



Ministerio de Obras Públicas y Transportes
División de Obras Públicas
Unidad Ejecutora y de Coordinación del PRVC-II MOPT/BID

PROGRAMA RED VIAL CANTONAL PRVC-II, MOPT-BID

*Informe Implementación de Herramientas Tecnológicas
Consulta Significativa a la Comunidad*

Costa Rica
Mayo, 2020

Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL MINISTERIO DE SALUD.....	3
4. JUSTIFICACIÓN.....	4
5. OBJETIVOS DE LA CONSULTA SIGNIFICATIVA SOCIOAMBIENTAL	5
6. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA CONSULTA SIGNIFICATIVA SOCIOAMBIENTAL.....	5
6.1. PROCESO DE CONSULTA SIGNIFICATIVA SOCIOAMBIENTAL	6
6.1.1. ETAPA 1: DIVULGACIÓN DE CONSULTA	7
6.1.2. ETAPA 2: MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.....	8
6.1.2.1. ELABORACIÓN DE AVISOS INFORMATIVOS CON LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO	9
6.1.2.2. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN A LAS COMUNIDADES Y GRUPOS INTERESADOS.....	9
6.1.3. ETAPA 3: RECEPCIÓN DE CONSULTAS O INQUIETUDES.....	10
7. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA DE REFERENCIA.....	10

1. Objetivo

El objetivo de este documento es proponer diferentes alternativas para que los Gobiernos Locales efectúen las Consultas Significativas Socioambientales en las comunidades, considerando los lineamientos requeridos por el Ministerio de Salud para mitigar los contagios de COVID-19 ante la pandemia mundial, hasta que se levanten las restricciones sanitarias por las autoridades competentes.

2. Alcance

El uso de herramientas tecnológicas para la realización de los Mecanismo de Divulgación y Participación Ciudadana en las comunidades será la principal herramienta para el desarrollo de las consultas significativas socioambientales.

En las siguientes secciones se establecen las propuestas a considerar por parte de los Gobiernos Locales y la Unidad Ejecutora y de Coordinación.

3. Lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud

La implementación de las medidas preventivas para realizar las Consultas Significativas Socioambientales, son acciones efectivas para evitar el contagio del virus SARS Cov2. Por cuanto, se detallan las disposiciones indicadas por el Ministerio de Salud, en el informe *Medidas administrativas temporales para la atención de actividades de concentración masiva debido a la alerta sanitaria por COVID-19, con fecha del 24 de abril, 2020*, que deben ser acatadas para reducir el riesgo:

“...Del mismo modo, queda autorizada la realización de actividades a puerta cerrada (teatros, Iglesias y municipalidades con sus sesiones de concejo municipal, consejos de distrito, reunión de comisiones y traspasos de poderes para consejos municipales y alcaldes), con el mínimo personal requerido para el desarrollo de transmisiones virtuales, con estricto cumplimiento de los protocolos preventivos y lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud”¹

- Implementar las acciones y protocolos recomendados por las autoridades de salud.

¹https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/med_admin_temp_atencion_actividades_concentracion_masiva_18_24042020.pdf

- El aforo a un 50% de la capacidad máxima del establecimiento, se calculará de conformidad con los siguientes parámetros: a. De conformidad con la capacidad máxima establecida en el permiso sanitario de funcionamiento. Dicha capacidad máxima incluye trabajadores y ocupantes.
- Guardar un espacio de 1.8 metros entre cada persona dentro del establecimientos y en las aceras previo a su ingreso.
- En caso de que los usuarios del servicio deban esperar a ser ingresados al local, deben ser organizados en filas en las que se aplique la distancia de seguridad recomendada.
- Equipar las instalaciones y servicios sanitarios con: papel higiénico, agua potable, jabón anti bacterial para lavado de manos, alcohol en gel con una composición de al menos 60% de alcohol o etanol y toallas de papel para el secado de manos.
- Garantizar la rotulación con los protocolos de tos, estornudo y lavado de manos (disponibles en la página web del Ministerio de Salud).

4. Justificación

El desarrollo y ejecución de proyectos de infraestructura vial tiene impactos significativos en el mejoramiento de las condiciones en las comunidades y el entorno donde éstos se llevan a cabo. De allí la importancia de incentivar la consulta comunal en las diferentes etapas de la gestión vial para mejorar sus beneficios.

Se entiende que la ejecución de los proyectos de infraestructura vial genera impactos diversos en las comunidades donde se desarrollan, espacios que no son exclusivamente de naturaleza y carácter físico, sino que tienen una connotación social y cultural (entorno) que amerita considerar un abordaje más allá de la simple ejecución de las obras físicas de ingeniería.

En este contexto, y en vista de la coyuntura por la emergencia nacional que se está presentando por el Coronavirus COVID-19, así como los lineamientos estipulados por el Ministerio de Salud, se hace necesario contar con una metodología que facilite la realización de la **Consultas Socioambientales Significativas** con el uso de herramientas tecnológicas para habilitar la participación de las comunidades donde se desarrollarán los proyectos.

Por lo anterior, se plantean procedimientos para la implementación de una estrategia de participación inclusiva, utilizando diferentes mecanismos de información para llevar el mensaje a todos los actores involucrados (directos e indirectos), el cual permita documentar y dar seguimiento al proceso.

Asimismo, la presente propuesta considera las medidas establecidas por parte de las autoridades con el fin de salvaguardar la salud pública especialmente de la población más vulnerable que pueda encontrarse en cada comunidad, entre ellos los adultos mayores, personas de alto riesgo por algún antecedente de salud y la comunidad en general.

La información recolectada por los usuarios permite al PRVC-II, validar el proyecto, mejorar los diseños, identificar las diferentes necesidades, capacidades, problemas y requerimientos de las comunidades, tanto desde el punto de vista positivo como negativo.

5. Objetivos de la Consulta Significativa Socioambiental

- ✓ Exponer a los participantes el alcance del proyecto que se pretende desarrollar, como producto de un proceso de planificación y promoción del desarrollo local, que impulsa la municipalidad, en forma coordinada con el Programa PRVC-II MOPT/BID.
- ✓ Gestionar las opiniones y percepciones de las personas que puedan verse afectadas o tengan interés en el proyecto.
- ✓ Servir de medio para tener en cuenta sus puntos de vista como insumos para mejorar el diseño y la ejecución de los proyectos, evitando o reduciendo los impactos e incrementando los beneficios.
- ✓ Facilitar a las personas comprender el proyecto y los desafíos que puede representar esa nueva realidad, así como las necesidades de cuidado y mantenimiento que conlleva el proyecto.
- ✓ Promover la transparencia y participación de los interesados, aumentar la confianza.
- ✓ Atender las salvaguardas ambientales y sociales del BID en proyectos que tengan el potencial de causar daño a las personas o al medio ambiente, e informar a las personas cuales pueden ser esos impactos socioambientales de la obra en cuestión.
- ✓ Contribuir con la credibilidad y facilitar la legitimidad del organismo ejecutor.
- ✓ Cuando aplique, servir como un proceso complementario de validación y verificación sobre los datos obtenidos como parte de la Evaluación Ambiental y mejorar la calidad de las medidas por implementar.

6. Metodología de implementación de la Consulta Significativa Socioambiental

La planificación de los procesos participativos con el uso de herramientas tecnológicas debe ser individualizada dependiendo del acceso tecnológico que tengan los Gobiernos Locales y las mismas comunidades, pues de ellos dependerá que los mensajes lleguen a los actores involucrados.

Es importante considerar que no todas las comunidades cuentan con el mismo acceso a Internet, y si bien es cierto la cobertura del servicio de telefonía celular es muy alto en el país, se requiere de una identificación de las diferentes herramientas tecnológicas de comunicación a través de las cuales se podrían difundir los mensajes.

El uso de estas herramientas tecnológicas nos permitirá contar con diferentes canales informativos de participación para tener un mayor alcance en las comunidades.

Uno de los grandes aliados de este proceso serán las Municipalidades, a través de las cuales se buscará el acercamiento con: Asociaciones de Desarrollo, ASADAS, Concejo de Distrito, Comité de Distrito, Comités de Caminos, Cámara de Turismo (zonas costeras), Cooperativas (zonas rurales), Asociaciones de Productividad, Centros de Salud, Escuelas, medios de comunicación local, canales de televisión local, y/o grupos organizados en la comunidad y cualquier otra organización con la que la Municipalidad considere efectivo el flujo de comunicación o información, para realizar la divulgación de la información.

6.1. Proceso de Consulta Significativa Socioambiental

La estrategia de divulgación al público se hará mediante diferentes medios, lo anterior, de acuerdo con la gestión y requerimientos de las partes interesadas.

Se está evaluando el uso de diversas alternativas tecnológicas como mecanismos que permitan informar y consultar a las partes interesadas acerca del proyecto propuesto, con el fin de retroalimentar la formulación de este, ajustando el diseño según las necesidades o aspectos mencionados por los diferentes actores y brindando uno o varios canales de comunicación continua durante las diferentes etapas del proyecto (formulación, ejecución y operación)

Aunado a lo anterior, es importante indicar que dichas medidas responden a los lineamientos sanitarios previamente establecidos.

Dichas consideraciones serán una medida temporal ante la situación que está presentando el país, las mismas se podrán flexibilizar y acoplar de acuerdo con los avances que tengamos por parte de las autoridades del Gobierno pertinentes y a las disposiciones de cada Municipalidad.

A continuación, se detallan las principales iniciativas por realizar según las etapas del Mecanismo de Consulta:



6.1.1. Etapa 1: Divulgación de Consulta

Con relación a la estrategia de divulgación a los beneficiarios y cumpliendo con los protocolos de salud establecidos, se proponen algunas alternativas a utilizar según las facilidades que tiene cada Gobierno Local.

En la siguiente lista se enumeran algunas de las propuestas:

1. Gestión e Identificación de las partes interesadas (mapeo de la comunidad), para establecer la estrategia de la consulta: con el apoyo de las Municipalidades se identificarán los involucrados directos e indirectos y grupos vulnerables, para hacer llegar el mensaje mediante: WhatsApp, posteo en Redes Sociales (Facebook), medios de comunicación regionales, locales o informales propios de la comunidad, infografías, volantes, llamadas telefónicas, entre otros.

- a. Facebook: en caso de que la Municipalidad cuente con un perfil en esta red social.
 - b. Medios de comunicación regionales o locales: se coordinará el apoyo con los medios para la divulgación del mensaje.
 - c. Infografías: se elaborará una infografía la cual contiene imágenes, textos simples que resumen la descripción del proyecto e información de la fecha y día en que se realizará la consulta. La misma se podrá publicar en negocios de la comunidad, iglesias, Cruz Roja, EBAIS, entre otros.
 - d. Volantes: documentos con información sobre el proyecto.
 - e. Llamadas telefónicas: documentar por medio de mensaje de texto, o coordinación respectiva para hacer llegar la documentación e información.
2. Perifoneo: permitirá informar a la comunidad la fecha y el mecanismo a utilizar para llevar a cabo la presentación del proyecto.
 3. Entrega de invitación casa por casa (con un brazo-prensa extendido): en caso de que las Municipalidades cuenten con el personal, de esta manera garantizar que el mensaje sea accesible a la comunidad y a los grupos más vulnerables, se realizará la entrega de la información casa por casa, tomando siempre las medidas estipuladas por las autoridades de salud.
 4. Llamadas telefónicas a líderes comunales, autoridades cantonales y locales a quienes se les puede asignar la divulgación de la información de boca en boca.
 5. Entrega de información mediante las Escuelas, considerando que los centros educativos están entregando víveres a las comunidades.

Referente a los grupos más vulnerables, es importante documentar cada una de las etapas indicadas anteriormente; en primera instancia: registrar la información de identificación (datos de contacto, grupo de interés al que representan o comunidad), descripción del proceso de identificación de grupos vulnerables, posteriormente documentar la entrega de información a las personas con factores de riesgo, mediante diferentes mecanismos (registro fotográfico de la entrega de la información del proyecto, brazo-prensa extendido, firmas en el caso que aplique, mensajes de texto, llamadas telefónicas,). En cuando al mecanismo de quejas y consultas, se deberá robustecer la oficina de quejas y consultas, y esta deberá respaldar permanentemente todas las inquietudes presentadas por la comunidad, como ya lo establece el Manual de Operaciones del Programa.

6.1.2. Etapa 2: Mecanismos de Participación

Referente a la presentación del proyecto es importante ajustar las propuestas que se detallarán, en función de las posibilidades de cada Gobierno Local, de igual manera se contará con el apoyo del PRVC-II en caso de ser requerido.

6.1.2.1. Elaboración de avisos informativos con las principales características del proyecto

1. Elaboración de un afiche o volante informativo, el cual permite incluir de manera sencilla las características del proyecto.
2. Creación de un video informativo con una duración máxima de dos minutos, en el cual se resuma la información del proyecto o bien se proyecte la presentación, un diseño en 3D o 2D que le permita tener mayor visualización de la obra (en caso de contar con el recurso), utilizándolos como información oficial para publicar en los distintos medios de cada Gobierno Local.
3. Elaboración de infografías de fácil visualización y entendimiento que resuman las etapas, información del proyecto, las cuales pueden ser utilizadas en cualquiera de los mecanismos de comunicación utilizados por la comunidad y la Municipalidad: WhatsApp, Facebook, diferentes redes sociales, en caso de que se cuente con el recurso.

6.1.2.2. Transmisión de información a las comunidades y grupos interesados

1. Envío de videos, mensajes, infografías a través de grupos de WhatsApp previamente identificados.
2. Uso de la red social Facebook, generando Facebook Live, el cual permitirá la transmisión en vivo de manera sencilla y rápida desde cualquier dispositivo móvil o computadora, identificando así la cantidad de personas que se conecten a la plataforma para la presentación (nombre completo y a qué grupo de interés o comunidad representan), además, permite capturar las preguntas y respuestas realizadas por los participantes (documentar todo el proceso).
3. Utilización de aplicaciones de software de videoconferencias (Zoom o similar) para la presentación del proyecto (en caso de que algún Gobierno Local cuente con la plataforma y el espacio).
4. Publicar a través de los medios de comunicación locales formales e informales (en caso de que existan) la información del proyecto (televisión, radio, redes sociales, WhatsApp), entre otros.
5. Crear un canal en YouTube para incluir videos referentes al proyecto, así como otro tipo de información. Esta opción se realizaría por medio de un enlace, el cual puede ser remitido a los diferentes mecanismos de comunicación.
6. Utilizar un auditorio, salón o algún espacio del Gobierno Local, en el cual se permita realizar la consulta, siempre y cuando se tomen las medidas de distanciamiento y

protocolos establecidos por las autoridades competentes. **Inclusive planificar varias sesiones para evitar las conglomeraciones.**

6.1.3. Etapa 3: Recepción de consultas o inquietudes

Complementario a lo anterior, se proponen diferentes mecanismos que permita dar atención a las inquietudes de los diferentes grupos de interés.

Es importante aclarar que las alternativas sugeridas aplican en el caso que no se puede realizar la Consulta Significativa de manera presencial, es decir, se dispondrá de ocho días post presentación del proyecto para recibir consultas o inquietudes.

Estas alternativas nos permitirán ampliar las opciones para generar diferentes mecanismos de comunicación y de esta manera tener retroalimentación por parte de la comunidad, mediante las siguientes alternativas:

1. Habilitar un canal de consultas o dudas por medio del chat de Facebook o en un Facebook Live, en el cual se puedan registrar las consultas y de igual forma responder preguntas en el mismo instante, permitiendo la documentación de la información.
2. Robustecer el espacio en el Gobierno Local de la oficina de atención de quejas y consultas, en el cual se reciban los comentarios o consultas del proyecto permanentemente, siempre tomando en cuenta las medidas sanitarias requeridas.
3. Crear un video con preguntas y respuestas y divulgándolo a través de los diferentes mecanismos de comunicación de la comunidad.
4. Habilitar un correo específico para recibir consultas y brindarles seguimiento a las solicitudes.
5. Diseñar un instrumento corto y de fácil manejo para que las personas pregunten en línea dudas que tenga respecto al proyecto y procedimientos, mediante un formulario virtual en la página de la Municipalidad o en la página del MOPT/BID.
6. Brindar los números telefónicos de los y las Promotoras Sociales de las Municipalidades u otro enlace del ente responsable de la gestión vial, para generar un canal de comunicación efectivo para atender consultas del proyecto.

7. Información complementaria de referencia

Para la elaboración de este documento se consultaron las siguientes referencias:

Ministerio de Salud

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/med_admin_temp_atencion_actividades_concentracion_masiva_18_24042020.pdf

Gobierno de Canadá

<https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection/health-professionals/mass-gatherings-risk-assesment.html>