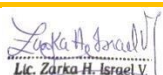




PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS - SOCIAL - CHICAMA – PROYECTO 3

REV N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELAB. POR	REV. POR	APROB. POR
R00	30/09/2022	Emitido para Revisión y Comentarios	Zarka H. Israel V.		
R01	07/10/2022	Emitido para Revisión y Comentarios	Zarka H. Israel V.		
			FIRMAS:	 Lic. Zarka H. Israel V. ANTROPÓLOGA CPAP N° 2004	


Lic. Zarka H. Israel V.
ANTROPÓLOGA
CPAP N° 2004



Plan Integral para el Control de Inundaciones y Movimientos de Masa de las
Cuencas de los ríos Virú y Chicama en el departamento de La Libertad
(Paquete 9R – 06)

Proyecto 3:

“Mejoramiento y ampliación del servicio de protección contra inundaciones, en ambas márgenes del río Chicama, tramo de la desembocadura al Océano Pacífico hasta el puente Punta Moreno, distrito de Ascope, Chicama, Magdalena de Cao, Casa Grande, Santiago de Cao y San Benito, de la provincia de Ascope, del departamento de La Libertad y la provincia de Contumazá del departamento de Cajamarca, CUI N° 2501802”

Septiembre, 2022



Matriz del Conocimiento

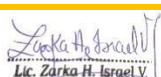
CATEGORÍA

- ☐ Todas las categorías
- ☐ Consejero Delegado
- ☐ Directores Generales
- ☐ Dirección General
- ☐ Director Corporativo
- ☐ Director
- ☐ Jefe Corporativo de
- ☐ Jefe de
- ☐ Técnico
- ☒ Especialista
- ☐ Administrativo
- ☐ Operario cualificado

FUNCIONES

- ☐ Todas las funciones
- ☐ Asesoría Jurídica
- ☐ Económico Financiera
- ☐ Organización
- ☐ RR. HH y SSGG
- ☐ Sistemas de Información
- ☐ Soporte Corporativo
- ☐ Soporte Técnico
- ☐ Línea/Producción
- ☒ Otros: Social

Responsable de distribución:


Lic. Zarka H. Israel V.
ANTROPÓLOGA
CPAP N° 2004



ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

- **AID** : Área de influencia directa
- **AII** : Área de influencia indirecta
- **ARCC** : Autoridad para la Reconstrucción con Cambios
- **C.P.** : Centro poblado
- **CHN** : Consorcio Hidráulico del Norte
- **DGAAA** : Dirección General de Asuntos Ambiental Agrarios
- **D.L** : Decreto Legislativo
- **D.S** : Decreto Supremo
- **IGA** : Instrumento de Gestión Ambiental
- **MIDAGRI** : Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
- **MINAM** : Ministerio del Ambiente
- **OHLA** : Obrascón Huarte Lain S.A. - Sucursal del Perú
- **OSB** : Organizaciones sociales de base
- **PCM** : Presidencia de Consejo de Ministros

ÍNDICE

PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS - PROYECTO 3

Contenido

I. Generalidades.....	7
II. Objetivos	8
III. Área de intervención del proyecto	8
IV. Principios del relacionamiento comunitario	13
V. Desarrollo del Plan de Relaciones Comunitarias	15
5.1. Equipo técnico	15
5.2. Estrategias de las Relaciones Comunitarias.....	16
5.3. Códigos y Charlas de Conducta.....	18
5.4. Programas.....	20
5.4.1. Programa de comunicación	20
5.4.2. Programa de empleo o mano obra local	25
5.4.3. Subcontratación de bienes y servicios.....	28
5.4.4. Programa de atención de quejas y reclamos.....	31
5.4.5. Programa de manejo de crisis.....	38
VI. Cronograma de Ejecución del Plan de Relaciones Comunitarias	40
VII. Presupuesto.....	40

Listado de tablas

Tabla 1. Distritos del área de intervención del proyecto.....	8
Tabla 2: Área de intervención del proyecto según agrupaciones poblacionales	9
Tabla 3. Estrategias del Plan de Relaciones Comunitarias	16
Tabla 4. Indicadores del programa de comunicación.....	25
Tabla 5. Actividades para la contratación de mano de obra local.....	26
Tabla 6. Indicadores del programa de empleo local	28
Tabla 7. Indicadores del programa de adquisición de bienes y servicios locales.....	30
Tabla 8. Medios de verificación del programa de adquisición de bienes y servicios locales	30
Tabla 9. Indicadores del programa de atención de quejas y reclamos.....	37
Tabla 10. Indicadores del programa de manejo de crisis	39
Tabla 11. Cronograma de ejecución del Plan.....	40
Tabla 12. Presupuesto	40



Listado de ilustraciones

Ilustración 3. Flujograma de atención a quejas y reclamos	33
Ilustración 4. Flujo de atención del buzón de observaciones y sugerencias (en físico).....	35
Ilustración 5. Flujo de atención del buzón de observaciones y sugerencias (virtual).....	35

I. Generalidades

El diseño del presente capítulo responde a la política ambiental y de relaciones comunitarias de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC) en calidad de titular del proyecto. Este documento está formulado con base a la información recogida en la caracterización social del entorno de las agrupaciones poblacionales comprendidas dentro del área de intervención directa del proyecto (AID), la cual forma parte de la documentación en el marco de la Modificatoria del Informe de Gestión Ambiental (MIGA), en concordancia con el D.S. 018-2012-AG, evaluado por la Dirección General de Asuntos Ambientales Agrarios (DGAAA).

Las medidas de manejo social del proyecto “Mejoramiento y ampliación del servicio de protección contra inundaciones, en ambas márgenes del río Chicama, tramo de la desembocadura al Océano Pacífico hasta el puente Punta Moreno, distrito de Ascope, Chicama, Magdalena de Cao, Casa Grande, Santiago de Cao y San Benito, de la provincia de Ascope, del departamento de La Libertad y la provincia de Contumazá del departamento de Cajamarca”, identificado con CUI N° 2501802, se sintetizan en el presente Plan de Relaciones Comunitarias.

El objetivo de este plan es diseñar las estrategias y acciones que regulen las relaciones sociales basados en los principios de transparencia, diálogo, respeto mutuo, interculturalidad y otros a generarse entre la población asentada en el área de intervención del proyecto, la empresa a cargo de liderar las operaciones y las obras de construcción (OHLA) en calidad de contratista, y el titular del proyecto, los cuales serán implementados a lo largo del proyecto, desde la etapa de obra hasta el cierre del mismo.

En este sentido, con la implementación de este plan se espera garantizar la inserción armónica de las actividades del proyecto en el territorio a cargo del titular del proyecto, además de generar redes de autogestión para el desarrollo articulado y sostenible del entorno, que permitan la prevención y gestión de posibles desavenencias sociales que pudieran surgir con la población, producto de la presencia e intervención del titular del proyecto en el territorio.

Por último, se señala que el presente plan ha sido elaborado tomando como referencia el Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas del proyecto, que es uno de los instrumentos de gestión social que emplea el titular del proyecto para garantizar crear un clima social favorable al proyecto y al establecimiento de relaciones armoniosas con la población y con el medio ambiental.

II. Objetivos

- Lograr la integración e involucramiento de la población local con los objetivos estratégicos del titular del proyecto y, en especial, con las acciones y principios de las relaciones comunitarias.
- Asegurar la inserción armónica de las actividades y operaciones de construcción por parte del titular del proyecto bajo los principios de las relaciones comunitarias.
- Generar redes de autogestión para el desarrollo articulado y sostenible del entorno social y cultural, que permita la prevención y gestión de posibles conflictos sociales.

III. Área de intervención del proyecto

El área de intervención directa del proyecto comprende a los distritos de Ascope, Chocope, Chicama, Magdalena de Cao, Santiago de Cao y Casa Grande, provincia de Ascope, también el distrito de Cascas, provincia de Gran Chimú, en el departamento de La Libertad; y el distrito de San Benito, ubicado en la provincia de Contumazá, en el departamento de Cajamarca (ver Tabla 1).

Tabla 1. Distritos del área de intervención del proyecto

Departamento	Provincia	Distrito
La Libertad	Ascope	Ascope
		Chocope
		Chicama
		Magdalena de Cao
		Santiago de Cao
		Casa Grande
	Gran Chimú	Cascas
Cajamarca	Contumazá	San Benito

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detalla el área de intervención directa del proyecto (preliminar), el cual comprende a un total de cuarenta y seis (46) agrupaciones poblacionales, de los cuales tres (3) de ellos son comunidades campesinas, como son: C.C. Ascope, C.C. de San Benito y C.C. Cascas y sus Anexos.

Tabla 2: Área de intervención del proyecto según agrupaciones poblacionales

Departamento	Provincia	Distrito	Centro Poblado
La Libertad	Ascope	Ascope	Los Arriendos ¹
			Cepeda
			Comunidad campesina Ascope
			Anexo Potrero de Los Piscos
			La Victoria (Área dispersa)
			Ascope (Capital Distrital)
			Pampas de Ventura (Área dispersa)
			San Antonio (Área dispersa)
			San Rafael (El Tesoro) ²
		Chocope	Careaga
			Villa Alameda ³
			Sintuco
		Chicama	Chicama (Capital Distrital)
			Chicamita
			Pascona Baja (Área dispersa)
			Alto Chiclín ⁴
			Pampa Hermosa
			La Campiña (Área dispersa)
			Piedra Molino (Área dispersa)
			Quemazón (Área dispersa)
			Sausal
			Salinar
			Pampas de Jagüey
			La Botella (Área dispersa)
			Huabalito (Área dispersa)
		Magdalena de Cao	Moncada (área dispersa)
			Nazareno (área dispersa)
		Santiago de Cao	Cartavio
			Sumanique
			Nepén (área dispersa)
			Caserío San José Bajo
		Casa Grande	Roma
			Facalá

¹ En campo se constató que esta localidad es un área dispersa no cuenta con autoridades locales propias.

² San Rafael es un área dispersa que según datos del INEI – Censos Nacionales 2017 corresponde a la localidad Tesoro del distrito de San Benito; sin embargo, en campo se ha constatado que se denominan localmente como San Rafael conocido como Tesoro y reconocen pertenencia administrativa con el distrito de Ascope.

³ Vista Alameda es un área dispersa que pertenece al distrito de Chocope, pero no se cuenta con datos oficiales de esta agrupación poblacional. En campo se ha verificado que no cuentan con autoridades locales.

⁴ En el caso de Alto Chiclín se verifica en campo que es un anexo que corresponde a áreas agrícolas que pertenecen al C.P. Chiclín. En el Anexo Alto Chiclín no hay autoridades locales propias y las construcciones existentes son empleadas como viviendas de paso.

Departamento	Provincia	Distrito	Centro Poblado
			El Quince (Área dispersa)
	Gran Chimú	Cascas	Punta Moreno
			Vista Florida ⁵
			Progreso Colón
			Colón
			C.C. de Cascas y sus Anexos
Cajamarca	Contumazá	San Benito	Comunidad Campesina San Benito
			Shimba
			La Huaca
			La Portada
			Jagüey (Área dispersa)
			La Villa (Área dispersa)
			Pueblo Nuevo
Total centros poblados:			46

Fuente: Elaboración propia.

Para mayor información se recomienda ver Anexo 4/Mapa de centros poblados y Anexo 4/Mapa de comunidades.

⁵ El C.P. Vista Florida es un anexo que depende de la localidad de Punta Moreno, la misma que no cuenta con autoridades locales propias.

Ilustración 1. Mapa de centros poblados del área de intervención del proyecto

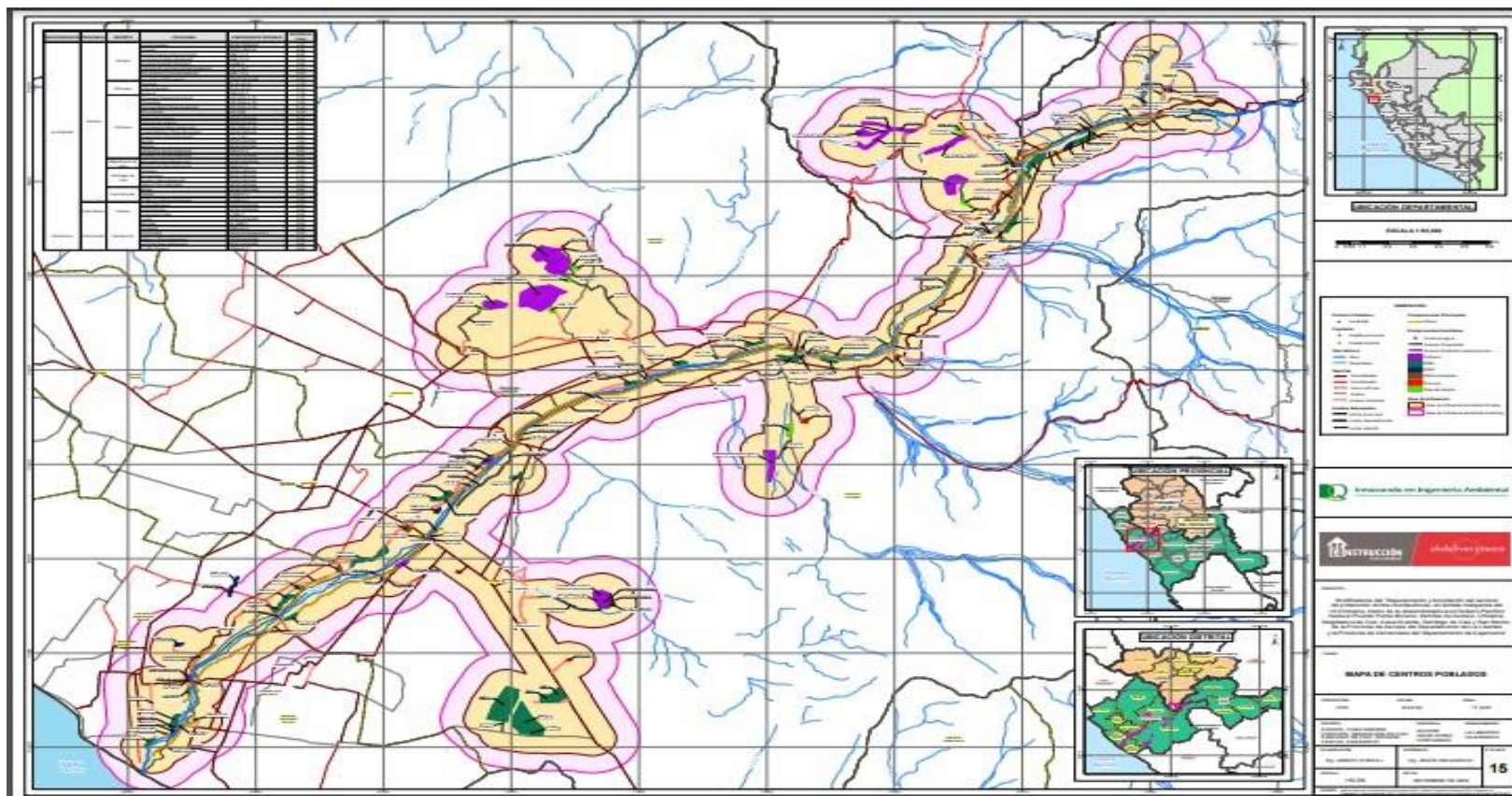
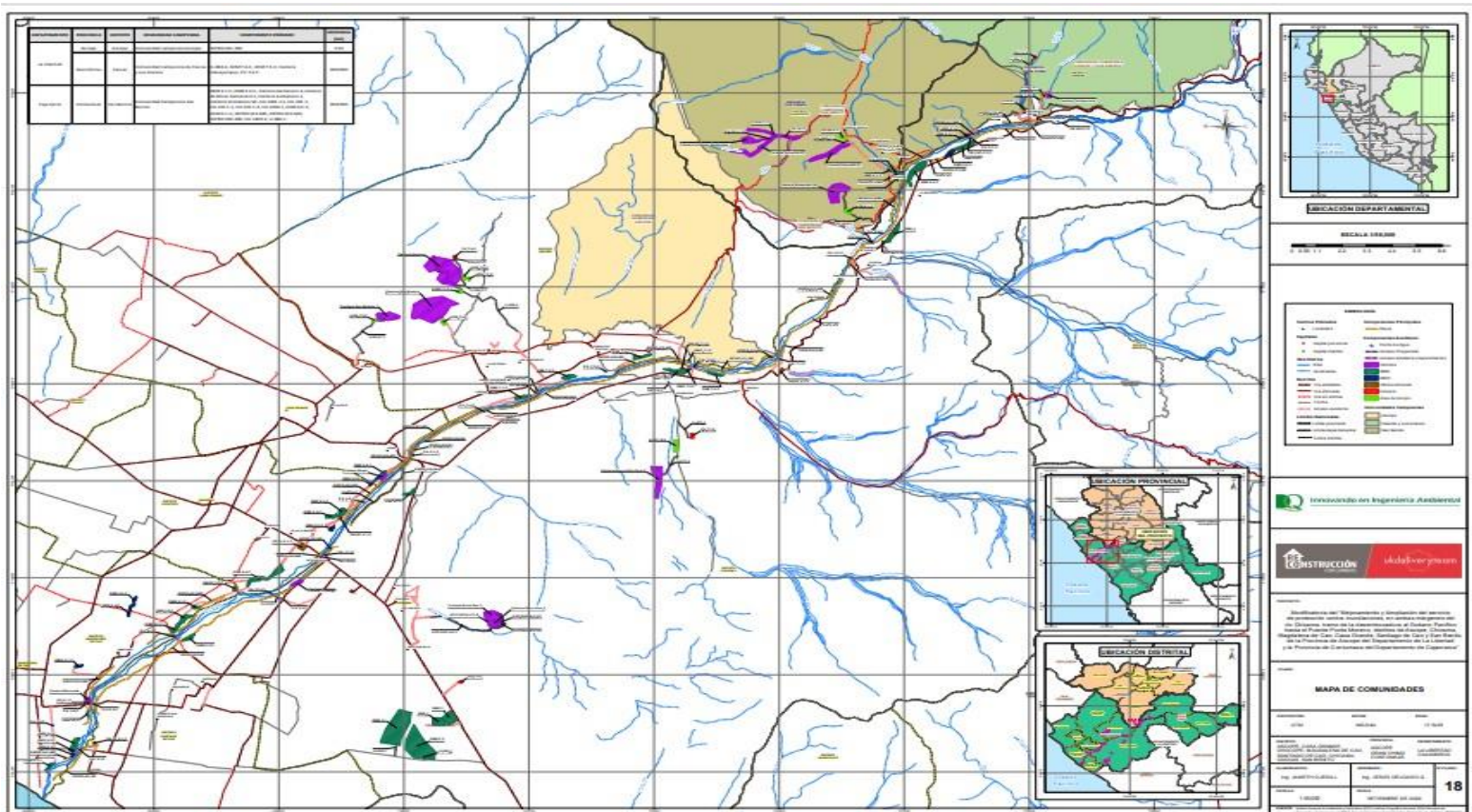


Ilustración 2. Mapa de comunidades campesinas en el área de intervención del proyecto



IV. Principios del relacionamiento comunitario

Los principios corporativos para el relacionamiento comunitario se basan en ocho (8) compromisos que permitirán establecer relaciones de confianza, sobre la base de los principios de transparencia, diálogo y respeto mutuo con la población presente en el territorio.

Principio N° 1: Respetar Nuestro Entorno.

Fomentar el bienestar de las localidades vecinas del área de intervención del proyecto, siendo conscientes de las características socioculturales de cada una de ellas, manteniendo una actitud de respeto mutuo y consideración a los usos, costumbres, creencias y manifestaciones culturales de las poblaciones locales, del presente y del pasado, garantizando así, su normal desarrollo, evitando y/o minimizando cualquier impacto que altere negativamente su entorno.

Principio N° 2: Espacios de Cooperación y Valor Compartido

Nuestro interés radica en contribuir al desarrollo de las localidades vecinas del área de intervención del proyecto, generando oportunidades de desarrollo para su población, a través de la generación de empleo formal, bienes y servicios que permitan mejorar la calidad vida de la población, promoviendo el desarrollo sostenible; así mismo, identificar y apoyar causas sociales y/o establecer alianzas intersectoriales que sean afines a los intereses del proyecto, como parte de la estrategia de buena vecindad y relaciones públicas.

Principio N° 3: Gestión de la Información, Comunicación y Diálogo.

Las localidades vecinas y los diferentes actores sociales clave en el proyecto deben tener acceso a la información sobre el proyecto, gestionando estratégica y oportunamente las consultas de la población, previniendo controversias, conflictos e interferencias sociales, manteniendo así relaciones permanentes de confianza y respeto, basados en la cooperación mutua, información, diálogo y transparencia, a través de una política de puertas abiertas.

Principio N° 4: Medio Ambiente.

Contribuir en la conservación de nuestro entorno, respetando el hábitat de especies de flora y fauna propias del lugar, manteniendo un enfoque preventivo que favorezca la protección del medio ambiente, y el compromiso institucional de usar la ciencia y tecnología amigable con el entorno, dando cumplimiento a nuestras políticas y normas de medio ambiente, que rigen nuestro proyecto.



Principio N° 5: Seguridad y Salud.

Proteger la integridad y salud de la población local, de nuestros trabajadores y de sus actividades propias, evitando que cualquier acción impacte negativamente en la seguridad y la salud, y en el normal desarrollo de sus actividades económicas, fomentando un clima social favorable.

Principio N° 6: Gestión de Riesgos e Impactos.

Nuestro objetivo es implementar sistemas que permitan identificar y gestionar temprana y proactivamente los potenciales riesgos e impactos sociales que afecten el normal desarrollo del proyecto, mediante procedimientos establecidos que comprendan la información y el conocimiento propio de la tradición local, previniendo o mitigando cualquier evento que afecte las relaciones con nuestro entorno, cuando corresponda.

Principio N° 7: No Discriminación

Promover en nuestros grupos de interés la solidaridad, el respeto a la dignidad y protección de los derechos humanos fundamentales. Rechazar cualquier acto de discriminación, por cuestiones de credo, raza, sexo, origen étnico, discapacidad, por cuestiones culturales, entre otras.

Principio N° 8: Cero tolerancia a la corrupción

Rechazar cualquier tipo de evento, desde el interior del proyecto, que derive en cualquier hecho de corrupción entre funcionarios y la población local, como: coimas, sobornos, favores personales o políticos, o de cualquier otra índole, que van en contra de los principios y políticas internas, y que pudieran poner en riesgo las relaciones sociales con los vecinos.

Protocolo de relacionamiento comunitario

- 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 Proyecto.
- 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 Proyecto y equipo de relaciones comunitarias.
- Se seguirán los protocolos previstos por la empresa constructora a cargo de las actividades de construcción 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 de manera periódica.

V. Desarrollo del Plan de Relaciones Comunitarias

5.1. Equipo técnico

La implementación del presente plan tiene como responsable al titular del proyecto, quien contará con apoyo del Área de Relaciones Comunitarias a nivel operativo del contratista, que estará conformado por un (1) Coordinador de relaciones comunitarias y un (1) Relacionista comunitario.

De manera general, el Área de Relaciones Comunitarias cumplirá con las siguientes funciones:

- Mantener una permanente coordinación con las diferentes áreas involucradas en la ejecución del proyecto, así como de las áreas vinculadas con los programas propuestos en el presente plan, como es el caso del Área de Recursos Humanos para lo relacionado con contratación de mano de obra o empleo local; con el Área Logística vinculado con la adquisición de bienes y servicios locales; entre otros.
- Mantener un diálogo constante con la población local que permita identificar objetivos para trabajos en conjunto con la empresa.
- Implementar el proceso de participación de la población local en respeto de los marcos normativos aplicables y compromisos asumidos.
- Actualizar permanentemente el directorio de autoridades y representantes de organizaciones sociales vinculados con el proyecto (mapeo de stakeholders)
- Analizar y hacer seguimiento a los riesgos sociales que pueden afectar el desarrollo de las operaciones.
- Anticipar y alertar a las áreas sobre asuntos de preocupación (potenciales conflictos, incidentes u otros asuntos relacionados al área social) y recomendar un plan de acción.

- Evaluar y aprobar los programas de comunicación a implementarse y las herramientas específicas diseñadas para implementarlos.
- Recoger las opiniones, reclamos e información en general que proporcione la población local, autoridades locales y líderes locales.
- Mantener en archivo documentario toda la información generada y distribuida a los grupos de interés local.
- Documentar las visitas de grupos de interés a las instalaciones del proyecto.
- Asegurar que los trabajadores sigan los procedimientos de Medio Ambiente y Seguridad en las áreas en donde interviene el proyecto
- Mantener actualizado un registro de compromisos asumidos por el proyecto, por el contratistas y subcontratistas de ser el caso, por la población local, y hacer seguimiento oportuno de su cumplimiento.

5.2. Estrategias de las Relaciones Comunitarias

La estrategia de relaciones comunitarias busca asegurar el involucramiento de la población del área de intervención del proyecto y atender a sus necesidades e intereses básicos de información durante la etapa de construcción o de obra del proyecto.

Tabla 3. Estrategias del Plan de Relaciones Comunitarias

Estrategia	Descripción
Comunicación	El titular del proyecto mantendrá niveles de comunicación permanente, con todo el personal que laborará en las diferentes fases del proyecto, poblaciones aledañas y grupos de interés; sensibilizándolos sobre las responsabilidades que se tiene con la localidad y haciéndolos partícipes de las estrategias de relaciones comunitarias. Se elaborará diferentes materiales de difusión para dar a conocer el proyecto y los avances respecto a la misma. La persona responsable de implementar la estrategia de comunicación con la población a nivel operativo es el Relacionista Comunitario.
Consulta	Las consultas a los grupos de interés priorizarán: las preocupaciones, necesidades, oportunidades, y dudas sobre los riesgos e impactos ambientales durante la etapa de construcción del proyecto. Esta información deberá guiar los lineamientos y estrategias de relaciones comunitarias. Se establecerá un sistema de seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos entre las partes provenientes de las espacios o procesos de participación ciudadana.

Estrategia	Descripción
Involucrar al personal	El manejo de las relaciones comunitarias y el mantenimiento de estas son, exclusivamente, del titular del proyecto, pero se requiere de la participación activa de todos los involucrados, desde el personal a contratar, empresas subcontratistas, entre otros.
Utilización de los recursos humanos de la zona y entrenamiento de la población local.	El titular del proyecto aprovechará, eficientemente, las habilidades de la población local generando fuentes de empleo en concordancia con la normativa laboral vigente y bajo los principios de las relaciones comunitarias. Esta estrategia maximizará los impactos positivos del proyecto, en cuanto al empleo de mano de obra local. El área de Recursos Humanos deberá establecer e implementar un plan de capacitación para el potencial humano (que incluya una política de incentivos, promociones o escalamientos, etc.).
Adquisición de productos y servicios locales	El titular del proyecto a través del área de logística priorizará el consumo de bienes y servicios locales. Para ello, deberá hacer un relevamiento de información específica sobre la producción local y de los servicios ofertados en el área del proyecto. Se buscará establecer alianzas comerciales con las organizaciones o grupos productivos existentes, a manera de propiciar el desarrollo económico local.
Política de afectaciones prediales	En proyectos de estas características, las posibles afectaciones a la propiedad privada, posesión, usufructo, comunal, etc. por parte de una población es posible, por lo que, se requiere tomar en consideración estrategias desde la etapa de diseño para aminorar los daños o el número de casos de afectaciones, el planteamiento de una política de compensaciones u otros esquemas. El relacionista comunitario acompañará a los especialistas a cargo de lo predial.
Política de prevención social y manejo de impactos socio económicos	El titular del proyecto dará prioridad a los mecanismos de prevención y manejo para posibles impactos en los siguientes aspectos: - Impactos en la Salud - Impactos en la Economía - Impactos en el Orden Social y Cultural En este último, se sensibilizará de manera permanente a los trabajadores y todo personal relacionado con el proyecto, acerca de las principales características de la población local y su entorno natural. Un mayor conocimiento de la cultura local, su historia, costumbres, festividades, creencias, prácticas económicas, uso de recursos naturales, formas de organización social y política, ayudará a un mayor entendimiento entre el personal del proyecto y la población. Asimismo, se establecerá el Código de Conducta que deberá adoptarse, interiorizarse y aplicarse por parte del personal del proyecto con la población local.

Estrategia	Descripción
Monitoreo a indicadores del proyecto	Diseñados para medir los alcances de la intervención del proyecto y sus impactos. Estos indicadores deberán construirse con base a: empleo local, gestión de quejas y reclamos, equidad de género, adquisición de productos y servicios locales, afectaciones prediales, siniestralidad, entre otros.

Fuente: Elaboración propia.

Este Plan está constituido por programas orientados a mejorar el relacionamiento con la localidad del área de intervención del proyecto, fortaleciendo la comunicación con la población involucrada, además, de crear oportunidades de empleo local durante la etapa de construcción.

El titular del proyecto dará mayor prioridad a las poblaciones ubicadas en los sectores enmarcados dentro del área de intervención del proyecto. De esta forma, se ha establecido áreas programáticas, como son: Programa de Comunicaciones, Contratación de mano de obra local, entre otros.

5.3. Códigos y Charlas de Conducta

Objetivos

Establecer los lineamientos, principios y políticas de conducta de los trabajadores y todo el personal involucrado en el proyecto en sus diferentes etapas para mantener buenas relaciones con la población en general o los vecinos del área de intervención del proyecto.

Alcance

El Código de Buena Conducta del Trabajador será considerado por todas las personas y áreas de la empresa involucradas en el proyecto durante todas las etapas del proyecto.

Lineamientos, principios y políticas

- Se respetarán las costumbres, cultura, cosmovisión y costumbres, de la población en general.
- Durante el desarrollo de las actividades se promoverá un eficiente y eficaz manejo medio ambiental.

- Se sancionarán todo acto violento (verbal o físico) entre los trabajadores o hacia los pobladores.
- Los trabajadores no podrán dejar sus áreas de trabajo durante los turnos laborales sin una autorización escrita del supervisor.
- Los trabajadores usarán la identificación apropiada en todo momento, excepto en los días libres.
- Los trabajadores tendrán la prohibición de contratar personal local para cualquier tipo de servicio personal. Todas las contrataciones de personal local serán realizadas por un representante designado por la empresa y será hecha con el involucramiento del personal de la Empresa Contratista
- En el caso de un pago por la compra de cualquier bien o servicio, se realizará a través de un representante designado por la empresa contratista. Para tal fin, el pago deberá ser totalmente documentado.
- Si una persona local se acerca a un trabajador, este trabajador lo dirigirá, respetuosamente, hacia un representante de la Empresa Contratista.
- Se prohíbe cazar, comprar o poseer animales silvestres o realizar cualquier tipo de interferencia a la vida normal de éstos
- No se permitirá el ingreso o tenencia mascotas las oficinas involucradas con el proyecto
- Se prohíbe poseer o consumir bebidas alcohólicas. El uso de drogas o medicinas debe ser llevado a cabo con la autorización de la gerencia del proyecto.
- Los trabajadores tienen la prohibición de portar armas de fuego o cualquier otro tipo de arma.
- Se prohíbe fumar en los sitios del proyecto.
- Los trabajadores desecharán y retirarán, adecuadamente, todo desperdicio de las áreas de trabajo temporal o permanente.
- Los choferes no están autorizados para transportar pasajeros que no sean trabajadores del proyecto.
- No se permite viajar por encima de los límites de velocidad designados.
- Los trabajadores y todo el personal involucrado están obligados a emplear el equipo de protección personal y de bioseguridad establecido por la empresa.
- El personal involucrado en el proyecto está obligado a participar en los talleres de capacitación o sensibilización establecidos por el proyecto.
- En caso de hallazgos de cualquier tipo de restos arqueológicos se deberá informar inmediatamente al gerente de sitio, quien detendrá cualquier labor en dicha área y se activará las actividades comprendidas dentro del Programa de Monitoreo Arqueológico (PROMA) y comunicará del hecho al gerente del proyecto.

Procedimiento

El Código de Buena Conducta del Trabajador será divulgado entre todos los/as trabajadores; además será objeto de capacitación inicial y periódica (cada mes) a fin de reforzar sus contenidos. Independientemente al código de conducta los trabajadores serán supervisados en las distintas áreas y unidades de operación.

El contenido del código de conducta será de conocimiento de las autoridades y personas interesadas del área de intervención del proyecto.

Población objetivo

Trabajadores del proyecto y pobladores del área de intervención del proyecto.

5.4. Programas

5.4.1. Programa de comunicación

La Comunicación e Información son actividades fundamentales en la relación entre el proyecto y los actores sociales claves comprendidos en el área de intervención del proyecto (organizaciones sociales, empresas, instituciones, y en general personas con algún interés en el resultado de las actividades o que puedan afectar el resultado del proyecto). Por esa razón, se desarrollará un programa de reuniones informativas dirigidas a la población en general y grupos de interés del AID del proyecto.

Este Programa de Comunicación está dirigido a la población del área de intervención del proyecto, con quienes se busca fortalecer los canales de comunicación.

Objetivos

- Fortalecer los canales de comunicación entre el titular del proyecto y la población local del área de intervención del proyecto.
- Manifestar el interés del titular del proyecto por el bienestar general de la población plasmada en su política de buena vecindad.

Alcances

- Dirigido a la población en general del área de intervención del proyecto.



- Esto se dará durante la etapa de construcción del proyecto.

Descripción general

Este programa está destinado a establecer los vínculos permanentes de trabajo en equipo entre el titular del proyecto, la entidad ejecutora y la población residente, buscando fortalecer los lazos de la cooperación mutua.

Así mismo, el titular del proyecto deberá mantener los canales de comunicación abiertos con la población, será parte de sus funciones mejorar el relacionamiento, atender y solucionar las demandas ciudadanas que se pudieran presentar en relación al proyecto.

Para mejorar el relacionamiento, los responsables de este programa serán los encargados de establecer y conservar el vínculo de correspondencia mutua entre el titular del proyecto, la empresa contratista, los trabajadores y la población del área de intervención, logrando un compromiso de respeto mutuo.

A fin de atender y solucionar las demandas de la población, se propone que este programa sea como una instancia transversal a los demás programas del Plan de Relaciones Comunitarias y será eje primordial para la inclusión de la población en todo el proceso de implementación del proyecto, reconociendo el derecho fundamental de la población local a estar informados y ser consultados durante la ejecución de actividades en sus territorios.

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 intervención. 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 del Proyecto, siendo necesaria la identificación de nombres, domicilios y otros datos, los cuales posibilitarán, además del acercamiento positivo con la población objetivo, conocer las características de la referida población ubicada en la zona de intervención.
- 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.

Los principales temas a tratar están relacionados directa y exclusivamente con el proyecto, que puede ser:

- Alcances del proyecto y aplicación del Plan de Manejo Ambiental
- Presentación del plan de trabajo
- Empleo de mano de obra local
- Mecanismos de atención de Quejas y Reclamos
- Medidas preventivas y de mitigación
- Manejo de vegetación (mantenimiento de especies en el área del proyecto)
- Monitoreo de indicadores del proyecto.
- Coordinaciones varias y pasos a seguir
- Otros

Las reuniones informativas buscarán abordar los temas arriba señalados, rescatando las opiniones de la población y la información actualizada que se tiene sobre el avance del proyecto. Los contenidos se presentarán en un lenguaje ágil y sencillo de tal manera que despierten el interés y fácil comprensión de los participantes.

Reuniones periódicas de información y seguimiento:

Las reuniones informativas se ejecutarán de manera presencial, pero resguardando la seguridad sanitaria de los participantes, evitando así la posibilidad de contagio del SARS-CoV-2 (covid-19), para lo cual se respetará las medidas de bioseguridad establecidos por norma como son el distanciamiento social, el uso de doble mascarilla, uso de alcohol para desinfección de manos, etc. Se propone efectuar reuniones presenciales dado que en ciertas localidades del AID del proyecto la cobertura de internet es baja, llegando incluso ciertas localidades a no tener acceso a internet, por lo que, en estos casos se propone las reuniones presenciales.

No obstante, en cumplimiento con el Decreto Legislativo N° 1500⁶ actualmente vigente, es que se propone implementar diferentes mecanismos electrónicos o virtuales. En este sentido, se propone realizar también reuniones virtuales con la población o grupos de interés, que se realizarán a través de plataformas como Zoom, Teams u otros, previa coordinación con los participantes. El día y la hora serán fijadas buscando garantizar una mayor asistencia. El proceso general se presenta de la siguiente forma:

Preparación:

Instancia en la que se prepara las condiciones para la ejecución de cada reunión informativa a través de la organización, preparación de la logística, etc. los cuales estarán a cargo del relacionista comunitario a cargo.

Convocatoria:

Durante los días previos a las reuniones, se sostendrá comunicaciones y diálogos con las autoridades locales e instituciones a quienes se invitará oficialmente, a su vez se les explicará los aspectos generales sobre cómo sería el desarrollo de la reunión. La preparación y convocatoria se realizará con un plazo de diez (10) días calendario, antes de la ejecución de la reunión.

Medios de Convocatoria:

Los medios de convocatoria prevén la utilización de tres herramientas:

- Cartas u oficios de invitación para las autoridades y grupos de interés
- Uso de medios virtuales como correos y llamadas telefónicas, llamadas vía WhatsApp y mensajería instantánea, entre otros.
- Pegado de afiches o panales informativos.
- La difusión para la convocatoria de las reuniones principalmente al inicio y al cierre de ejecución del proyecto por tramos o paquetes se realizará a través de anuncios radiales, empleando para ello la radioemisora de mayor cobertura local y de preferencia de la población, además de considerar el horario de mayor sintonía para garantizar una mayor difusión.

⁶ Decreto Legislativo que establece medidas especiales para reactivar, mejorar y optimizar la ejecución de los proyectos de inversión, pública y privada en un contexto de pandemia por Covid-19. Este decreto insta adecuar en el desarrollo e implementación de los proyectos en estricto cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas por el Poder Ejecutivo haciéndose uso preferentemente de medios electrónicos y virtuales.



Tanto los afiches informativos como los anuncios radiales para invitar a la población a participar de las reuniones deberán señalar de manera clara el nombre del proyecto, el objetivo de la reunión, el día, hora y lugar de la reunión, agenda propuesta, o los canales o plataformas virtuales habilitados para la transmisión de la reunión, en el caso de ser transmitido por radio o plataforma virtual.

Ejecución:

Cada reunión informativa sigue los siguientes aspectos metodológicos:

- a) Tipo de Actividad: Reunión Informativa Virtual
- b) Dirigido a: Partes interesadas, partes afectadas y grupos de interés
- c) Discurso: Expositivo, dinámico y participativo.
- d) Tiempo: 2 horas
- e) Material Didáctico: Láminas de contenido, las cuales deberán abordar cada tema de manera didáctica, con lenguaje sencillo y empleando de manera preferente imágenes contextualizadas. Se aclara que, el material informativo a emplearse en función a las características sociales de la población.
- f) Recursos:
 - Relacionista Comunitario y otros dependiendo de agenda programada.
 - Uso de plataformas digitales como YouTube o Zoom
 - PPT didáctico
 - Videos Informativos (opcional) para reforzar la presentación y asegurar una mayor comprensión de la población.
 - Proyector multimedia
 - Proyector Lecram
 - Puntero laser
 - Sistema de sonido (opcional) en caso el auditorio sea considerable.
 - Refrigerios (*catering*)
 - Local o auditorio (físico) o plataforma virtual

Medios de verificación

El desarrollo y resultado de las respectivas reuniones informativas será sustentado con medios de verificación, corroborando el proceso y la manera adecuada de su ejecución. Entre los principales medios de verificación figuran los siguientes:

- Videos y fotos: Los videos y fotografías registrarán el desarrollo de la reunión informativa en los momentos claves de la charla como son la exposición, preguntas, respuestas y conclusiones. La transmisión será grabada, de manera que se contará con los medios de verificación.
- Cargos de Invitación: Los cargos de invitación serán recogidos en el proceso de convocatoria y serán documentos que indicarán qué autoridades y representantes del área de intervención recibieron la invitación a la respectiva capacitación.
- Acta o memoria de reunión: Se debe elaborar un acta o memoria de la reunión tanto para las reuniones presenciales como virtuales, las cuales deberán ser leídas en voz alta durante la reunión para su aprobación. Esta acta debe ser firmada por los participantes.

Indicadores

El programa de comunicación evaluará con los siguientes indicadores:

Tabla 4. Indicadores del programa de comunicación

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad
	Estratégicos	Operativos	
Principales Actores Sociales y Grupos de interés	Brindar información importante del Proyecto	Brindar información de los componentes principales y auxiliares del Proyecto. Informar el cronograma general de obra.	Mensual
	Programación de Obras	Informar antes del inicio de trabajos de obras a las localidades del Proyecto.	De acuerdo al cronograma

Fuente: Elaboración propia.

5.4.2. Programa de empleo o mano obra local

Objetivo

- Optimizar el proceso de contratación de la mano obra local, principalmente, para la etapa constructiva del proyecto, a través de mecanismos y procedimientos idóneos, a fin de satisfacer la demanda laboral de la empresa y beneficiar a la población del área de intervención del proyecto.
- Generar empleo local en diferentes cargos requeridos por el proyecto bajo un régimen de contratación que permita maximizar los impactos positivos del proyecto.

En cuanto a la contratación de personal temporal en líneas generales se señala que se contratará a personas mayores de edad con residencia en las localidades del AID del proyecto, que cumplan con el perfil requerido y que aprueben satisfactoriamente el proceso de selección a implementar que se detalla en la tabla 5 (Actividades para la contratación de mano de obra local). La modalidad de contrato cumplirá la normativa legal vigente y será con un horizonte o temporalidad establecido en función de las necesidades del proyecto de acuerdo a los paquetes establecidos, es decir, por tramos. Esta modalidad de trabajo implica asegurar a los/as trabajadores por un tiempo mayor a quince (15) días efectivos de trabajo, además de desarrollar capacidades locales en la población, lo que puede visibilizarse en el proyecto como un impacto positivo e incrementar la rentabilidad social.

Beneficiarios

Se beneficiará a los pobladores del área de intervención del proyecto, mayores de 18 años, que cuenten con aptitud en relación al puesto de trabajo que postula.

Actividades

A continuación, se presenta las actividades o etapas a seguir.

Tabla 5. Actividades para la contratación de mano de obra local

Actividades	Descripción
Convocatoria	• La convocatoria se realizará en el área de intervención del proyecto. • El titular del proyecto será el responsable de la difusión de la convocatoria que se realizará de la siguiente manera. ✓ Realización de una charla informativa. ✓ Pegado de afiches en lugares visibles. • Se brindará información para la absolución de las dudas de los pobladores en el frente de obra.

Actividades	Descripción
Preselección	- Se registrarán a las personas interesadas en obtener un puesto de trabajo, para lo cual será necesario que el postulante adjunte su hoja de vida y deberá adjuntar una ficha socio económica (que será entregada al momento de la inscripción). - Serán seleccionadas las personas que cumplan, como mínimo, los siguientes requisitos. ✓ Residir en el área de intervención del proyecto no menos de 5 años en forma permanente. ✓ Pobladores mayores de 18 años que cuenten con conocimiento en relación al puesto de trabajo que postula. ✓ Aprobar exámenes médicos.
Capacitación técnica	- Se realizará una capacitación técnica básica a las personas que resulten pre seleccionadas. - La capacitación técnica estará a cargo de la Empresa Contratista. - La capacitación técnica será en temas relacionados a la necesidad de la empresa contratista, esta capacitación estará a cargo de un profesional especialista designado por la empresa contratista. - Los postulantes deben aprobar la capacitación técnica para recibir una constancia de aprobación.
Selección final	- La selección final de las personas que ingresarán a trabajar, consistirá en: ✓ La ficha socio económica completa. ✓ Constancia de aprobación de la capacitación técnica. ✓ Evaluación de la hoja de vida del postulante. - La evaluación de los postulantes lo realizará la Empresa Contratista. - El contratista informará, a través del programa de comunicaciones, la lista de personas seleccionadas en un plazo no mayor de 15 días hábiles después de la selección final. - Se procurará incorporar la participación femenina en algunos puestos de trabajo demandados por las contratistas, promoviendo así la inclusión de mujeres.
Contratación	El personal que resulte seleccionado será contratado en concordancia con la legislación laboral vigente (de acuerdo a fecha de la firma de los contratos). Los contratos tendrán una durabilidad de acuerdo al plan de trabajo establecido por paquetes.
Curso de inducción	Se realizará un proceso de inducción sobre seguridad laboral y relacionada al conocimiento del Código de Conducta.
Ejecución de labores	Los trabajos se realizarán cumpliendo con las exigencias de seguridad y otras acciones, señaladas por la Empresa Contratista

Actividades	Descripción
	Los trabajadores del proyecto deberán respetar el código de conducta, así como los procedimientos de seguridad, medio ambiente y calidad de la empresa.
Ejecución del Plan de Fortalecimiento al Potencial Humano	Este plan estará a cargo del responsable de Recursos Humanos en colaboración con el área social.

Fuente: Elaboración propia.

Indicadores

Tabla 6. Indicadores del programa de empleo local

Beneficiarios	Indicadores Operativos	Periodicidad
Los trabajadores en general (contratista, subcontratistas y población local contratada)	- Número de Hoja de Vida recibidos, diferenciados según sexo - Número de personas con capacitación previa antes de la evaluación para selección del personal - Número de personas contratadas por sexo y por competencias	Mensual
	Número de charlas realizadas de difusión y sensibilización del Código de Buena Conducta del Trabajador	Mensual
	- Evaluación del personal según competencias	Mensual

Fuente: Elaboración propia.

5.4.3. Subcontratación de bienes y servicios

Objetivos

- Identificar la lista de proveedores locales de acuerdo a la demanda generada por el proyecto y con ello promover la adquisición de estos bienes de los bienes y servicios locales.
- Desarrollar estrategias para la adquisición de bienes y servicios locales con la contratista y subcontratas.

Público objetivo

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

El titular del proyecto alentará la compra de bienes y servicios a nivel del territorio en donde se ejecuta en proyecto. Para ello, el área de relaciones comunitarias fomentará la elaboración de una lista de proveedores de las organizaciones productivas locales, siendo uno de los casos recurrentes en el área de intervención del proyecto, el de productores agrícolas y pescadores artesanales, con capacidad de suministrar una parte importante de la dieta del personal de la empresa. Otros rubros de posible subcontratación productiva están dados por la compra de materiales de construcción, confecciones y carpintería. En el área de servicios: seguridad, transporte, reparación y mantenimiento vehicular y hospedaje, entre otros.

Cualquiera sea el caso, se deberá levantar una lista de proveedores locales y se establecerá los de manera a priori los estándares de calidad y cantidad requeridos por la empresa, que serán de conocimiento de los interesados.

También podrá establecerse un programa de capacitación dirigido a crear capacidades locales y garantizar el aprovisionamiento bajo estándares, también puede incluirse capacitación en aspectos administrativos, marketing, elaboración de planes de negocio, etc. que les permitan luego independizarse del proyecto y buscar otras oportunidades comerciales.

Con esta política y establecimiento de vínculos de subcontrataciones se contribuye directamente en el desarrollo económico local.

Actividades

- Se generará un listado de empresas que brindan bienes y servicios requeridos por el proyecto y que operan dentro del área de intervención del proyecto.
- 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 contratista y subcontratista, 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 7. 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 brinda bienes y servicios requeridos por el proyecto. Número proveedores locales contrato.	Mensual
	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

Fuente: Elaboración propia.

Medios de verificación

Se contempla los siguientes medios de verificación:

Tabla 8. Medios de verificación del programa de adquisición de bienes y servicios locales

Beneficiarios	Indicadores		Periodicidad	Medio de verificación
	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 brinda bienes y servicios requeridos por el proyecto. Número proveedores locales contratos.	Cada dos meses	Documento del listado de proveedores locales, Contratos con proveedores locales
	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	Lista de participantes, Panel fotográfico, Acta de reunión o minuta de reunión

Fuente: Elaboración propia.

5.4.4. Programa de atención de 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 las localidades adyacentes a las áreas de trabajo; así como los grupos de interés que realizan actividades cercanas a la zona de trabajo.

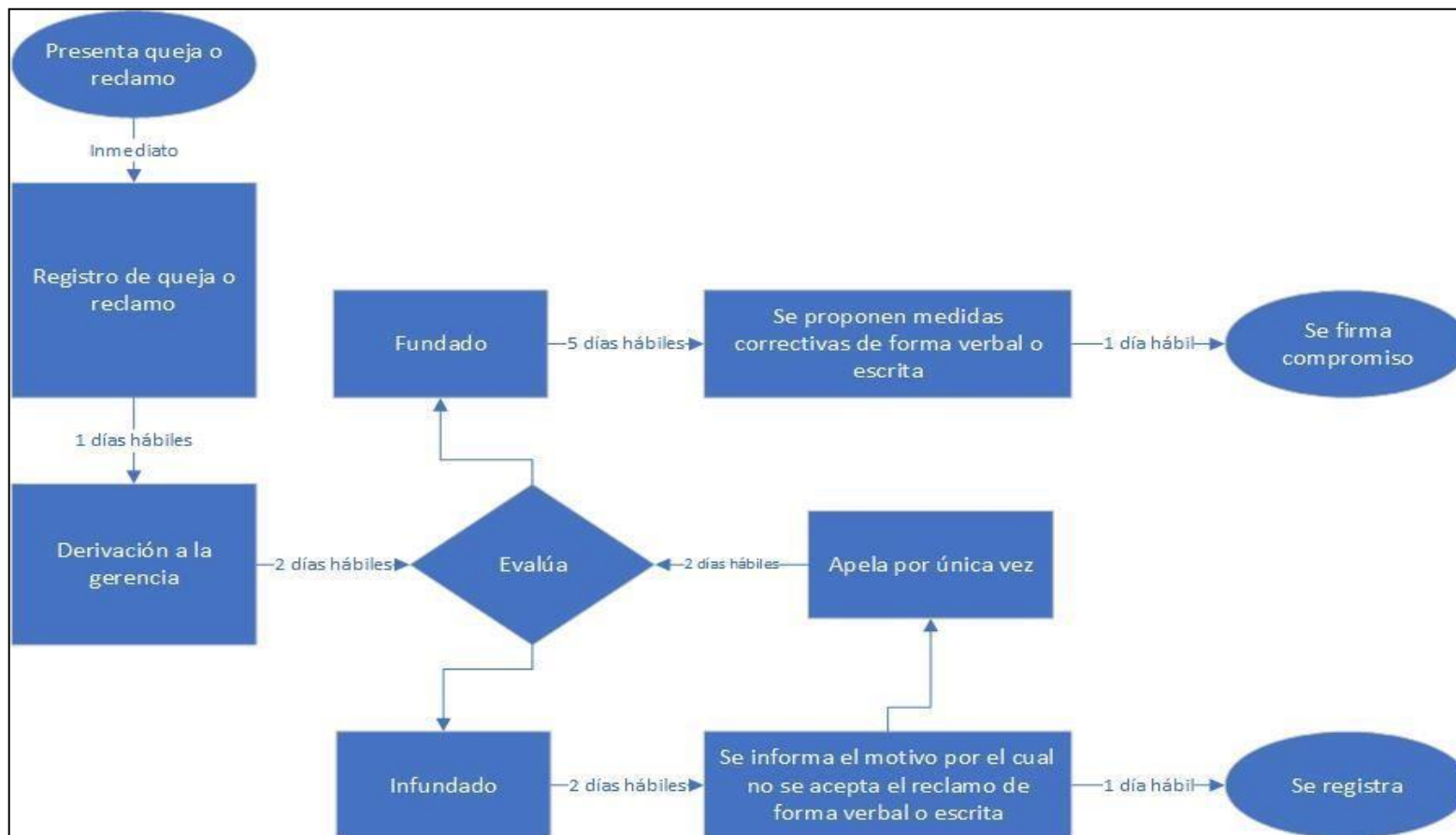
Actividades

- Difundir entre la población y grupos de interés el procedimiento de quejas y reclamos.
- Atención oportuna a las quejas y reclamos, el cual no exceda los siete (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 Gerente de Proyecto 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:
 - Declarado fundado: se da la razón a la persona que presenta el reclamo y se le propone la alternativa de solución.
 - 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.



A continuación, en el siguiente flujograma se detalla el sistema para la atención de quejas o reclamos propuesto.

Ilustración 3. Flujograma de atención a quejas y reclamos



Fuente: Elaboración propia.

En el proyecto se habilitará diferentes canales para que la población pueda hacer llegar sus quejas, reclamos, recomendaciones, consultas o peticiones. En este sentido, en el proyecto se contempla el uso de un buzón de observaciones y sugerencias tanto físico como virtual, que serán habilitados de manera permanente a lo largo de la ejecución del proyecto, en sus diferentes etapas.

Buzón de Observaciones y Sugerencias

El buzón de observaciones y sugerencias será habilitado para recibir llámese observaciones, sugerencias, opiniones, quejas, reclamos, recomendaciones, etc. de la población en general, mediante una línea telefónica (celular) y de un correo electrónico creado a exclusividad del proyecto (proyectochicamaviru@gmail.com). Con esta misma línea de teléfono se podrá hacer llamadas y mensajería instantánea vía WhatsApp. A continuación, se detalla el sistema propuesto:

Tiempo de permanencia:

La permanencia de estos buzones de observaciones y sugerencias (físico y virtual) será permanente a lo largo de la etapa constructiva o de obra del proyecto, pero con un sistema de reporte o monitoreo mensualizado.

Forma de respuesta:

Dependiendo del caso presentado. En casos de consultas recibidas a través del buzón en físico, la respuesta al ciudadano/a será a través de un panel de respuestas que será colocado en las afueras de las oficinas del proyecto; mientras que, para el buzón de sugerencias virtual la forma de respuesta a las consultas será inmediata, siempre que la consulta no amerite preparación. En estos casos la respuesta no deberá pasar de siete (7) días calendarios contabilizados desde la recepción de la consulta por el medio consignado al momento de la recepción de la consulta.

En los casos de recepcionar quejas o reclamos a través del buzón de sugerencias se procederá a implementar los pasos antes detallados y que se encuentran gráficamente especificados en la ilustración 4 y 5.

A continuación, se detalla el sistema propuesto para la atención de los buzones de observaciones y sugerencias.

Ilustración 4. Flujo de atención del buzón de observaciones y sugerencias (en físico)

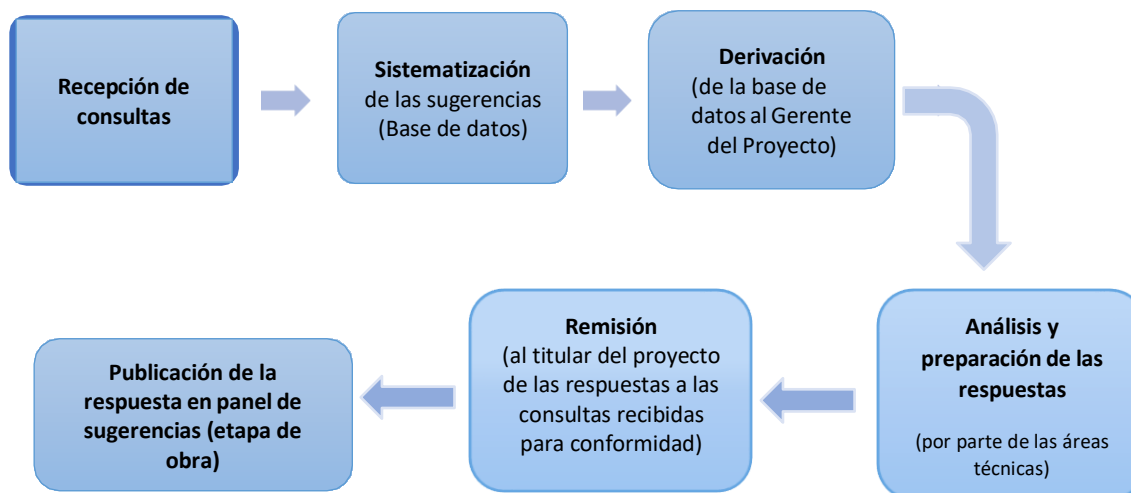


Ilustración 5. Flujo de atención del buzón de observaciones y sugerencias (virtual)

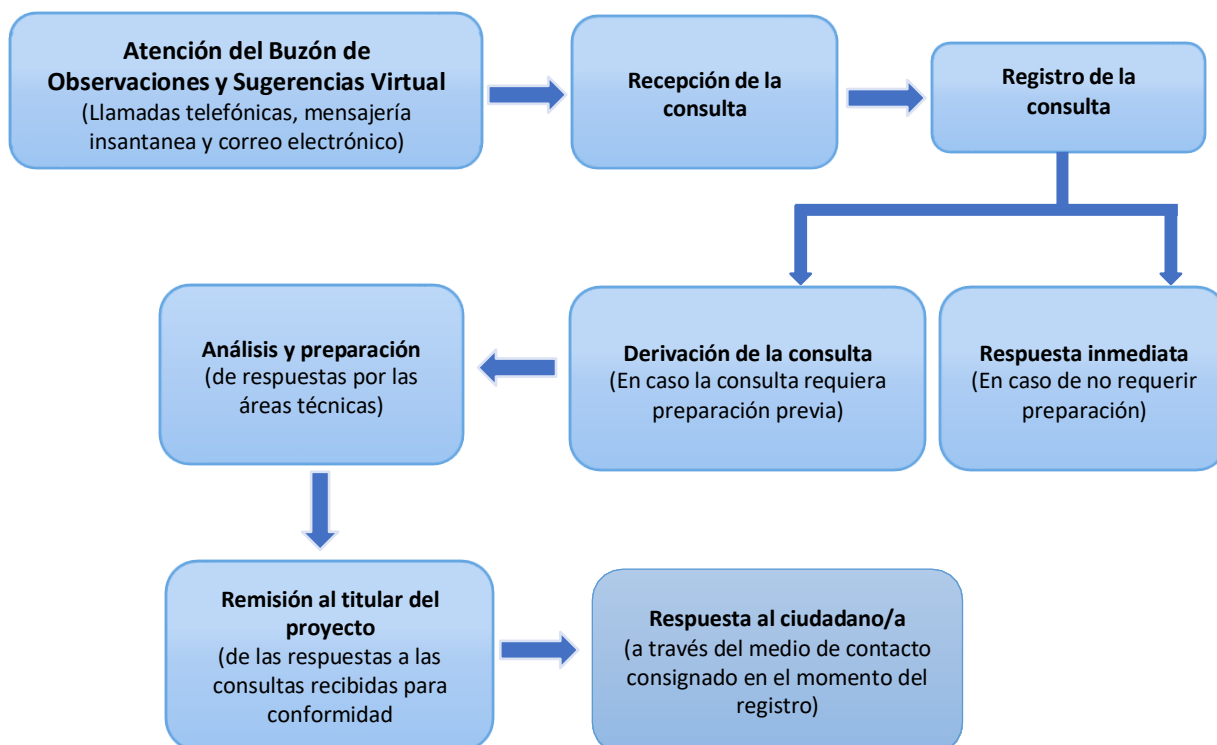


Tabla 4. Cronograma del buzón de sugerencias (físico y virtual)

Actividad*	DÍA (Por 30 días)																														Día adicional					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	
Fecha de instalación	X																																			
Permanencia del mecanismo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Fecha de corte (mensual)																														X						
Registro de la sugerencia recibida en la base de datos																																X	X			
Derivación de la base de datos a las áreas de atención para análisis y respuesta																																	X	X		
Envío de la respuesta al titular del proyecto																																		X	X	
Publicación del panel de respuestas al ciudadano/a (Buzón en físico)																																				X
Respuesta al ciudadano/a en el caso de las sugerencias a través del buzón virtual que no amerite preparar la respuesta.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Respuesta al ciudadano/a en el caso de las sugerencias a través del buzón virtual que amerite preparación de la respuesta por ser de complejidad							X							X							X							X								

(*) Responsable del mecanismo de buzón de sugerencias es el titular del proyecto

Indicador

A continuación, se detalla los indicadores para el buzón de observaciones y sugerencias:

Tabla 9. Indicadores del programa de atención de quejas y reclamos

Beneficiarios	Indicadores	Periodicidad
Población mayor de 18 años, residente de las localidades del área de intervención (adyacente a las zonas de trabajo)	N° de sugerencias recibidas a través de los buzones en físico y según el sexo.	Mensual
	N° de sugerencias recibidas por localidad y según el sexo.	
	N° de sugerencias recibidas a través del buzón virtual (correo electrónico, SMS y WhatsApp o llamadas telefónicas)	Mensual
	N° de sugerencias recibidas a través del buzón virtual por localidad y según el sexo	

Fuente: Elaboración propia.

Medio de verificación (buzón de sugerencias)

- Base de datos (formato Excel).
- Panel fotográfico
- Hojas de sugerencias recibidas
- Correos electrónicos recibidos
- Capturas de pantallas de los mensajes y/o llamadas recibidas
- Afiche del buzón de sugerencias
- Spot informativo

5.4.5. 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 y que puede escalar hasta un nivel de violencia y paralización del Proyecto.

Objetivos

- Realizar el monitoreo permanente de las partes interesadas para prevenir el surgimiento de conflictos sociales.

Público objetivo

El público objetivo son las personas que residen permanentemente en las localidades 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 e identificación de las incomodidades o desacuerdos manifestados por los grupos de interés.
- Mantener comunicación con los grupos de interés para brindar soluciones ante el surgimiento de posibles desacuerdos o inconformidades.
- 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.
 - El tratamiento: es la intervención ante las primeras manifestaciones del conflicto,
 - Seguimiento: orientada al seguimiento de las acciones establecidas en los acuerdos de las partes interesadas
 - En caso que estalle el conflicto se deberá designar un vocero oficial, encargado de las negociaciones y acuerdos. El Gerente de Proyecto 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 y Jefe de seguridad

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 las localidades del área de intervención (adyacente a las zonas de trabajo)	Elaborar la matriz de conflictos	Número de desacuerdos incomodidades abordadas	Semanal
		Número desacuerdos incomodidades solucionadas	Semanal
		Acta de reunión	Diario
	Estrategia de solución de conflicto	Cumplimiento acciones	Diario

Fuente: Elaboración propia.

Medio de verificación

- Matriz de conflicto
- Casos presentados (cartas recibidas, etc.)
- Acta de reunión
- Documento de compromisos, acta de conformidad, etc.

VI. Cronograma de Ejecución del Plan de Relaciones Comunitarias

El Plan de Relaciones Comunitarias será ejecutado a lo largo de la etapa constructiva hasta el cierre del proyecto.

Tabla 11. Cronograma de ejecución del Plan

Actividades	Año 1	Año 2
Programa de Comunicación	X	X
Programa de Obra Local y Adquisición de bienes y servicios locales	X	X
Programa de Bienes y Servicios	X	X
Código de Conducta	X	X
Plan de Acompañamiento Social	X	X
Monitoreo de indicadores relevantes al proyecto	X	X

Fuente: Elaboración propia.

VII. Presupuesto

Tabla 12. Presupuesto

Actividades	Monto
Programa de Comunicación	230,000
Programa de Mano de Obra Local	20,000
Programa de Bienes y Servicios	15,000
Códigos y charlas de Conducta	10,000
Monitoreo de indicadores relevantes al proyecto	10,000
Total	285,000

Fuente: Elaboración propia.



Se precisa que este presupuesto podrá variar de acuerdo al tiempo de vida del proyecto.