se debe establecer un tiempo máximo a solución, el cual no exceda los 7 días hábiles para la respuesta.
- Se deberá solicitar los sustentos a los reclamos presentados, el relacionista comunitario podrá acercarse a la zona para la constatación de los hechos.
- Se abrirá un expediente de seguimiento por cada una de las quejas o reclamos presentados, en cual incluirá anexos fotográficos de la situación actual y el detalle de las actividades que se van realizando.
- Las quejas y reclamos presentados serán informados al jefe de sitio y a la coordinación social inmediatamente para su derivación y comunicación a las demás instancias.
- La solución encontrada será informada oportunamente a la persona que presentó el caso, concluyendo con las acciones correctivas y la firma de conformidad. Los resultados finales pueden ser:

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 56 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"			

- o Declarado fundado: se da la razón a la persona que presenta el reclamo y se le propone la alternativa de solución.
 - o Declarado infundado: no se reconoce participación del Proyecto en la afectación motivo de la queja o reclamo. Se debe sustentar debidamente con documentos.
- Por única vez se puede apelar la decisión final, esta puede ser total o parcial, y se evaluarán los temas que no han sido considerados anteriormente.

Figura 3 – Flujograma de atención a quejas y reclamos



Elaborado por FCISA, 2021

Indicadores

Los indicadores que permitirán evaluar el programa de atención a quejas y reclamos son:

	PLAN	Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 57 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA</u> DE "COPIA CONTROLADA"		

Tabla 15 – Indicadores del programa de atención a quejas y reclamos

Beneficiarios	Indicadores		Prioridad
	Estratégicos	Operativos	
Población mayor de 18 años residente de los centros poblados del área de influencia (adyacente a las zonas de trabajo)	Contar con un procedimiento de atención de quejas o reclamos	Procedimiento de atención a quejas o reclamos aprobados por la gerencia Número de organizaciones informadas del procedimiento de atención de quejas o reclamos	Por única vez Mensual
	Atención de quejas o reclamos	Número de quejas y reclamos presentados mensualmente Número de quejas y reclamos atendida Número de quejas y reclamos solucionado con acta de conformidad	Mensual

Elaborado por FCISA, 2021

Como parte de la atención a los casos presentados se realizará la recepción de las solicitudes de compensación e indemnización, para aquellos casos que fueron declarados fundados y dieron como resultados de que se realice el pago de una indemnización o compensación por la afectación ocasionada un tercero.

Para la atención de estas solicitudes se deberá aplicar el siguiente procedimiento:

- Recepción de la solicitud de compensación e indemnización.
- Elaboración del expediente de atención. En donde se incluirá la documentación previa de evaluación de la queja y reclamo.
- Identificación de beneficiarios: individual o colectiva.
- Elaboración de convenio. En el cual se especifique que el pago es como parte de la compensación o indemnización por la afectación causa por el Proyecto.

	PLAN		Código: P007-06_2021-OHL-03
	PLAN DE BUENA VECINDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		Fecha: 26/01/2021 Versión: 03 Página 58 de 58
LA VERSIÓN IMPRESA O FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA UNA COPIA NO CONTROLADA, EXCEPTO CUANDO LLEVE LA <u>MARCA DE AGUA DE</u>			
"COPIA CONTROLADA"			

- Recepción de documentación.
- Suscripción del convenio en el notario.
- Desembolso del dinero.

6. ANEXOS

Anexo N° 1 Mapa del área de influencia

Anexo N° 2 Diagnóstico del área de influencia

S320.02 Relaciones públicas y políticas de buen vecino

OBJETIVO:

Promover la buena vecindad y las relaciones públicas dentro de las áreas donde ejecuta las obras.

Confidential; UKDT | ARCC | Información De Obras – Volumen 2b específico

Page 33

NORMAS Y/O GUÍAS DE REFERENCIA:

- El *Contratista* se asegurará de que se cumpla la legislación peruana pertinente (Decreto Supremo N° 015-2018-MINAM).

ALCANCES Y/O REQUERIMIENTOS:

El *Contratista* sin ser limitativo,

- Elaborará y aplicará un "Plan de Promoción de la buena vecindad y las relaciones públicas" como se describe en el Volumen 2a de Información de Obras sección G240.5; así como también lo dispuesto en el artículo 6 y siguientes del referido Decreto Supremo. Al desarrollar este plan, el *Contratista* debería recopilar datos de referencia relevantes para comprender a las poblaciones afectadas e informar las actividades de participación.
- Elaborará un mapa de partes interesadas y partes afectadas a nivel municipal-comunitario y, cuando proceda, regional. Las partes interesadas pertinentes incluyen la comunidad empresarial, el gobierno local, el mundo académico, los medios de comunicación, prestadores de servicios públicos, agricultores y las organizaciones de base de la comunidad, así como otros grupos de interesados y personas que el *Contratista* identifique a lo largo del ciclo de vida del proyecto. El relacionamiento con las partes interesadas fuera del ámbito de influencia directa del proyecto se hará a través del *Contratante*.
- Deberá demostrar experiencia en promover la buena vecindad y las relaciones públicas dentro de las áreas donde trabaja.
- Deberá asegurarse de que dispone de suficiente capacidad de recursos, para el cumplimiento de lo previsto en el Decreto Supremo N° 015-2018-MINAM.
- Podrá ser requerido por el *Contratante* para asumir personal especializado adicional para la promoción de la buena vecindad y relaciones públicas y/u organizaciones asociadas con experiencia relevante en el área y temática, acorde con la complejidad de las actividades de participación de las partes interesadas requeridas por el proyecto. De ser necesario, este proceso se llevará a cabo después de que se adjudique el contrato y se proporcionen los Términos de Referencia. La selección debe hacerse a través de un proceso competitivo y transparente, definido por el *Gerente de Proyecto* de acuerdo con los estándares de mejores prácticas del NEC.
- A solicitud e intermediación del *Contratante* y para apoyar el diseño y la ejecución de los proyectos, el *Contratista* deberá colaborar con los principales interesados a nivel regional y de proyecto, incluidos los Foros Regionales y cualquier otro espacio de trabajo o reunión convocada por el *Contratante*.
- El *Contratista* presentará al *Gerente de Proyecto* informes periódicos de las actividades desarrolladas del "Plan de Promoción de la buena vecindad y las relaciones públicas", actualizaciones, información y análisis reunidos a partir de los datos y la información de los compromisos de las partes interesadas.

compromisos de las partes interesadas.

ORIENTACIÓN:

El *Contratista* debería:

- Contar con un especialista en Relacionamento Comunitario con experiencia mínima de 5 años en temas relacionados a la participación de los interesados, además de los miembros que considere necesarios.
- Contar con experiencia mínima de dos (02) proyectos relacionados con participaciones de los interesados y/o manejo de conflicto social relacionados a obras de construcción.
- Los costos para la implementación del "Plan de Promoción de la buena vecindad y las relaciones públicas" constituye Costo Determinado.

El "Plan de Promoción de la buena vecindad y las relaciones públicas" debería ser desarrollado siguiendo una Estrategia de Participación de las Partes Interesadas, Igualdad de Género y Gestión de Conflictos Sociales para las mejores prácticas y los temas e información relevantes a incluir en el "Plan de Promoción de la buena vecindad y las relaciones públicas". Lineamientos para la Estrategia de Participación de las Partes Interesadas, Igualdad de Género y Gestión de Conflictos Sociales se entregará al *Contratista* a la firma del contrato. Al desarrollar este plan, el *Contratista* debería recopilar datos de referencia relevantes para comprender a las poblaciones afectadas e informar las actividades de participación. La línea de base debería incluir información demográfica desglosada a fin de identificar y comprender las diferentes necesidades y requisitos de los distintos grupos

Los informes sobre las actividades de participación de los interesados deberían incluir información y datos desglosados (por ejemplo, hombres, mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, pueblos indígenas, etc.) para determinar y comprender las diferentes necesidades y requisitos de los distintos grupos.

S320.03 Topografía

OBJETIVOS

Los objetivos que deben considerarse para la topografía son: representación gráfica real del relieve terrestre de las zonas de proyecto, consistentes y confiables, precisas y fidedignas, que representen la superficie real de los terrenos.

NORMAS Y/O GUÍAS DE REFERENCIA

Se deberá utilizar las siguientes guías de referencia:

- Ley N° 28221 que Regula el Derecho por Extracción de Materiales de los Álveos o Cauces de los Ríos por las Municipalidades.
- Norma ISO 19131.
- Especificaciones Técnicas de todas la partidas o actividades según a) Resolución Jefatural N° 089-2011-IGN/JEF/OAJ, b) Resolución Jefatural N° 090-2011-IGN/JEF/OAJ c) Resolución Jefatural N° 139-2015-IGN/UCCN, d) Resolución Jefatural N° 057-2016-IGN/UCCN, e) Instituto Geográfico Nacional, R.J. N° 139-2015/IGN/UCCN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad para la
Reconstrucción con Cambios

Dirección Ejecutiva



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”

“Año de la Universalización de la Salud”

“Lineamientos para la Estrategia de Participación de las Partes Interesadas, Igualdad de Género y Gestión de Conflictos Sociales”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad para la
Reconstrucción con Cambios

Dirección Ejecutiva



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año de la Universalización de la Salud"

CONTENIDOS

Introducción.....	3
Lineamientos para formulación.....	4
Alcance.....	4
Marco normativo.....	4
Consideraciones Técnicas.....	5
Anexo 1: Glosario de terminos claves.....	8
Anexo 2: Relacionamiento Comunitario.....	11

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad para la
Reconstrucción con Cambios

Dirección Ejecutiva



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año de la Universalización de la Salud"

INTRODUCCION

La Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC) a través de la Dirección de Soluciones Integrales ha considerado conveniente la elaboración de lineamientos generales, con el propósito de apoyar a los contratistas derivados de la procura del Acuerdo de Gobierno a Gobierno, en la elaboración de su Plan de Relacionamento comunitario.

En este sentido, los presentes lineamientos contienen pautas con la finalidad de facilitar al Contratista la elaboración, del "Plan de Promoción de la buena vecindad y las relaciones públicas", en adelante el Plan de relacionamiento comunitario.

Al desarrollar el precitado plan, el Contratista debería recopilar datos relevantes para comprender las expectativas e idiosincrasia de las poblaciones involucradas e informar los alcances del proyecto y sus beneficios, así como el planteamiento de acciones para atender las diferentes expectativas identificadas.

La línea de base deberá incluir información que identifique las diferentes necesidades de los distintos grupos que deberán ser plasmados en informes sobre las actividades de participación de los interesados, que deberían incluir información detallada y relevante para el seguimiento de las partes identificadas.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad para la
Reconstrucción con Cambios

Dirección Ejecutiva

*"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"**"Año de la Universalización de la Salud"*

LINEAMIENTOS PARA LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS, IGUALDAD DE GÉNERO Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a las Contratistas, en el marco de las intervenciones de Gobierno a Gobierno para el Programa para la Reconstrucción con Cambios, con la finalidad que cuenten con criterios generales para la elaboración del Plan de Buena Vecindad, tomando en cuenta un enfoque intercultural, proporcionando una información adecuada, oportuna y accesible sobre sus actividades, con un lenguaje idóneo a través de los medios de comunicación predominantes en la zona, según corresponda.

II. ALCANCE

Los presentes lineamientos son de carácter referencial para el contratista que trabaje en el diseño - construcción en el marco de Gobierno a Gobierno (G2G), no siendo limitativos.

III. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 30556, Ley que aprueba disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del Gobierno Nacional frente a desastres y que dispone la creación de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC).
- Decreto Supremo N° 015-2018-MINAM, Establecen disposiciones para la implementación de los numerales 8.7 y 8.8 del artículo 8 de la Ley N° 30556, Ley que aprueba disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del Gobierno Nacional frente a desastres y que dispone la creación de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios.
- D.S. 004-2012-MIMP, Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017 (Resultado 2.2): Entidades públicas adoptan lenguaje inclusivo en sus comunicaciones y documentación oficial.
- Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (Artículo 4, Numeral 3): Incorporar y promover el uso del lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones escritas y documentos que se elaboren en todas las instancias y niveles de gobierno.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. Identificación de partes interesadas y áreas afectadas

El contratista tomará conocimiento del entorno donde se ejecutarán las obras, así como de las afectaciones que se podrían generar, para tal efecto tendrá en cuenta mínimamente lo siguiente:

- **Mapeo de actores**
Sobre la base del Estudio Social a elaborarse en la zona de intervención (Ver S320.11), corresponderá la elaboración de un Mapeo de actores de la zona a intervenir, identificando el interés e influencia de los principales actores, así como la posibilidad de afectar negativa o positivamente el desarrollo del proyecto.
- **Afectaciones (predios e interferencias)**
Se deberán identificar las áreas a liberar para la ejecución de las obras, así como a los afectados por la liberación de áreas, estimando los impactos sociales que pudieran presentarse. Ver S320.1.
- **Molestias temporales (usos de terrenos, restricciones, tráfico, contaminación).**
Alineados al S245.1 y S245.2 y S215.9 (Línea base de infraestructura vecina y ruidos y vibraciones), se identificarán las molestias temporales que puedan presentarse (usos de terrenos, restricciones, tráfico, contaminación, etc.), según la programación de obra, así como la población que pueda verse afectada.

4.2. Comunicación

El Contratista deberá establecer los canales de comunicación adecuados con la población del área de influencia del proyecto, para tal efecto deberá tener en cuenta lo siguiente:

- **Dialogo.**
Se deberá implementar mecanismos de participación ciudadana acorde a lo señalado en el Anexo del artículo 1° del Decreto Supremo N° 015-2018-MINAM, a fin de establecer un diálogo continuo, oportuno y transparente con las poblaciones del área de influencia de la intervención, bajo un enfoque intercultural; proporcionándoles información adecuada, oportuna y accesible sobre las actividades del proyecto (diseño – construcción), en un lenguaje idóneo a través de los medios de comunicación predominantes en la zona. Ver Anexo N° 02 - Relacionamiento Comunitario.

4.3. Medidas de mitigación social

Se refiere a la elaboración de un plan de trabajo social considerando estrategias y protocolos de intervención por grupos de actores, a fin de reducir o mitigar los impactos desfavorables vinculados a las obras, que puedan afectar a la población y generar controversias o conflictos sociales, pudiendo optar entre otras con las siguientes acciones:

- Comunicación sobre los alcances del proyecto a la población del ámbito, mediante radio, prensa, boletines/panfletos, talleres, etc.
- Orientación a los afectados por la liberación de áreas, sobre el procedimiento establecido en el marco legal para la liberación de áreas, socialización, acompañamiento, atención de consultas o dudas.
- Comunicaciones oportunas a los pobladores sobre las molestias que se puedan generar, establecimiento de comunicados informativos, oficina de atención al ciudadano, buzón de quejas, etc.

4.4. Responsabilidad Social

Se refiere a lo relacionado con la organización del Contratista y el desempeño social con la población de su entorno, pudiendo desarrollarla mediante la realización de eventos, talleres educativos, jornadas cívicas, visitas guiadas a las obras, etc.

4.5. Determinación de Responsabilidades

- El Contratista elaborará e implementará el "Plan de Promoción de la buena vecindad y las relaciones públicas" durante todo el desarrollo del proyecto, siguiendo los lineamientos indicados.
- La ARCC realizará la intermediación con las autoridades gubernamentales y efectuará el monitoreo, acompañamiento y supervisión del desarrollo del Plan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad para la
Reconstrucción con Cambios

Dirección Ejecutiva



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

"Año de la Universalización de la Salud"

ANEXO 1: GLOSARIO DE TERMINOS

Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC): Entidad de la Presidencia del Consejo de Ministros encargada de implementar el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios (PIRCC) para restituir toda la infraestructura física dañada y destruida por el Fenómeno de El Niño Costero en 13 regiones del país: Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Piura y Tumbes.

Plan Integral de Reconstrucción con Cambios (PIRCC): Conjunto de intervenciones de reconstrucción y construcción que tiene como objetivo fundamental rehabilitar y reconstruir la infraestructura física dañada y destruida por El Niño Costero a nivel nacional, contribuyendo además a restituir el bienestar perdido por los grupos sociales más vulnerables.

El Contratista: Empresas contratistas contratadas el marco del Acuerdo de Gobierno a Gobierno para ejecutar diferentes intervenciones en el marco del PIRCC.

Dirección de Soluciones Integrales (DSI): Dirección de la ARCC encargada de la ejecución de las soluciones integrales para el control de inundaciones de 19 ríos de la costa del país, 5 quebradas y drenajes pluviales en 7 ciudades de la costa. El objetivo es que las cuencas se conviertan en zonas turísticas y agrícolas que generen puestos de trabajo. Es decir, al pasar del problema a la oportunidad de gestionar los ríos, se pondrá en valor las áreas recuperadas para otras actividades. Las soluciones definitivas nunca han sido abordadas por ningún gobierno y su importancia radica en que cambiarán la vida de muchos peruanos.

Partes Interesadas: Principales actores identificados relacionados con las intervenciones de Soluciones Integrales y otras intervenciones a cargo de la DSI.

MINAM: Ministerio del Ambiente encargado de Asegurar el uso sostenible, la conservación de los recursos naturales y la calidad ambiental en beneficio de las personas y el entorno de manera normativa, efectiva, descentralizada y articulada con las organizaciones públicas y privadas y la sociedad civil, en el marco del crecimiento verde y la gobernanza ambiental.

MIDAGRI: Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego en cuyo plan Estratégico Institucional define la visión y misión, así como los objetivos de corto mediano y largo plazo que garantizan el desarrollo sostenido y la modernización del sector agrario.

SEIA: Es un sistema único y coordinado de identificación, prevención, supervisión y corrección anticipada de los impactos ambientales negativos. Comprende las políticas, planes y programas de nivel nacional, regional y local que generen implicancias ambientales significativas, así como los proyectos de inversión pública o de capital mixto que podrían causar impactos ambientales negativos significativos.

Instrumento de Gestión Ambiental - IGA: Mecanismo orientado a la ejecución de la política ambiental, sobre la base de los principios establecidos en la Ley General del Ambiente y sus normas complementarias y reglamentarias.

IGAPRO: Es un instrumento complementario del Sistema de Evaluación del Impacto Ambiental (SEIA) para las intervenciones de construcción promovidas por la Autoridad de Reconstrucción con Cambios (ARCC) vinculadas a los sectores Agricultura, Transportes, Salud, Saneamiento y Vivienda, y que tienen por objetivo prevenir los daños que podrían causar los desastres naturales experimentados como consecuencia de El Niño Costero 2017.

Igualdad de Género: El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables define el concepto refiriéndose a la igual valoración de los diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades de las mujeres y los hombres.

Enfoque intercultural: El Ministerio de Cultura lo define en el marco del análisis y de acción que propone el reconocimiento, respeto y valoración de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, así como el fomento de relaciones recíprocas y equitativas entre los distintos grupos étnico-culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a sus particularidades socio-culturales, sin dejar de priorizar el ejercicio, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos.

Foros Regionales: Espacios de participación técnica para la socialización de los aspectos técnicos de las intervenciones de la DSI.

Gerente de Proyecto – DSI: Representa a la DSI en todas las actividades técnicas y de ejecución de los proyectos y/o intervenciones que se ejecutan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad para la
Reconstrucción con Cambios

Dirección Ejecutiva



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

"Año de la Universalización de la Salud"

Relacionamiento Comunitario: Relaciones entre poblaciones y empresas para ayudar a gestionar los problemas sociales que enfrenta el sector con las comunidades asentadas en sus áreas de influencia impactadas directamente (ambiental y social) por la actividad.

Área de influencia del proyecto: Es el espacio donde se sitúan los componentes del proyecto y de las áreas que son impactadas directamente (ambiental y social) por la actividad. Comprende también los espacios ubicados fuera del área de influencia directa, el cual se establece en función a los impactos ambientales y sociales indirectos de los componentes.

Participación Ciudadana: Está regulada por el Anexo del artículo 1° del Decreto Supremo N° 015-2018-MINAM.

Gobierno Regional: Se constituyen en el ámbito de las circunscripciones departamentales hasta que se creen las regiones mediante el procedimiento que establezca la ley.

Gobierno Local: Son las Municipalidades Provinciales, Distritales y delegadas conforme a Ley, las que constituyen -de acuerdo a la Constitución Política del Perú- los órganos de Gobierno Local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Los medios de comunicación: Empresas mayormente privadas que se ocupan de informar a la población a distinto nivel del territorio: nacional, regional y/o local.

Prestadores de servicios públicos: Entidades públicas del estado que brindan diferente tipo de servicios directos a la población.

Articulación a nivel de Obra: Relacionamiento a nivel del ámbito de influencia de las obras a ejecutarse.

Relacionista Comunitario - Contratista: Profesional con experiencia en la gestión social, dialogo con interesados, negociación y participación social en cada una de las regiones donde se ejecuten obras a cargo del contratista.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad para la
Reconstrucción con Cambios

Dirección Ejecutiva



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año de la Universalización de la Salud"

Conflicto social: Un conflicto social es un proceso en el que dos o más actores sociales interdependientes consideran que sus intereses se contraponen, frente a lo cual realizan acciones para hacerlos prevalecer. Por su recurrencia e intensidad, estas acciones pueden constituir una amenaza a la gobernabilidad y orden público.

Conflictividad social: Es la dinámica de los conflictos sociales en un período de tiempo determinado y para un territorio en particular. Es producto de situaciones complejas y de conflictos sociales con muchas dimensiones y causas que, con el correr del tiempo, no han logrado resolverse en sus causas originarias y, por consiguiente, van arraigándose y se retroalimentan unos a otros.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad para la
Reconstrucción con Cambios

Dirección Ejecutiva

*“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”**“Año de la Universalización de la Salud”*

ANEXO 2: RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Las medidas de manejo social de un proyecto según normativa MINAM y del IGAPRO para el seguimiento de los impactos sobre poblaciones, sintetiza el cómo se desarrollarán las Relaciones Comunitarias. El objetivo es regular las relaciones entre poblaciones y empresas para ayudar a gestionar los problemas sociales que pueda enfrentar el proyecto (diseño – construcción) con las comunidades asentadas en sus áreas de influencia.

El Relacionamiento comunitario como parte del “Plan de Promoción de la buena vecindad y las relaciones públicas” puede ser corporativo y envolver varios proyectos, o ser específico para un proyecto. La relación comunitaria resume un conjunto de aspectos que pueden incluir:

- Establecimiento del Compromiso Corporativo de Responsabilidad Social según la Misión y Objetivos de la empresa.
- Seguimiento del proceso de liberación de áreas y obtención de servidumbres.
- Actividades de seguimiento y acción para la Prevención Social y Manejo de Impactos ambientales.
- Desarrollo de consultas y participación ciudadana.
- Definición de responsabilidades y funciones para el manejo de relacionamiento comunitario de la empresa.