

Plan de Relaciones Comunitarias RR.CC.

Programa de agua y saneamiento para la ciudad de Cuenca EC-L1297



Enero, 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS DEL PLAN DE RELACIONAMIENTO	7
1.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	7
ENFOQUES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO (PRC) 9	
1.4 ENFOQUES.....	9
1.4.1 ENFOQUE INTERCULTURAL	9
1.4.2 ENFOQUE AMBIENTAL	9
1.4.3 ENFOQUE DE GÉNERO.....	10
1.5 ESTRATEGIAS	10
1.5.1 ESTRATEGIA 1: COMUNICACIÓN Y CONSULTA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 11	
1.5.2 ESTRATEGIA 2: PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA	11
1.5.3 ESTRATEGIA 3: MITIGACIÓN SE CONFLICTOS Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	11
1.5.4 ESTRATEGIA 4: CONSERVACIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE	12
PROGRAMAS DEL PLAN DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO (PRC)	13
1.6 PROGRAMA DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO Y DE COMUNICACIÓN	13
1.6.1 INTRODUCCIÓN	13
1.6.2 OBJETIVO GENERAL	13
1.6.3 BENEFICIARIOS.....	14
1.6.4 COMPONENTES DEL PROGRAMA.....	14
1.7 PROGRAMA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA 16	
1.7.1 INTRODUCCIÓN	16
1.7.2 OBJETIVO GENERAL	17

1.7.3	BENEFICIARIOS	17
1.7.4	COMPONENTES DEL PROGRAMA.....	17
1.8	PROGRAMA DE COORDINACIÓN ENTRE EJECUTORES DEL PROGRAMA.....	18
1.8.1	INTRODUCCIÓN	18
1.8.2	OBJETIVO GENERAL	19
1.8.3	BENEFICIARIOS.....	19
1.8.4	COMPONENTES DEL PROGRAMA.....	19
	PERSONAL DE IMPLEMENTACIÓN	20
2.1	PERSONAL DE IMPLEMENTACIÓN.....	20
	ANEXO	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Organización ETAPA EP	8
Tabla N°2. Matriz operativa	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Estrategia de Relacionamiento Comunitario.....	10
--	----

INTRODUCCIÓN

El Plan de Relacionamiento Comunitario (PRC) del *Programa de agua y saneamiento para la ciudad de Cuenca* EC-L1297, se constituye como una estrategia eficaz y sostenible a implementarse en la fase de ejecución del Programa, con la finalidad de prever, evitar, minimizar los impactos socioambientales negativos y maximizar los impactos socioambientales positivos, que se producirían por las actividades del mismo.

Establece como su prioridad, el establecimiento de relaciones armoniosas entre la institución ejecutora del Programa, y la población del área de Influencia, principalmente conformada por el área urbana y rural del municipio de Cuenca (autoridades locales municipales, líderes barriales y organizaciones de base y de la sociedad civil, instituciones, entre otras existentes) permitiendo así la ejecución de mecanismos de participación ciudadana, acceso a la información e inclusión social que promuevan el desarrollo local, sin perjuicio del entorno socioambiental.

Este Plan (PRC), es una propuesta que se integra al Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) del Programa, además de ser una propuesta orientada al cumplimiento las Normas de Desempeño Ambiental y Social No 10 que tiene como principios:

Principio 1: Máximo acceso a la información. De acuerdo a esta política el BID reafirma su compromiso con la transparencia en todas sus actividades, procura maximizar el acceso a todos los documentos y la información que produce y a ciertos documentos e información específicos en su poder (que no figuran en una lista de excepciones).

Principio 2: Excepciones claras y delimitadas. Se menciona en la política que toda excepción de divulgación se basará en la posibilidad, clara y delimitada, de que la divulgación de información sea más perjudicial que benéfica para ciertos intereses, entidades o partes, o en que el Banco esté legalmente obligado a abstenerse de divulgarla. Por otra parte, el Banco podrá abstenerse de divulgar información que en circunstancias normales sería accesible si determina que el divulgarla causaría más perjuicios que beneficios.

Principio 3: Acceso sencillo y amplio a la información. El BID procurará a través de todos los medios facilitar el acceso a la información. Las directrices para maximizar el acceso a la información incluirán

plazos para tramitar solicitudes y se basarán en el uso de un sistema para clasificar la información según su accesibilidad con el transcurso del tiempo.

Principio 4: Explicación de las decisiones y derecho a revisión. En caso que se niegue el acceso a la información, el Banco citaría la excepción pertinente en la política para justificar su decisión. Los solicitantes a los que se niegue el acceso a información tendrán el derecho de pedir que un comité ad hoc de acceso a la información, de carácter interdepartamental y presidido por la Oficina de la Presidencia, revise la decisión.

Por tanto, el presente documento está estructurado en 4 partes:

1. Objetivos del Plan
2. Enfoques y estrategias del Plan de Relacionamento Comunitario (PRC).
3. Programas del Plan de Relacionamento Comunitario (PCR).
4. Personal implementador, cronograma y presupuesto.
5. Anexo que contiene un plan de resolución y atención de conflictos sociales para el programa.

OBJETIVOS DEL PLAN DE RELACIONAMIENTO

1.1 Objetivo general

Establecer las medidas sociales estratégicas para el mantenimiento de las buenas relaciones entre población del área de influencia del Programa y Empresa adjudicada a la obra, minimizando los posibles conflictos sociales producidos por los probables impactos socioambientales negativos e impulsando el desarrollo local a través de la maximización de impactos socioambientales positivos que aporten a una mejor calidad de vida de la población.

1.2 Objetivos específicos

- ⇒ Regular las comunicaciones y el relacionamiento comunitario armonioso entre la empresa contratista, los grupos de interés y la población del área de influencia del Programa.
- ⇒ Aportar a la revalorización sociocultural de las diferentes poblaciones que integran el Área de Influencia del Programa, reconociendo la importancia de su aporte al desarrollo local.
- ⇒ Implementar los planes de acceso y comunicación con responsabilidad social, evitando de esta manera la generación de conflictos sociales en el área de influencia directa del Programa.
- ⇒ Promover la articulación, participación y coordinación de acciones de cada uno de los componentes del Programa (técnico, ambiental y social) de las empresas de construcción de obras y supervisión a objeto de garantizar un óptimo desarrollo del Programa.

1.3 Estructura organizativa

La forma de relacionamiento que debe emplear el programa es a través de ETAPA EP, Gerencia de Agua Potable y su unidad administrativa de Relaciones Comunitarias, a continuación, se detalla el nombre y cargos del equipo:

Tabla N°1. Organización ETAPA EP

Público objetivo	Características
<p>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca</p>	<p>Gerente General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ing. Maria Veronica Polo Aviles <p>Gerente de Agua Potable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ing. Fabian Cazar <p>Departamento de Relaciones Comunitarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrador de Relaciones Comunitarias: <ul style="list-style-type: none"> o Ing. Omar Quito - Analistas: <ul style="list-style-type: none"> o Lcod. Pedro Martinez o Ing. Paola Calle o Lcdo. Patricio Mercahan - Promotores: <ul style="list-style-type: none"> o Lcdo. Fabian Farfan - Auxiliares: <ul style="list-style-type: none"> o Lcdo. Christian Quezada o Lcdo. Marco Castro o Lcdo. Lorena Jara
<p>Forma de relacionamiento y toma de decisiones; para efectos de coordinación la forma de relacionamiento primaria es a través de ETAPA EP, teniendo contactos en primera instancia con la Gerente General de la empresa pública y el Gerente de Agua Potable, a partir de ello y con la venia de ambas Autoridades se podrá tomar contacto con el Departamento de Relaciones Comunitarias.</p> <p>La toma de decisiones recae en la Gerente general y el Gerente de Agua Potable, por lo que las coordinaciones con estas instancias son fundamentales antes de iniciar cualquier trabajo en ETAPA EP.</p> <p>Se recomienda mantener siempre informado a estas instancias, de manera formal a través de memorandos e informes técnicos, además, de las reuniones periódicas, para ello, es recomendable fijar fechas claras de reunión con los actores sociales fundamentales (recomendable una vez al mes) a objeto de conocer los avances, analizar dificultades y soluciones de manera conjunta.</p>	

Fuente: Equipo Consultor BID con información de ETAPA EP, 2025.

ENFOQUES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO (PRC)

Los enfoques a emplear están relacionados con las políticas sociales operativas del Banco Interamericano de Desarrollo BID:

1.4 Enfoques

1.4.1 Enfoque intercultural

Es importante tener presente las diferentes visiones de los representantes de los grupos de interés y ciudadanía en general. Por ende, se debe reconocer el valor de la cultura local y el respeto de la forma de organización social.

En ese sentido, el respeto a la cultura local contribuye a mantener relaciones armónicas entre las localidades pertenecientes al área de influencia del Programa, el personal y representantes de la empresa que ejecutará los proyectos del Programa.

Por lo tanto, la ejecución del Programa empleará mecanismos de inclusión de las poblaciones organizadas en el área urbana y rural del cantón Cuenca, coordinando con las instancias locales e institucionales, las acciones pertinentes para la protección de su entorno, a fin de potenciar la cultura ciudadana en el contexto que se desarrollará la implementación del Programa.

1.4.2 Enfoque ambiental

Plantea reconocer que las distintas acciones y sistemas son interdependientes del ambiente en el que se encuentran y de los otros recursos y necesidades. Promueve la conservación de los recursos naturales y de las funciones ecosistémicas existentes.

Considerar un enfoque ambiental deberá estar de la mano de comprender los procesos de cambio climático y la necesaria adaptación que debemos tener hacia estos. Los sistemas de saneamiento, así como su gestión, deben proyectarse en el tiempo para garantizar sus sostenibilidad y capacidad de adaptación a la vez de respetar el ambiente y desarrollar acciones para conservar los recursos hídricos.

1.4.3 Enfoque de género

El propósito es romper las perspectivas monológicas de género e impulsar la reflexión desde el enfoque de complementariedades, cambiando las relaciones de poder y violencia. Se debe garantizar la participación de las mujeres en todas las actividades del Programa, sobre todo en los espacios de toma de decisiones. Asimismo, se debe promover la redistribución equitativa entre los géneros de las responsabilidades de la esfera pública, privada y población.

1.5 Estrategias

Como parte del Plan de Relacionamiento Comunitario (PRC) del Programa se establece la implementación de estrategias como herramientas fundamentales para lograr la convivencia armónica con la población área de influencia directa: área urbana y rural del cantón Cuenca, así como, la prevención y/o la solución de posibles conflictos socioambientales que pudieran presentarse durante la etapa de ejecución.

Figura N°1. Estrategia de Relacionamiento Comunitario



Fuente: BID, 2024.

1.5.1 Estrategia 1: Comunicación y consulta con los grupos de interés

- ⇒ La transparencia en el acceso a la información y la implementación de sistemas de comunicación participativa, permitirá el establecimiento y el fácil entendimiento entre la población área de influencia del Programa y los representantes de la empresa adjudicada y sus contratistas.
- ⇒ El establecimiento de acuerdos con las autoridades locales permitirá llegar a consensos sobre el accionar de la empresa adjudicada y sus contratistas, las autoridades y la población del área de Influencia de los proyectos del Programa. Esto permitirá prevenir y resolver posibles conflictos sociales.
- ⇒ La implementación de estrategias de comunicación, con enfoque de interculturalidad y género, permitirán el respeto por las costumbres e identidades locales y el mínimo impacto cultural entre la población local y la empresa adjudicada y sus contratistas.

1.5.2 Estrategia 2: Participación Comunitaria en las actividades del Programa

- ⇒ La empresa adjudicada en coordinación con todas las partes afectadas e interesadas del Programa deberá generar acciones conjuntas para que los Planes de accesos y comunicación, además del mecanismo de quejas y reclamos (MQR) y código de conducta del Programa se ejecuten en función a lo planificado. Para ello, es de vital importancia generar mecanismos de información oportuna, relacionamiento social con los actores para que se apropien de los planes y se cumplan con los objetivos deseados, aminorando de esta manera la posibilidad de generación de conflictos sociales que retrasen la ejecución de las obras del Programa.

1.5.3 Estrategia 3: Mitigación se Conflictos y Atención de Quejas y Reclamos

- ⇒ La estrategia planteada, permitirá minimizar impactos sociales negativos (disconformidad, reclamos y conflictos por la implementación del Programa) con las poblaciones que hacen uso de espacios y/o recursos naturales y que pueden ser intervenidos en actividades del Programa.

1.5.4 Estrategia 4: Conservación Ambiental y Desarrollo Sostenible

- La Empresa adjudicada y subcontratistas deberán asumir el compromiso de generar una mayor sensibilidad y conciencia ambiental a nivel de los trabajadores, la población urbana y rural del cantón Cuenca y sus autoridades, quienes serán un elemento fundamental para propiciar y ejecutar propuestas y acciones, orientadas a la conservación ambiental.
- La empresa adjudicada y contratistas deberán tener como línea de acción prevenir impactos ambientales durante su intervención, propiciando el uso racional de los recursos naturales utilizados durante sus operaciones.
- El personal de la empresa adjudicada y subcontratistas deberá trabajar respetando el entorno social y ambiental de la población urbana y rural del cantón Cuenca, cumpliendo los principios sobre la biodiversidad y reconociendo la importancia de las poblaciones dentro de área de influencia.

PROGRAMAS DEL PLAN DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO (PRC)

En coherencia a las estrategias del Plan de Relacionamiento Comunitario, el presente plan consta de 3 programas, que apuntan al cumplimiento del objetivo general y están destinadas para su ejecución durante la construcción de las obras, los programas se presentan a continuación:

1.6 Programa de Relacionamiento Comunitario y de Comunicación

1.6.1 Introducción

El presente programa tiene por finalidad mantener adecuados niveles de comunicación con los distintos actores sociales del Área de Influencia del Programa, durante el periodo de construcción. Se presenta como un tema clave en el establecimiento y desarrollo de relaciones armónicas y es la base de las mismas a largo plazo, basadas en la transparencia y la confianza mutua, en directo beneficio de todas las partes involucradas, entendiéndose que la comunicación y el relacionamiento comunitario es una herramienta base del Programa.

El Programa, se articula dentro de las expectativas de la población del cantón Cuenca, por acceder a una comunicación directa, inclusiva y de fácil acceso, que permita una mejor participación ciudadana para minimizar los conflictos sociales que se podrían generar por la falta de una comunicación efectiva que produzca una expectativa de beneficios o de perjuicios hacia las comunidades. Forma parte también de este programa que responde a la política operativa social del BID de acceso a la información.

1.6.2 Objetivo general

Establecer, mantener y fortalecer la comunicación y el relacionamiento comunitario entre la población del Área de Influencia (área urbana y rural del cantón Cuenca) y la empresa contratista para propiciar el desarrollo de relaciones armoniosas y de “buen vecino”, durante toda la ejecución del Programa.

1.6.3 Beneficiarios

- ⇒ Del ámbito local: serán la población del área urbana y rural del cantón Cuenca, organizaciones y líderes barriales, pobladores, asociaciones de base y productivas, otras organizaciones presentes dentro el área de influencia directa del Programa.
- ⇒ Del ámbito municipal: Miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cuenca, las diferentes unidades de ETAPA EP y demás dependencias municipales, y de ámbito nacional del gobierno provincial y central presentes en el territorio de intervención de los proyectos del programa.

1.6.4 Componentes del programa

El Programa estará integrado por dos subprogramas orientados al cumplimiento del objetivo.

⇒ **Subprograma de Relacionamento Comunitario**

Se presenta como una instancia transversal a todos los programas del Plan de Relacionamento Comunitario e incluye las siguientes actividades.

- **Actividades**

- ⇒ **Reuniones informativas** desde el inicio de los trabajos de construcción de los proyectos del Programa, realizándose de forma periódica con los grupos de interés y con la población local en general, comunicando el cronograma de actividades del Programa, el Código de Conducta a practicarse por los trabajadores de la empresa adjudicada y/o de las empresas subcontratistas, así como las medidas de prevención y mitigación de impactos socioambientales y la implementación del Mecanismo de Quejas y Recamos (MQR). Las reuniones informativas con la población se deben llevarlas a cabo de manera mensual y reuniones con las autoridades de ETAPA EP, Comité de Obras y organizaciones barriales involucradas, periódicamente de acuerdo a la realidad de cada zona y la organización de los trabajos.

Estas reuniones permitirán:

- ⇒ Coordinar con la población y sus autoridades, una revisión, evaluación conjunta del cumplimiento del Código de Conducta, consultándoles la inclusión de nuevas estrategias para mejorar el relacionamiento comunitario, a fin de obtener las esperadas relaciones armoniosas.
- ⇒ Comunicar a la población y autoridades del Área de Influencia del Programa, los temas identificados como generadores de posibles conflictos sociales, su atención, situación y solución.
- ⇒ Difundir de diferentes maneras los alcances del Código de Conducta y procedimientos, imprimiendo y distribuyendo gratuitamente, folletos de bolsillo; la emisión regular de charlas de inducción; entre otras informaciones de interés para la población.

⇒ **Subprograma de comunicaciones**

El Subprograma de comunicaciones contempla como una instancia transversal a todos los programas que integran el Plan de Relacionamiento Comunitario, incluyendo a la población en la fase de construcción del Programa, y su acceso a la información que sobre su entorno se realice.

- **Actividades**

- ⇒ **Implementar las estrategias comunicacionales descritos en el Plan de comunicación del PGAS**, conforme los planes de cortes de vías, se deberá elaborar y distribuir comunicados en calles concurridas y estratégicas, entrega de folletos que contenga información clara y oportuna, elaboración y desarrollo de espacios radiales en emisoras locales, perifoneo con información clara y oportuna por las calles de las zonas a intervenir, para obtener mayores y mejores resultados, es importante difundir la información de manera detallada y clara.
- ⇒ **Evaluación de resultados de las estrategias comunicacionales cada mes** a objeto de enmendar errores y cambiar de estrategias que sean óptimas para el logro de los objetivos, estas evaluaciones podrían también generarse con la población que recibe la información y recoger las sugerencias para emprender un proceso de mejora continua comunicacional.

- ➔ **Implementación de Paneles Informativos**, se ubicará en espacios de la oficina de Información y en espacios específicos de la población de las zonas urbanas y rurales del cantón Cuenca (según diagnóstico y consenso con los actores se deberá ubicar los lugares estratégicos) con fines de difundir información complementaria a la población. En el panel se deberá colocar información que será actualizada mensualmente, con referencia a las actividades del programa y acciones socioambientales.

- ➔ Visitas Guiadas, consistirá en:
 - ✓ Se programarán visitas guiadas a las áreas de actividades del Programa, con el Comité de Obras, Directivas barriales y representantes del GAD Cuenca. Esto con el objetivo de mostrar las características del lugar, así como las medidas de previsión, control y mitigación ambiental empleadas por la empresa contratista. Las visitas se realizarán periódicamente de acuerdo a la necesidad de cada zona o frente de obra.

 - ✓ Para tener un registro de la visita, se tomarán fotografías y se suscribirá un acta de visita y esta se remitirá en un plazo máximo de 10 días a los involucrados.

1.7 Programa de Gestión de Conflictos en las Actividades del Programa

1.7.1 Introducción

El presente programa, plantea los lineamientos generales para el óptimo proceso de ejecución del Programa, por lo cual se deberá implementar todo lo establecido en los planes de acceso y comunicación, planes que fueron diseñados para mitigar los impactos negativos temporales que posiblemente se generen en el área de infidencia directa del Programa.

Para ello, el personal social de la empresa adjudicada deberá tener experiencia específica en el manejo y control de los conflictos sociales que generan los programas de infraestructura, para ello, también es imprescindible tener dominio de los planes del PGAS y su interrelación óptima con personal técnico de las obras civiles del Programa.

1.7.2 Objetivo general

Establecer e implementar los planes de acceso y comunicación del Programa, establecido en el PGAS a objeto de mitigar y prevenir conflictos sociales que puedan alterar el cronograma regular de las obras y prevenir y mitigar impactos negativos en la población urbana y rural del cantón Cuenca.

1.7.3 Beneficiarios

La población afectada del área de influencia directa del Programa, así como los representantes sociales, municipales e institucionales del cantón Cuenca.

1.7.4 Componentes del programa

Este programa comprende dos subcomponentes:

- ⇒ **Consolidación de acuerdos de cierre de vías, reubicación de puestos de venta y transporte**
 - ⇒ **Reuniones de coordinación entre el personal social de la Empresa contratista con el personal técnico** a objeto de conocer la metodología y cronograma de intervención de las obras, y con ello, el personal social planifique las reuniones y consensos de cierre de vías y posible reubicación temporal de puestos de venta asentados en vías, transporte y otros. Para ello, en estas reuniones de coordinación, deben participar activamente el Comité de Obras del Programa y funcionarios del Gobierno Municipal del cantón Cuenca, ETAPA EP, y demás dependencias municipales involucradas.
 - ⇒ **Reuniones de socialización con transportistas y comerciantes** asentados en vías para planificar de manera coordinada los cierres de vías, colocado de señalética, información a ser difundida por las emisoras locales y perifoneo por las calles. Es importante tener consensos escritos y dar cumplimiento a las expectativas de la población.
 - ⇒ **Firma de acuerdos con los sectores de interés** y elaboración e implementación de acciones concretas según los consensos acordados.
 - ⇒ **Seguimiento y evaluación del cierre de vías y posible reubicación temporal de comercios asentados** en vías, es de vital importancia, el monitoreo, seguimiento y

evaluación del desarrollo de los planes y acciones de este tema a objeto de encontrar obstáculos o problemas y rápidamente concretar soluciones consensuadas. El monitoreo, seguimiento y evaluación no solamente deben ser en situ, sino también generando reuniones con las partes afectadas e interesadas del Programa y lograr la legitimidad de los consensos.

⇒ **Implementación del Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR)**

- ⇒ **Atención en la oficina de Información y participación ciudadana**, esta deberá funcionar en el campamento de la Empresa constructora adjudicada o lugar estratégico establecido, este sitio debe ser ampliamente socializado con la población. Tendrá por finalidad, brindar información específica y personalizada a los visitantes vinculados al área de influencia del programa. En esta oficina se tendrá un acta de registro de visitas, para registrar a todos los participantes con datos y firmas.
- ⇒ **Libro de Recepción de Documentos y Quejas**, servirá para registrar y compilar información que pueda servir de insumo para resolver asuntos vinculados a los temas sociales y ambientales con referencia del desarrollo del programa.

Una vez recibida la queja o reclamo en el libro se tendrá que derivar la misma a la instancia correspondiente por los canales oficiales del programa.

Mensualmente se elaborará un reporte de las quejas y reclamos registrados en el libro para el análisis técnico e implementación de acciones correctivas.

1.8 Programa de Coordinación entre Ejecutores del Programa

1.8.1 Introducción

El programa está sustentado en cumplir con los objetivos del Programa en su concepto técnico; que significa cumplir la obra de acuerdo a lo planificado y en los tiempos previstos; que comprende desarrollar la obra evitando generar conflictos sociales, mitigando de manera oportuna los posibles impactos negativos que generaría el programa y cumplir con las expectativas poblacionales.

Para cumplir lo anteriormente indicado, es necesario efectuar un proceso de interrelacionamiento entre todos los actores ejecutores del Programa como: empresa constructora y subcontratistas adjudicadas, empresa de supervisión y ETAPA EP, a objeto de evaluar de manera responsable los avances del programa y planificar de manera coordinada las acciones a mediano y corto plazo que permitan cumplir con los objetivos del Programa de manera satisfactoria.

1.8.2 Objetivo general

Efectuar procesos óptimos de interrelacionamiento entre empresa contratista y subcontratistas adjudicadas, empresa de supervisión, y ETAPA EP, para evaluar y planificar acciones conjuntas en pro beneficio del Programa.

1.8.3 Beneficiarios

Empresa constructora y subcontratistas adjudicadas, empresa de supervisión y ETAPA EP.

1.8.4 Componentes del programa

⇒ Socialización de alcances del Programa por componente y planificación de acciones

- **Socialización de Cronogramas y Planes de trabajo.** Antes del inicio de operaciones del Programa, todas las empresas adjudicadas deberán socializar los alcances de los componentes de trabajo (técnico, ambiental y social) para ello, se entregarán a cada empresa los cronogramas y planes de trabajo, a partir de ello, se deberán fijar hitos de encuentro, ruta crítica y establecimiento de acciones de manera conjunta.
- **Reuniones periódicas de coordinación.** Establecimiento de reuniones de manera periódica entre las empresas adjudicadas para el desarrollo del Programa, en estas reuniones se deberán conocer los avances, problemas y planificación de formas para resolverlas de manera conjunta.
- **Evaluación de avances del Programa y sus diferentes componentes de manera mensual,** el resultado de esta evaluación deberá ser dado a conocer a la Gerencia de ETAPA EP y ésta a la vez al BID, este informe de evaluación deberá ser entregado por la empresa de supervisión con las firmas de las otras contratistas de obras en conformidad.

PERSONAL DE IMPLEMENTACIÓN

2.1 Personal de implementación

- ⇒ **Relacionador Comunitario.** Corresponde a una persona encargada de realizar permanentes recorridos sobre la zona de obra y su área de influencia con el fin de identificar y solucionar puntos de conflicto, o situaciones imprevistas mediante la permanente comunicación con la población objetivo, persona responsable de implementación del Plan de Relacionamiento Comunitario (PRC).

El perfil profesional es el siguiente:

- Título Académico de tercer o cuarto nivel en Ciencias Sociales o Ciencias de la Educación o Humanidades (Antropología, o Sociología, o Trabajo o gestión Social o Comunicación Social, o psicología o estudios socioambientales o estudios del desarrollo o territorio local).
 - Cursos: Relacionados al desarrollo social y gestión de conflictos. Desarrollo Comunitario o planes y/o programas comunitarios participativos, o seguimiento, monitoreo y evaluación de programas sociales.
 - Experiencia: Experiencia específica de como Consultor, Responsable o encargado de programas de desarrollo comunitario, o Acompañamiento social, o Asistencia Técnica Integral en la fase de inversión construcción de sistemas de alcantarillado sanitario, o agua potable o saneamiento alternativo medio ambiental.
 - Experiencia en manejo y solución de conflictos sociales.
- ⇒ **Empresa Contratista Comunicador Social.** -Es el personal encargado de dar cumplimiento al Plan de Comunicación, que en estrecha relación con el Relacionador Comunitario, ambos cumplen funciones para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Tráfico, Señalización /Desvíos Tráfico, Señalización /Desvíos.

El perfil profesional es el siguiente:

- Título Académico con licenciatura en Ciencias de la Comunicación
- Cursos: Realizados en Ciencias del Desarrollo Social o Comunitario, educación sanitaria ambiental, gestión de conflictos. Medio Ambiente o Desarrollo sustentable.
- Experiencia específica, de haber formado parte de un equipo de capacitación o acompañamiento en programas de construcción de sistemas de agua potable, alcantarillado o saneamiento alternativo medio ambiental. Haber elaborado Planes de comunicación y diseño de material comunicacional relacionado al agua y saneamiento.

⇒ **Apoyo comunitario**, es un técnico social que tiene como objetivo brindar apoyo al responsable de relacionamiento comunitario, el programa demandara tener 2 apoyos comunitarios, se recomienda que estos sean de la zona, el perfil necesario es el siguiente:

- Título Académico o egresado en Ciencias Sociales o Ciencias de la Educación o Humanidades (Antropología, o Sociología, o Trabajo Social o Comunicación Social, o psicología).
- Cursos: Realizados en Ciencias del Desarrollo Social o Comunitario, educación sanitaria ambiental, gestión de conflictos. Medio Ambiente o Desarrollo sustentable.
- Experiencia específica, haber formado parte de un equipo de capacitación o acompañamiento en programas de construcción de sistemas de agua potable y gestión de conflictos.

Tabla N°2. Matriz operativa

Programa de Relacionamento Comunitario y de Comunicación				
Objetivo	Componente	Actividades	Medios de Verificación	
O1. Establecer, mantener y fortalecer la comunicación y el relacionamiento comunitario entre la población del Área de Influencia y la empresa contratista para propiciar el desarrollo de relaciones armoniosas y de "buen vecino", durante toda la ejecución del Programa.	C1 Subprograma de Relacionamento Comunitario	A1) Reuniones informativas periódicas con el CO, Autoridades municipales y responsables de la obra.	Acta Lista de participantes Reporte fotográfico	
		A 2) Reuniones mensuales con dirigentes de diversas organizaciones sociales: dirigentes y grupos barriales, asociaciones gremiales, Comités, organizaciones sociales, entre otros.	Acta Lista de participantes Reporte fotográfico	
	C2 Subprograma de Comunicaciones	A 3) Implementar la estrategia de comunicación del PGAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización de prevención, desvíos, protección, en coordinación con el componente ambiental - Entrega de folletos o comunicados - Difusión de cuñas Radiales y/o mensajes en medios televisivos locales - Perifoneo 	Actas de entrega de material de difusión Planilla de entrega de materiales de difusión (folletos, comunicados). Recibo de pago, contrato o acuerdo con medios de comunicación radiales y/o televisivos Informe de perifoneo y reporte fotográfico
		A 4) Reunión de monitoreo y evaluación de los resultados de la Estrategia de comunicación (cada mes).	Acta Lista de participantes Reporte fotográfico Sondeo de opinión sobre los materiales utilizados y medios más vistos.	
		A 5) Implementación de Paneles informativos, al menos en 5 puntos consensuados con la población, actualizados cada mes	Acta de acuerdo de puntos de ubicación de Paneles Informe y reporte fotográfico de la actualización mensual de los paneles	
		A 6) Visitas mensuales guiadas a la obra con el Comité de Obras, juntas de vecinos y representantes de ETAPA EP. en coordinación con unidades municipales competentes.	Acta de visita Reporte fotográfico Informe de la actividad	

Programa De Gestión de conflictos en las actividades del Programa			
Objetivo	Componente	Actividades	Medios de Verificación
Establecer implementar los planes de acceso y comunicación del Programa, establecido en el PGAS del mismo a objeto de mitigar y prevenir conflictos sociales que puedan alterar el cronograma regular de las obras y prevenir y mitigar impactos negativos en la población.	C1 Consolidación de acuerdos de cierre de vías, posible reubicación de puestos de venta y transporte	A 7) Reuniones de coordinación para el cierre de vías, posible reubicación puestos de venta y paradas de transporte público, de acuerdo a la necesidad.	Actas de acuerdo Lista de participantes Reporte fotográfico
		A 8) Reuniones de socialización con transportistas y/o comerciantes	Actas de acuerdo Lista de participantes Reporte fotográfico
		A 9) Firma de acuerdos con los sectores de interés	Actas de acuerdo Informe de la actividad
		A 10) Seguimiento y evaluación del cierre de vías y reubicación temporal de comercios asentados, verificación semanal	Informe de actividad Reporte fotográfico
	C2) Implementación del Mecanismo de Quejas y Reclamos (MQR)	A 11) Atención en la oficina de información y participación ciudadana	Acta de apertura de oficina y participación ciudadana Informe de resultados Reporte fotográfico Material de difusión elaborado para socializar la atención de oficina
		A 12) Libro de Recepción de documentos y quejas	Reporte mensual de Quejas y reclamos y la atención a las mismas Copia del libro de quejas y reclamos Reporte fotográfico Notas o actas de derivación de la queja y solución
Programa de coordinación entre ejecutores del programa			
Objetivo	Componente	Actividades	Medios de Verificación
Efectuar procesos óptimos de interrelacionamiento entre empresa contratista y subcontratistas adjudicadas, empresa de supervisión, para evaluar y planificar acciones conjuntas en beneficio del Programa.	C 1. Socialización de alcances del Programa por componente y planificación de acciones	A 13) Socialización de cronogramas y planes de trabajo de las empresas ejecutoras	Planes y cronogramas de las empresas ejecutoras Cartas de solicitud y de recepción
		A 14) Reuniones periódicas de coordinación	Actas de reunión Listas Reporte fotográfico
		A 15) Evaluación mensual de Avances del programa	Acta de reunión Lista Informe de resultados y Supervisión

ANEXO

PLAN DE RESOLUCIÓN Y ATENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

Introducción

Los programas de agua y saneamiento en general en el país no son ajenos a conflictos sociales en sus zonas de influencia, originados y motivados por diferentes razones, los cuales en algunas ocasiones se convierten en obstáculos para el adecuado y eficaz desarrollo de las actividades y por ende el cumplimiento de los objetivos. Los conflictos se pueden generar en cualquier actividad del programa, extensión de redes, construcción de la aducción, obra de roma u otros relacionados, conexiones intradomiciliarias, interrupciones de vías, apertura de zanjas, acumulación de escombros, etc.

Las empresas contratistas y supervisión de los programas en su afán y necesidad de solucionar el conflicto sin verse en la obligación de detener sus operaciones, pueden tomar decisiones que no son las más convenientes para la resolución del conflicto, lo que en muchas oportunidades detona situaciones más intensas y duraderas. Así mismo, muchas veces las empresas desconocen el verdadero motivo del conflicto, razón por la cual no atacan el problema de raíz.

Bajo este contexto se presenta a continuación un plan de resolución y atención de conflictos sociales para el programa. Este documento está estructurado en dos partes y presenta los siguientes contenidos:

⇒ **Primera parte:** Objetivos, conceptos y generalidades.

⇒ **Segunda parte:** Atención y resolución de conflictos sociales, que contiene:

Prácticas adecuadas para la resolución de conflictos en agua y saneamiento.

Lineamientos para abordaje de conflictos sociales.

Manejo del conflicto social.

Resolución y manejo de conflictos sociales.

Transformación del conflicto.

Habilidades para lograr la transformación del conflicto social.

PRIMERA PARTE

OBJETIVOS, CONCEPTOS Y GENERALIDADES

1.1. Objetivo general

En función a la experiencia en el sector de agua y saneamiento se pretende, brindar herramientas y métodos para la atención y resolución de los conflictos sociales que podrían surgir en el marco de la ejecución del programa.

1.2. Conceptos y generalidades

El conflicto se puede entender como un antagonismo por los valores y el estatus, el poder y los recursos limitados, mediante el cual una de las partes busca neutralizar, dominar o eliminar a su oponente.

Los conflictos sociales que se presentan en los programas de agua y saneamiento en general se presenta cuando un interés o una posición trasciende lo individual y moviliza a partes de una sociedad o de una colectividad frente a un poder real o percibido, a otra estructura o a una organización que en realidad o en percepción debe cambiar de interés o posición.

El término conflicto se refiere a la acción determinada que puede existir en forma latente o abierta. Stephen Robbins define el conflicto como: "el proceso en el cual A realiza un esfuerzo deliberado por desviar los intentos de B mediante alguna forma de bloqueo, que dará por resultado la frustración de la consecución de las metas o de la intensificación de los intereses de B"¹

El conflicto es una construcción social, propia del ser humano, diferenciada de la violencia, que puede ser positiva o negativa según se determine, con posibilidades de ser conducida, transformada y superada por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros.²

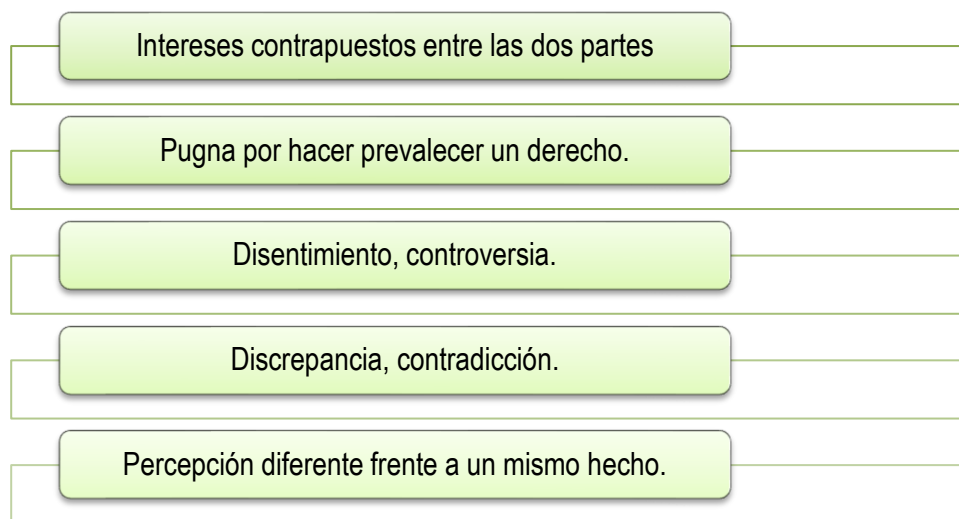
¹Robbins, S. (1999). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Prentice Hall: México.

²Programa Presidencial de Resolución de Conflictos (2003). *Manual del Multiplicador*. QuebecorWorld.

Según Miguel Salas Machiavello³, las teorías del conflicto social explican que la sociedad necesita tanto leyes y estabilidad como el desacuerdo y el cambio social para lograr la integración social, y que ésta se puede lograr a través de consenso o de coacción. Para este autor, el conflicto es el factor del progreso, pues depende de la formación de grupos de cambio y acción social para obtener la integración mediante pactos o acuerdos con el resto de los actores o sectores sociales. Así mismo, parte de nuevas relaciones o estructuras propiciadas por los grupos de interés y que finalmente se convierten en los artífices del cambio.

Para Salas Machiavello, las principales características del conflicto son:

Figura N°1. Características del conflicto



Fuente: Elaboración propia

La probabilidad de que un conflicto social o ambiental se solucione de manera satisfactoria depende de la capacidad de reconocer al otro, de la capacidad de llegar a un diálogo con él y de la voluntad de alcanzar una solución aceptable comúnmente.

³Miguel Salas Machiavello, <http://salasmachiavello.blogspot.com/2010/09/el-conflicto-social-la-conciliacion-y.html>

SEGUNDA PARTE

ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

2.1. Resolución de conflictos en agua y saneamiento

El conflicto está asociado con la naturaleza humana, ya que es muy difícil que dos sujetos piensen de la misma manera. Todas las personas tienen intereses y perspectivas diferentes, lo cual hace que surjan tensiones que, de no ser tratadas de manera adecuada, se pueden convertir en una amenaza.

La resolución y transformación de los conflictos se debe basar en superar el problema coyuntural, para evitar que se vuelva a presentar. Si reaparece, lo cual es factible, se tendrán herramientas que permitan enfrentarlo de la mejor manera posible.

Las empresas y supervisión de obras de los proyectos del programa de agua y saneamiento, deben conocer la organización social del entorno donde operan, para eso es de vital importancia que cuando ETAPA EP licite los proyectos también cuelguen al proceso los análisis ambientales y sociales del programa. Por eso es de vital importancia que las contratistas conozcan a profundidad las características sociales, culturales y organizativas del área de influencia directa para que conozcan el área de trabajo y planifiquen estrategias de intervención exclusivas.

Por otra parte, es indispensable examinar o visualizar área de trabajo donde se pudiera generar el conflicto, ya que, sin una comprensión adecuada, el diagnóstico será equivocado. También es importante escuchar los argumentos de las diferentes partes del conflicto y construir colectivamente soluciones, con base en la confianza, a partir de los acuerdos realizados según temas y problemáticas puntuales.

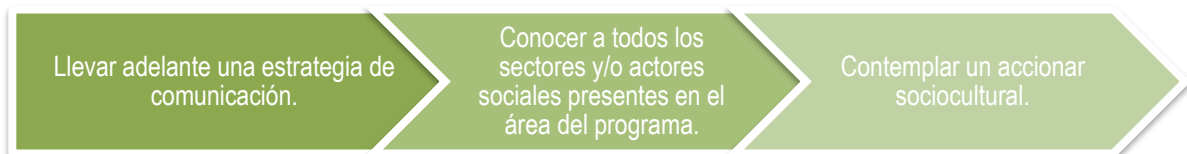
En este sentido, se recomienda efectuar las siguientes actividades para la resolución y transformación de los conflictos sociales:

- ➔ Conformación de grupos de resolución y transformación de conflictos.
- ➔ Programación y ejecución de reuniones propias de las instancias formales e informales.
- ➔ Ejecución de procesos de monitoreo y adecuado relacionamiento comunitario.

- Realización de constantes reuniones con las partes interesadas y afectadas.
- Elaboración constante de diagnósticos rápidos analíticos y coordinación de equipos de trabajo.
- Evaluación constante de procesos y resultados.

Así también es importante brindar para este programa algunas consideraciones sobre el proceso de resolución y transformación de los conflictos, los mismos son los siguientes:

Figura N°2. Proceso de Resolución y Transformación de Conflictos



Fuente: BID, 2024.

- Llevar adelante una estrategia de comunicación que involucre la racionalidad para la resolución y la transformación de los conflictos de presentarse en el programa.
- Conocer a todos los sectores y/o actores sociales presentes en el área del programa, conocer sus relaciones, intereses y expectativas.
- Contemplar un accionar sociocultural ya que los grupos humanos van creando formas de vida, costumbres, pensamientos los cuales pueden contribuir a la resolución y a la transformación de los conflictos sociales.

2.2. Lineamientos para abordaje de conflictos sociales

Se presenta a continuación algunas principales actividades que la contratista y supervisión del programa deben realizar, antes de iniciar sus operaciones en campo:

Figura N°3. Actividades para abordar el conflicto



Fuente: BID, 2024.

- ⇒ **Identificar y caracterizar el área de intervención** (grupos sociales, autoridades, población) establecer un plan de relacionamiento comunitario que contenga un mecanismo de atención de quejas y reclamos, elaborar una matriz de riesgos y posibles alternativas de solución, presentarse formalmente antes todas las Autoridades y hacer que la población conozca sus campamentos y oficinas.
- ⇒ **Relacionarse adecuadamente con el GAD**, fomentar la transparencia en todas las actividades de las empresas contratista y supervisión, informar el avance de las relaciones sociales que lleva adelante la empresa contratista y supervisión de manera mensual al GAD Cuenca a objeto de mantenerlos informados e involucrados.
- ⇒ **Establecer sistemas de participación social de los grupos de interés**, generar indicadores para demostrar que la empresa contratista y supervisión son accesibles y responsables socialmente, promover el involucramiento con las organizaciones sociales de la sociedad civil.

2.3. Manejo del conflicto social

Para empezar a manejar el conflicto, se deben conocer las diferentes partes: quiénes son, dónde están, qué hacen y por qué actúan de determinada manera. Así mismo, se debe saber cuál es su incidencia (política, social y económica) y tener una metodología, pedagogía tripartita, beneficio e importancia de cada actor.

Se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos al manejar las expectativas: i) tener información precisa, ii) tener información verdadera y de primera mano, iii) definir roles y iv) tener las reglas del juego.

Las relaciones se deben construir con base en información y concientización. Debe haber una comunicación abierta y transparente, que construya confianza. Así mismo, el diálogo debe ser horizontal, al tiempo que las personas de la empresa contratista y supervisión del programa, que tienen una relación directa con la población, deben tener un mayor poder de decisión.

Por otra parte, la empresa contratista y supervisión, deben tener metodologías para hacerle seguimiento a sus procesos de relacionamiento. Esta metodología permitirá identificar alertas de conflicto. Difícilmente se generará confianza si no se cumple lo que se promete, si no se le hace seguimiento a los compromisos o a los acuerdos, si no se tienen protocolos claros y si no se hace una rendición de cuentas para todos. Así mismo, se debe garantizar la madurez de los interlocutores como su legitimidad y representatividad.

Para entender el conflicto se debe examinarlo a corto, mediano y largo plazo, al tiempo que el lenguaje y el mensaje deben ser unificados en el interior de las empresas. Dicho lenguaje debe generar confianza con información real, veraz y verdadera, y debe conocer bien a su destinatario para que la comunicación sea más efectiva.

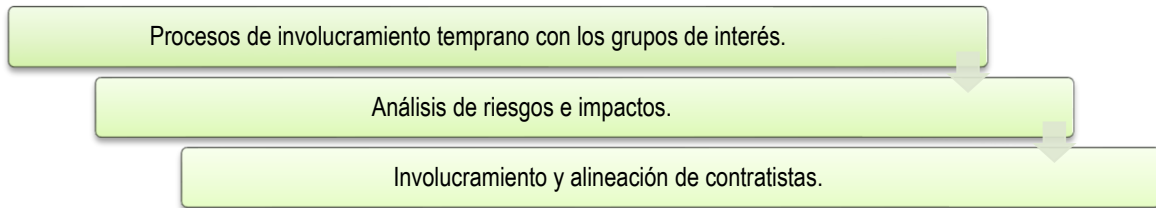
Es muy importante e indispensable analizar y valorar los riesgos e impactos del entorno y de las operaciones. Este análisis y valoración permite identificar a los actores y construir confianza.

Por último, se recomienda llevar a cabo un trabajo de empoderamiento de la población, así como de construcción de capacidades.

2.4. Transformación del conflicto

Las siguientes recomendaciones ayudan a minimizar los conflictos, resolverlos y transformarlos:

Figura N°4. Recomendaciones para minimizar, resolver y transformar conflictos

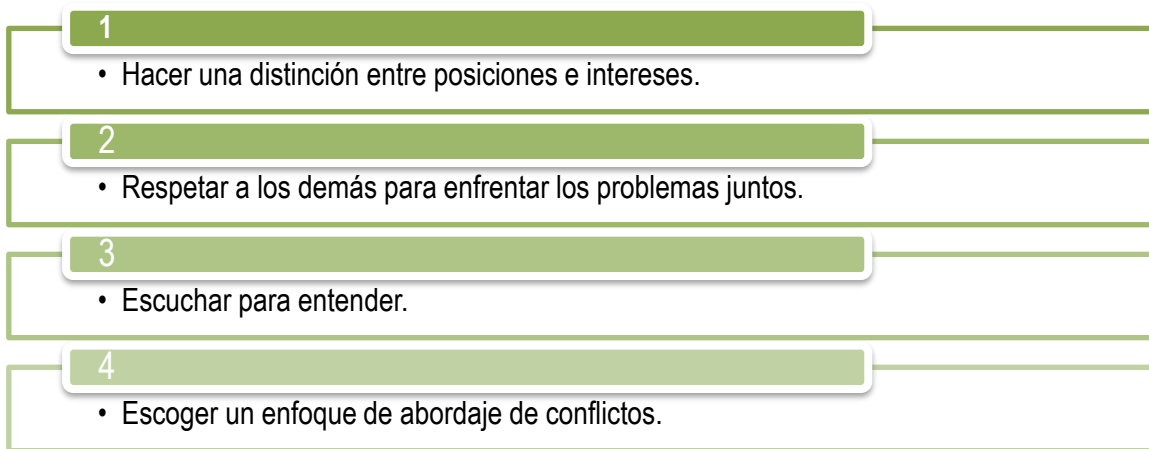


Fuente: BID, 2024.

- ⇒ **Procesos de involucramiento temprano con los grupos de interés;** el conocimiento de los grupos de interés, de sus características y de sus expectativas es determinante. Se recomienda que antes de la generación de un conflicto social las empresas contratista y supervisión lleven a cabo un trabajo minucioso de identificación de grupos de interés, esto permitirá saber el espacio donde posiblemente se generaran los conflictos y de qué manera se podrá solucionarlos.
- ⇒ **Análisis de riesgos e impactos;** después de la identificación de los grupos de interés se debe llevara delante un proceso de identificación de riesgos e impactos del programa, estos surgen de las vulnerabilidades del entorno y de las operaciones, una vez realizada esta tarea es necesaria adelantar planes de acción para mitigarlos, prevenirlos o repararlos. La identificación de los impactos y riesgos pueden ayudar a la prevención de los futuros conflictos, así como a que los conflictos no escalen.
- ⇒ **Involucramiento y alineación de contratistas;** las contratistas son los actores principales para el desarrollo del programa, por eso, las empresas deben desarrollar estrategias y herramientas para involucrar a la población, darles a conocer sus estándares, formas de trabajo y relacionamiento con los beneficiados y especificarles que se espera de ellos en términos de comportamiento.

Las prácticas claves para la transformación del conflicto expuestas son las siguientes:

Figura N°5. Prácticas para la transformación del conflicto



Fuente: BID, 2024.

2.5. Habilidades para alcanzar un proceso efectivo de solución de conflictos

Se recomienda generar habilidades para el abordaje y resolución de conflictos, estas habilidades deben tener el conjunto de técnicos o especialistas que trabajen temas de relacionamiento comunitario y prevención de conflictos, a continuación, se precisan las habilidades más indicadas a desarrollar:

Figura N°6. Habilidades para el relacionamiento comunitario



Fuente: BID, 2024.

- Establecer relaciones de trabajo efectivas con cada una de las partes del conflicto, mediante los siguientes componentes: a) romper el hielo, b) reducir los miedos y tenciones y suspicacias, c) llevar la resistencia a negociar, d) establecer un espacio para las conversaciones e interrelaciones, e) antes de llevar adelante las negociaciones se recomienda llevar adelante una reunión informal donde los adversarios se conozcan, se identifiquen intereses y valores comunes.
- Desarrollar y mantener un proceso de resolución de conflictos colaborativo entre las partes, esto implica a) identificar el tipo de conflicto, b) ver el conflicto como un problema mutuo, c) promover una comunicación activa y respetuosa, d) distinguir entre posiciones y necesidades, e) reconocer las necesidades propias del otro, f) alentar, apoyar y realzar al otro, g) tener en cuenta la posición del otro, h) identificar intereses y valores comunes, tener en cuenta las diferencias culturales i) controlar la rabia, j) ser sensible a las ansiedades de los otros, k) estar alerta a sus propias ansiedades, molestias y posibles presiones y miedos.
- Desarrollar un grupo y proceso creativo y productivo para la solución de conflictos; este tema incluye habilidades pertinentes a los procesos de grupo, liderazgo y discusiones de grupo efectivas como ser: a) establecer metas y estándares, b) monitorear el progreso de acuerdo a las metas del grupo, c) clarificar, coordinar, resumir, integrar las contribuciones con todos los participantes, d) mantener cohesión de grupo. También incluyen habilidades de solución de conflictos y toma de decisiones como ser: i) identificar y diagnosticar la naturaleza del conflicto, ii) adquirir la información necesaria para obtener una solución, iii) crear o definir varias alternativas de solución, iv) escoger el criterio para evaluar las alternativas, v) escoger la alternativa que optimiza los resultados elegidos y finalmente implementar la decisión a través de una acción apropiada.