

Protocolo de atención de la Oficina de Gestión Ambiental y Social (OGAS)

Seguidamente se expone una versión preliminar de Protocolo para la oficina de atención de quejas que deben implementar las oficinas Ejecutoras del Programa de Infraestructura de Transporte y Promoción de APP, CR-L1139.

PROTOCOLO DE ATENCION

A partir de la segunda consulta significativa cada uno de los Ejecutores de las obras del Programa, establecerá al menos una oficina de Gestión Ambiental y Social¹ para la atención de inquietudes. Estarán equipadas y con personal capacitado en atender a los pobladores sobre los procesos, consultas e inquietudes acerca de todo lo relacionado con la ejecución del proyecto.

La oficina debe estar ubicada preferiblemente en la Área del Proyecto, o en sitio cercano a este cuando se inicie la fase de construcción², facilitando con ello que las comunidades y los diferentes grupos o actores sociales tengan fácil acceso a la misma. Atenderá en horarios normales de oficina, sin embargo, complementario a la atención presencial o física, los actores que demanden de sus servicios podrán canalizar sus consultas por teléfono en horas de oficina, o correo electrónico a la dirección que se facilitará durante los procesos de consulta.

Independientemente de canal utilizado, presencial, telefónico o correo electrónico, éste último sin límite de horario, toda consulta debe quedar registrada en el formato de consultas y su respuesta debe quedar registrada como parte de la sistematización que se realizará.

El mecanismo de atención se implementará y será desarrollado para todas las personas por igual, independiente de su condición de: vecino, afectado, interesado, grupo de interés organizado, formal o informal, personas (físicas o jurídicas), del área de influencia del proyecto o de las zonas aledañas al mismo, sin sesgos por condición, sexo, raza, e independientemente de su condición de: titular, ocupante, interesado o nacionalidad.

La resolución de las solicitudes de los interesados que utilicen los servicios de la(s) oficina(s), abarcará todas las áreas de operación del proyecto tales como: molestias, comentarios o consultas por aspectos ambientales, sociales, constructivos de la obra, acciones de expropiación, reasentamiento, entre otras.

Emitirá reportes con una regularidad mensual sobre la gestión de la oficina, indicando con detalle los casos atendidos, su estado y los detalles más relevantes de cada uno, para ello se utilizará una base de datos específica que debe ser diseñada para el Programa.

Se considerará como consulta o reclamo, entre otras:

- (i) inconformidad o discrepancia sobre la información dada u omitida;
- (ii) acuerdos establecidos no cumplidos;

¹ Homologar con Quejas y Reclamos

² Previo estará ubicada en las Unidades Ejecutoras de los Proyectos (UEP del PIT y Ruta 1)

- (iii) afectaciones causadas sobre personas, bienes o entorno físico ambiental/social, que vulneren los derechos humanos, sociales, patrimoniales y/o culturales de terceros relacionados directamente o indirectamente con el Proyecto;
- (iv) reclamos sobre el accionar del proyecto en relación con la implementación de las medidas de prevención, mitigación y compensación;
- (v) inconformidad de cualquier tipo relacionada con el proyecto; entre otras.

Como ejemplo de consultas, sin ser excluyente se pueden citar inquietudes o reclamos relacionados con:

- Terrenos, casas, cultivos, negocios, árboles, etc. en lo referente a ser afectado o no por el proceso constructivo o duda de potencial afectación en operación.
- Proceso de información, divulgación, comunicación y participaciones oportunas, incluyentes, equitativas, cumplimiento de lo informado o acordado.
- Situación antes, durante y después de la ejecución de la obra, en lo referente a calendarios de ejecución de obra, impacto o daños a terceros, calidad y garantía de la obra, implementación de medidas de prevención, señalización y protección por obra civil, buen trato, información y orientación a la comunidad.

Principios Orientadores de la gestión de la Oficina:

- **Transparencia:** Se mantendrán canales abiertos de comunicación e información a nivel comunal: Desde la segunda consulta, durante el proceso de actualización de diseños cuando aplique y en el proceso constructivo. La oficina debe mantener y fortalecer un proceso de comunicación fluido, desarrollar canales abiertos de comunicación con todos los grupos de interés identificados o actores que se apersonen a la oficina.
- **Objetividad:** La persona encargada de la oficina debe tener disponibilidad inmediata para atender las situaciones presentadas por quienes requieran de sus servicios y desarrollar la atención del solicitante con absoluta objetividad.
- **Pronta Respuesta:** Luego del Análisis preliminar de la situación planteada a la oficina, se informará al solicitante en relación con el proceso que seguirá su consulta. Dependiendo del tipo de solicitud, se debe resolver en un rango de horas p.ej. en el caso de una denuncia sobre el proceso constructivo cuando se afecta el servicio de agua potable, o de semanas cuando se relaciona con aspectos de diseño que deben elevarse a otras instancias de decisión y requieren análisis de diferentes dependencias del proyecto.

Los tiempos de respuesta no están establecidos, pues las consultas como antes se comentó pueden requerir de mayor o menor análisis dependiendo de su tipo. Lo que debe prevalecer, es que sea el mínimo posible y en los casos donde no sea posible una respuesta inmediata, el proponente sea enterado del tiempo promedio que transcurrirá en tener una respuesta. La oficina es responsable del seguimiento para que todas las consultas sean evacuadas con la profundidad y objetividad correspondientes.

Funciones de la Oficina.

1. Proporcionar orientación y asesoría especializada a los usuarios, particularmente en lo que se refiere a los objetivos, alcances, efectos y beneficios del proyecto.
2. Orientar a los usuarios a fin de que puedan interponer cualquier reclamo, informando sobre los mecanismos, procedimientos e instancias que tienen a disposición.
3. Atender cualquier reclamo, determinando a la mayor brevedad posible su competencia sobre la misma.
4. Investigar y verificar las consultas, molestias, u otras presentadas, de ser necesario realizará entrevistas o visitas domiciliarias o in-situ, para constatar lo que el solicitante expuso.
5. Toda solicitud que pueda ser resuelta a través de orientación, asesoría o información, se procederá a resolverla a la mayor brevedad.
6. Dar el seguimiento correspondiente a todo reclamo, consulta o conflicto planteado hasta la resolución del mismo.
7. Elaborar expedientes individuales de los casos atendidos; dicho expediente contendrá la documentación de respaldo desde la presentación de la queja o reclamo, hasta la resolución de esta, incluyendo cualquier documento público o privado, inspecciones, investigaciones, opiniones y resoluciones, es decir toda la información pertinente de cada caso en particular.
8. Mantener informado al demandante sobre el trámite, proceso y seguimiento de su reclamo.
9. Construir una base de datos de los casos atendidos y el tipo de estos, fechas de inicio y finalización del conflicto.
10. Atender y llevar a cabo los procesos de solución de los conflictos en las primeras instancias, evitando en lo posible que el conflicto llegue a instancias superiores.

Procedimiento para la atención o sistematización.

- 1- Cualquier reclamo, consulta, conflicto o inconformidad que sobrevenga por la operación del proyecto en sus diferentes fases podrá ser presentado a la Oficina.
- 2- Las consultas o reclamos podrán presentarse en las Oficinas de forma verbal, escrita o telefónica, electrónica. El funcionario destacado deberá llenar los formularios de consultas de conformidad al formato establecido para tal fin. Las consultas deberán mencionar los datos mínimos de identificación, de ser posible la copia de la cédula de identidad o pasaporte y la firma del interesado o su Representante legal. Si es persona jurídica copia simple de la cédula jurídica.
- 3- A la consulta se agregará, siempre que sea posible, copia simple y legible de los documentos que soporten los hechos manifestados (notas, facturas, recibos, notificaciones, fotos, planos, etc.).
- 4- Si la queja presentada fuere incompleta, el responsable de recibir las quejas deberá señalar las observaciones correspondientes, para que el interesado aclare o complete los datos solicitados, a fin de que su consulta pueda ser atendida adecuadamente.
- 5- Una vez recibida la consulta, se registrará y asignará número de expediente. De ser necesario el responsable programará con el técnico encargado, la inspección de campo correspondiente.
- 6- El profesional responsable de la recepción de las consultas procurará que toda solicitud que pueda ser resuelta en el mismo momento a través de orientación, asesoría o información, lo sea.

7-Se procurará que las consultas sean resueltas a la mayor brevedad posible, y de no serlo por requerir de mayor análisis o gestión el solicitante debe ser informado sobre el procedimiento a seguir, preferible con indicación del plazo previsto para que obtenga una comunicación final sobre su inquietud.

8- Si la resolución no satisface, el propietario podrá solicitar una revisión de ésta.

9- La oficina llevará registro de cada uno de los pasos y procedimientos seguidos para cada caso presentado (fechas de inicio y cierre de cada caso); de manera que el profesional responsable pueda dar cuenta del estado de cada uno de los casos en todo momento.

10-Todas las partes interesadas podrán solicitar en cualquier momento información del expediente, de inspecciones, verificaciones, visitas, y de cualquier aspecto del proceso.

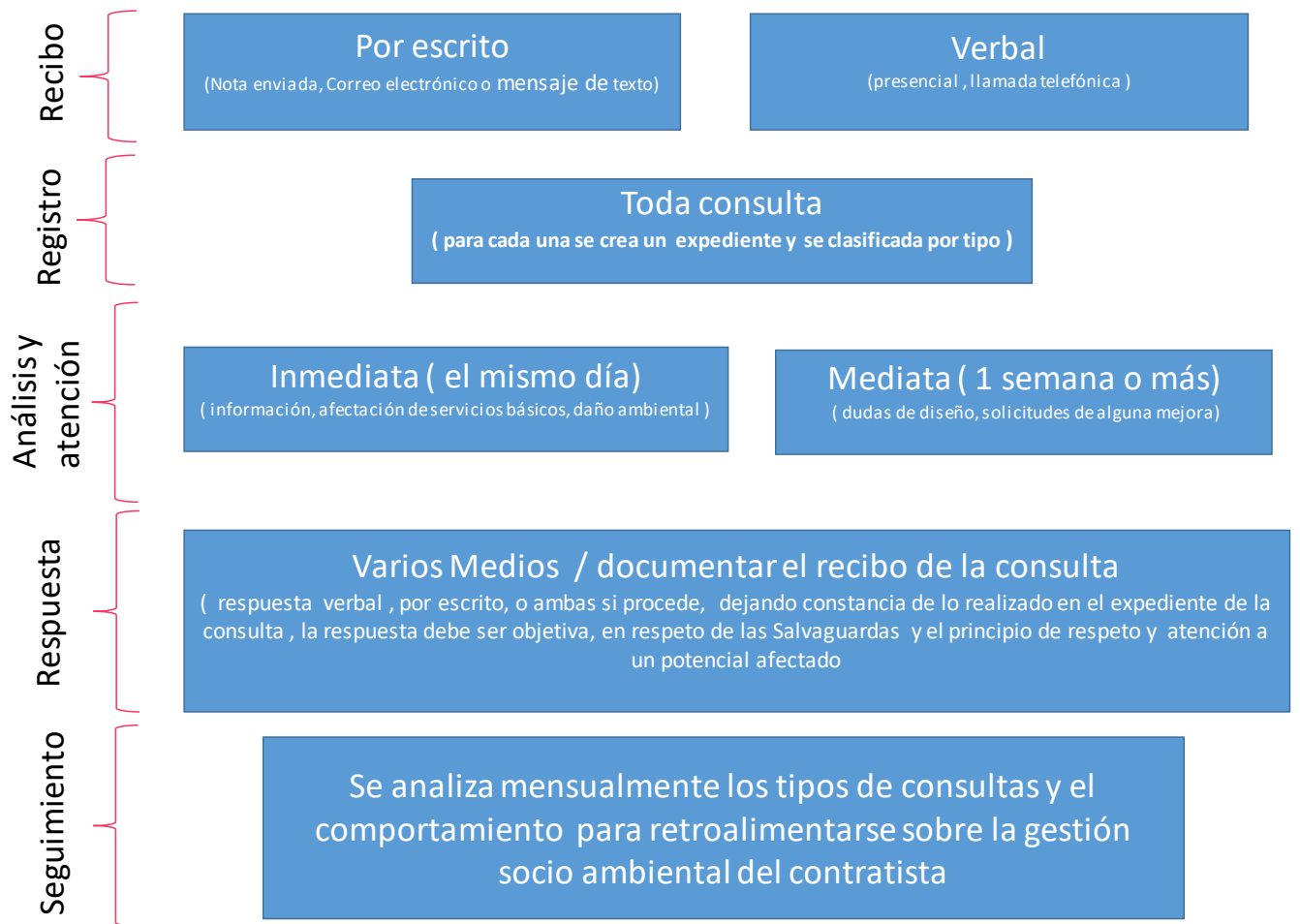
11- Si la resolución obtenida, una vez agotado el procedimiento, no satisface al proponente de la consulta o reclamo, el responsable de la oficina de atención de consultas deberá orientarlo e informarle para que siga el debido proceso y elevar su inquietud a otras instancias.

12- Todas las consultas se sistematizarán de forma mensual para conocer el comportamiento de los aspectos que más reporta la población y relacionar esto con la gestión socioambiental que realiza el contratista.

13- Los informes serán remitidos por el Supervisor al contratista, para que tome las acciones correspondientes en caso de requerirse alguna mejora de su gestión.

Proceso de gestión en la atención de la Oficina.

Proceso gestión en la atención de la Oficina



Formato para registro de cada caso atendido



Proyecto _____
Fecha de Recepción _____ # de Caso _____

Datos del que presenta la consulta
Nombre _____
Dirección _____
Poblado _____
teléfono _____
Medio de consulta _____
Medio para entregar respuesta _____

Detalle de la consulta
Describir la solicitud _____

Solicitud clasifica como _____

Detalle de la Respuesta

Proceso de Respuesta
Se realiza de inmediato _____
Requiere de apoyo técnico _____
Tiempo estimado para respuesta _____

Oficialización de la consulta
Recibe por la oficina _____
Por el apersonado _____