



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL DEL HOSPITAL UMIÑA

Capítulo:	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
Componente:	---
Código:	SGAS - HU - PPS - 001

RESPONSABLES:

	Nombre	Cédula	Firma
Elaborado por:	Lic. Rosa Anunziata Holguín Scacco	1709234965	
Supervisado por:	Ing. Luis Iván Osorno Flores	1704898236	
Aprobado por:	Arq. Rodrigo Jaramillo Valdivieso	1712384435	

Marzo 2019

CONTROL DE DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción de cambios	Preparado por
V0	14 - marzo - 2019	Generación de documento	Lic. Rosa Holguín S.

Índice

3.	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	1
3.1	OBJETIVOS	1
3.2	POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y DIRECTRICES	1
	3.2.1 Política para el manejo socio ambiental	1
	3.2.2 Estrategias para la participación social	2
	3.2.3 Directrices para la participación social	3
3.3	SUBPROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	4
	3.3.1 Subprograma de difusión e información ciudadana	4
	3.3.2 Subprograma de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS)	7
	3.3.3 Subprograma de capacitación para enfrentar contingencias	10
3.4	ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	11

3. PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

3.1 OBJETIVOS

El Programa de Participación Social (PPS) apunta a cumplir los siguientes objetivos, en las fases de construcción, y operación y mantenimiento del proyecto:

- Atenuar los impactos sociales, de manera de prevenir y manejar conflictos asociados al proyecto.
- Mantener una relación armoniosa con el entorno produciendo el menor impacto ambiental que afecte a las actividades socioeconómicas del sector del proyecto.
- Contribuir y promover el desarrollo social de la población involucrada en las actividades del proyecto.
- Establecer mecanismos para peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), debido a las actividades del proyecto.
- Divulgar a la Comunidad del área de influencia ambiental directa de las acciones planificadas en el plan de contingencias y emergencias.

3.2 POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y DIRECTRICES

La dinámica para consolidar un eficaz Programa de Participación Social (PPS) y lograr un integral ambiente de trabajo del Promotor del proyecto con la Comunidad, será posible con el planteamiento de políticas, estrategias y directrices.

Estos son parámetros primordiales para el éxito del cumplimiento del programa de Participación Social. Por lo tanto, es necesario consensuar los acuerdos con los diferentes actores sociales de influencia en el sector (organismos de control, gobierno local, propietarios individuales, actores institucionales públicos y privados, otros).

3.2.1 Política para el manejo socio ambiental

El presente esquema de manejo de las políticas socio-ambientales, que formará parte del Plan de Participación Social (PPS) e implementado por el Promotor del Hospital Umiña (constructora – operadora), el mismo que será decidido y aprobado por el nivel gerencial más alto del Promotor; para esto se debe integrar metas ambientales que se incorporan a

lineamientos, cuyo objetivo es lograr una relación armoniosa entre la población y el cuidado del entorno del hospital.

- Los funcionarios y/o personal de la constructora y operadora involucrado en el presente proyecto, estarán informados sobre el proceso de Participación Social, que permita la evaluación del trabajo y el cumplimiento de los acuerdos comunitarios.
- La información obtenida de los canales de comunicación entre las partes interesadas (constructora - operadora - actores sociales) relacionadas con aspectos positivos o negativos del manejo socio-ambiental (PQRS), serán receptadas y procesadas estableciendo un tiempo a término para su oportuna respuesta, creando un clima de confianza y cortesía mínima.
- Los acuerdos que se encuentren establecido con la Comunidad, actualmente como a futuro, serán revisados periódicamente dentro de un marco de respeto y apoyo mutuo, que fortalecerá las relaciones con la Comunidad, creando un contexto de confianza, que establecerá el éxito para el cumplimiento del proyecto.
- La comunicación clara y oportuna a la Comunidad de las diferentes actividades del avance de las distintas fases del proyecto, tomará en cuenta las sugerencias de los líderes comunitarios y población en general que colaboren a la protección del ambiente y el apoyo a la Comunidad y agilizar las actividades del Promotor del proyecto.
- Las inquietudes de la población deben ser consideradas en la aplicación de los programas de gestión en especial en el Plan de Contingencias y Emergencias, y los respectivos simulacros, de tal manera que a la hora de una contingencia los pobladores conozcan cuales son las acciones a tomar y los funcionarios del Promotor llamados a la toma de decisiones, con base a su capacitación en temas de seguridad industrial y salud ocupacional, y prácticas ambientales adecuadas para protección del ambiente y mitigación de impactos.

3.2.2 Estrategias para la participación social

El cumplimiento de la normativa vigente en relación a la participación social para disminuir los impactos ambientales, así como aplicar un plan estratégico de responsabilidad social corporativa que permita conciliar los objetivos financieros, ambientales y sociales del Promotor del proyecto, sin deslegitimar las aspiraciones consensuadas en la Comunidad, representada por sus líderes y las propuestas comunitarias que puedan surgir por la implementación del proyecto, previamente acordada entre el Promotor y la Comunidad en forma equitativa.

- Mantener una actitud abierta de diálogo con los miembros de la Comunidad y las organizaciones que la representan legítimamente, para generar confianza acercamiento y sobretodo mantener informada a la población del proyecto, este proceso se puede realizar a través de la apertura de canales de comunicación internos y externos, el manejo apropiado de la información obtenida y su permanente control y monitoreo; otro principio importante es transparentar la información facilitando a tiempo documentación pertinente, que garantice la preservación y conservación del ambiente. Esta estrategia pretende evitar desinformación, especulaciones, temores infundados en la población, y por lo tanto, niveles de oposición y conflicto frente a las actividades del Promotor.
- Tomar en cuenta el criterio de la Comunidad para formular un plan de responsabilidad social empresarial de acuerdo a las necesidades sentidas de la Comunidad y sus realidades socio-económicas. Establecer alianzas estratégicas y convenios con los organismos públicos pertinentes, organizaciones sociales locales, nacionales y/o extranjeras, así como las actividades de la contraparte beneficiaria para facilitar su viabilidad y empoderamiento en los procesos.

3.2.3 Directrices para la participación social

Para esto se plantea aspectos importantes, que se deben considerar sean aplicados conjuntamente o asociadas, según corresponda a su aplicación a manera de un mapa conceptual, de las cuales algunas actividades ya han sido citadas.

- La cooperación mutua Promotor - Comunidad, a través del aporte al desarrollo a la Comunidad el cual debe ser consensuado previamente para que tanto las necesidades sentida de la Comunidad se ajuste a los presupuestos de inversión del Promotor, para que lleguen a feliz término los acuerdos.
- La información que se maneje debe ser transparente y oportuna mientras dure el proceso de negociación, que apunte a evitar malos entendidos y discrepancias de las partes.
- Es imprescindible la incorporación de los líderes comunitarios, con esto se fortalecerá la organización comunitaria y será bien vista por la población el proceso participativo con el que se identifique.
- El Promotor incorporará a la población del sector en forma prioritaria para las plazas de empleo temporal de mano de obra no calificada durante la implementación del proyecto; para esto es muy importante la construcción de una base de datos con aporte y compromiso de la propia Comunidad para conocer la disponibilidad y potencialidad de las plazas laborales disponibles en la Comunidad, sean estos

hombres y mujeres, y un adecuado reparto de oportunidades en forma equitativa.

- Es importante consolidar la credibilidad de la Comunidad hacia el Promotor, para esto es fundamental que se planifique adecuadamente políticas y estrategias a nivel del Promotor, de tal manera que se dé cumplimiento a los acuerdos concertados con la Comunidad.
- Los funcionarios de relaciones comunitarias manejan información privilegiada del Promotor, así como también conocen información proporcionada por la Comunidad por lo que su accionar debe ser fundamentado en objetivos, imparcial y equitativo frente a todos los miembros de la Comunidad, así como, el reconocimiento sin deslegitimar las autoridades libremente elegidas por la Comunidad para que los representen.
- Para esto es fundamental la celebración de actas con la Comunidad en las que se evidencien los acuerdos logrados y establecidos por los funcionarios del Promotor con los miembros de la Comunidad, de tal manera que no quede dudas de los avances en determinados temas y pueda ser continuado por los relevos de los funcionarios.

3.3 SUBPROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

3.3.1 Subprograma de difusión e información ciudadana

Los impactos ambientales negativos que se producirán por actividades del proyecto, requieren la toma de acciones desde el Promotor (constructora – operadora), las mismas que estimularán una relación más cercana de la Comunidad con las actividades del entorno próximo, mediante un subprograma de difusión e información ciudadana; por tanto, éste programa considera primordialmente las aspiraciones y necesidades de la Comunidad asentada en el área de influencia ambiental directa del proyecto.

Se deberá conciliar las inquietudes de la Comunidad circundante con las actividades a desarrollarse por el proyecto; para lo que se contempla un programa de difusión e información de las actividades que desarrollará el proyecto, el cual se implementará a través de los siguientes objetivos, alcance y acciones:

a) Objetivos

- Reforzar las relaciones entre las actividades del Promotor y la cotidianidad y armónica convivencia con la Comunidad, evitando que surjan conflictos a futuro, a través de la mejora de la comunicación Promotor - Comunidad.

- Incrementar las relaciones de buena vecindad en el área de influencia ambiental directa del proyecto, ponderando los beneficios de un establecimiento de salud en el sector, y al mismo tiempo buscar la mitigación de los impactos ambientales en el quehacer de la convivencia y desarrollo de la Comunidad.

b) Alcance

Estimular mediante el presente programa, las relaciones de buena vecindad a través de la identificación de los actores sociales del área de influencia ambiental directa del proyecto, coadyuvando a una activa reciprocidad y solidaridad con las actividades del proyecto y convivencia de la Comunidad, así como, las autoridades locales, entidades de apoyo, organismos de control y otros.

Las diferentes actividades se darán a conocer mediante estrategias didácticas a la Comunidad, así como, con la integración de las autoridades con las que tiene que relacionarse el Promotor para el cabal cumplimiento de todas las regulaciones vigentes, emanadas por las autoridades competentes, tanto nacionales como locales.

c) Acciones Propuestas

- Se realizará la difusión e información especialmente a los ciudadanos del área de influencia ambiental directa y las autoridades del gobierno local, sobre las actividades a desarrollarse por el proyecto, sobre las medidas de seguridad que deben tomar en cuenta los pobladores cercanos y de circulación frecuente por la vía que accede al hospital, las mismas que apunten a incrementar la aceptabilidad e identificación del vecindario sobre las actividades que se desarrollarán; difusión e información que se ejecutará en una campaña informativa mediante el reparto de trípticos y/o dípticos, taller informativo directamente con la convocatoria a la población, y, colocación de rotulación y señales adecuadas; especialmente en la vía de ingreso al hospital, los rótulos y señales harán alusión al peligro y a la seguridad que deben observarse permanentemente en el proyecto.
- Es importante que dentro del Promotor se delegue a una persona como el responsable de Relaciones Comunitarias. En este caso es útil que este funcionario (como interlocutor válido) y otra persona como alterno/a del Promotor, esté capacitado en temas ligados al manejo de conflictos y temáticas relacionadas con gestión y organización social a fin de llegar a acuerdos adecuados con dirigentes comunitarios y autoridades municipales, y se proporcione continuidad y seguimiento de los acuerdos que se logren.

Para lo que se realizarán reuniones comunitarias, las mismas que servirán para mantener informada a la Comunidad de las actividades del proyecto; las que contarán con el registro de convocatoria, temática tratada y registros de los asistentes del sector y sus líderes plenamente identificados por la Comunidad. A las que sería favorable la asistencia de delegados de instituciones estatales que prestan servicios en el sector como funcionarios del Municipio de los departamentos de Medio Ambiente y/o Seguridad Ciudadana, Consejo Provincial, con quienes el representante de la Comunidad se identifica y mantienen colaboración, además de funcionarios del organismo de control como el MAE.

- Realizar la divulgación por parte del Promotor a la comunidad del área de influencia ambiental directa, de todas las acciones planificadas en el Plan de Contingencias y Emergencias que incluya e interese a la Comunidad.
- De los diálogos con miembros de la Comunidad propuestos por el Promotor se realizará el análisis de la evolución que va experimentando la relación con la Comunidad, sus posibles reacciones y el desarrollo de las medidas de manejo ambiental propuestas.
- Como parte de la información a la población sobre las medidas de seguridad, es necesario colocar señales de peligro en la parte exterior del cerramiento del proyecto por el lado de la vía a Barbasquillo.
- A pesar de la difusión e información, y el establecimiento de nexos con la Comunidad, pueden producirse conflictos con sus miembros o sus representantes, para lo que el manejo de conflictos, en caso de ser necesario, contará con el aporte de un mediador que posea criterios técnicos para atenuarlos.

Para alcanzar la meta del presente subprograma de Participación Social y la dinámica para consolidar un exitoso ambiente para las actividades del proyecto, es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Celebración de actas con las firmas de los representantes de la Comunidad y registro de los asistentes en las cuales se evidencian los acuerdos logrados, o el seguimiento al tema tratado o el avance de los temas de capacitación acordados.
- La cooperación mutua Promotor - Comunidad, a través de aporte al desarrollo comunitario, sobre todo cuando sea solicitado por los pobladores o sus representantes o las autoridades locales lo requieran y la operadora pueda colaborar. Ejemplo (campañas a favor del medio ambiente, colaborar e impulsar campañas de limpieza y mantenimiento (mingas) comunitarias, evitar contaminación del entorno,

campañas de arborización o alusión a temas ambientales o de conservación, campañas de vacunación, etc.).

- La información será transparente en todo tiempo.
- Cumplimiento de los acuerdos concertados con la Comunidad y sus representantes.

3.3.2 Subprograma de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS)

De la información disponible, en bibliografía especializada, se dispone la siguiente conceptualización, en términos generales:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la entidad sobre la gestión y atención al ciudadano.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de atención de una solicitud, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones sobre la atención, por parte de los funcionarios y contratistas de la institución.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la atención al público o la gestión de la entidad.

a) Objetivos

Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la institución, especialmente sugerencias que permitan mejorar la gestión socio-ambiental.

b) Alcance

Se presentan los mecanismos interno y externo para Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) para el proyecto Hospital Umiña, que contempla las actividades de las fases de Construcción, y Operación y Mantenimiento.

La plena aplicación de las PQRS, se da en la fase de Operación y Mantenimiento, acotándose en la fase de Construcción fundamentalmente a quejas y reclamos, que las

actividades del proyecto impacten sobre el ambiente y la comunidad, en el área de influencia ambiental directa.

c) Acciones Propuestas

En los talleres de convivencia ciudadana (difusión) se dará a conocer de la ubicación de un buzón plenamente identificable donde el vecindario; y los posibles afectados depositarán las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) que deseen realizar. Si se trata de algún asunto urgente o contingencia el funcionario encargado de las Relaciones Comunitarias será plenamente identificable por los vecinos (a través de sus líderes o individualmente, y por los interlocutores válidos de las instituciones que operan en el entorno) para que a su vez, sea el responsable de Relaciones Comunitarias el encargado de trasladar el requerimiento o las posibles soluciones a la gerencia del Promotor.

c1) Procedimiento de registro y respuesta de quejas con plazos de vencimiento, distribución de responsabilidades y un proceso de resolución

Se conducirá un registro de PQRS con el objeto de asegurar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios se controlen, atiendan y contesten dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, esto con el fin de mantener una retroalimentación con los ciudadanos, para garantizar que las correcciones a que haya lugar, se realicen a tiempo. El profesional responsable de Relaciones Comunitarias será el encargado de trasladar el requerimiento y las posibles soluciones a la gerencia del Promotor.

c2) Formas de presentar las quejas y/o solicitudes de información

Todas las PQRS que se apliquen por parte de los usuarios y que son depositadas en los Buzones de Sugerencias, o se expresen en eventos comunitarios, o cartas y correos electrónicos, serán recolectadas por el responsable de Relaciones Comunitarias.

Las PQRS de forma verbal ya sea por llamadas telefónicas o personalmente, solo serán receptadas por el responsable de Relaciones Comunitarias, el cual inmediatamente pasará al registro de PQRS.

Todas las PQRS que lleguen a la entidad a través de la página web por el link de contáctenos, pasarán al registro de PQRS.

c3) Manejo de las quejas

Evaluar las acciones identificadas como de inconformidad o queja (PQRS) que miembros de la comunidad manifieste al Promotor, el funcionario responsable de Relaciones Comunitarias deberá atender estas inquietudes e inconvenientes de la Comunidad, para la búsqueda de alternativas de solución.

El funcionario encargado de la solución de la PQRS debe, en los plazos inicialmente estipulados, contar con la evidencia física de la solución de la PQRS, la que será archivada junto con el documento que dio lugar a ésta en la carpeta denominada PQRS; con la información antes mencionada se debe elaborar un informe consolidado mensual que será llevado por el responsable de Relaciones Comunitarias quien emitirá criterio sobre éste ante la gerencia del Promotor, donde se evidencie el tratamiento que se les ha dado a las PQRS.

c4) Formas de registrar una queja o un pedido de información

Se llevará un registro de PQRS, que incluya actas de solución o comunicaciones que justifiquen las acciones referentes a los distintos requerimientos o inquietudes de la Comunidad, de tal manera que sea posible corregir a tiempo y evitar el deterioro de las relaciones con la Comunidad. Las PQRS debidamente registradas se emplearán en el programa de monitoreo y seguimiento.

c5) Indicadores para medir la eficacia del proceso de resolución de quejas

De los diálogos con miembros de la Comunidad propuestos por el Promotor, se realizará el análisis de la evolución que va experimentando la relación con la Comunidad, sus posibles reacciones y el desarrollo de las soluciones a las PQRS. El indicador cuantificable será el porcentaje de que PQRS presentadas respecto a las solucionadas.

c6) Procedimientos para recoger las quejas anónimas

Las PQRS anónimas serán registradas como tal, sin necesidad de que se especifique autoría; su manejo y solución será la misma que se dé a las que tengan procedencia identificada, salvo que requerirá mayor contraste de la información vertida.

c7) Procedimientos en casos de quejas recibidas a través de contratistas o subcontratistas

Todos los funcionarios de las áreas del Promotor (constructora – operadora) y sus contratistas y subcontratistas, deberán entregar al responsable de Relaciones Comunitarias todas las PQRS aplicadas durante el día, para que éste las registre, les de tratamiento y de respuesta.

3.3.3 Subprograma de capacitación para enfrentar contingencias

a) Objetivos

- Crear fundamentos de actuación frente a contingencias y emergencias provenientes del proyecto, a los barrios que se encuentran en el área de influencia ambiental directa.
- Crear un ambiente de seguridad entre la población y las actividades del proyecto.
- Lograr una respuesta efectiva para la respuesta ante emergencias con la ayuda de una población organizada y capacitada, promoviendo prácticas de actuación que sin poner en riesgo a la Comunidad, ésta contribuya en la respuesta ante una contingencia.

b) Alcance

La organización de los eventos de capacitación estará a cargo del Promotor, quien gestionará los sitios y los recursos requeridos para la ejecución de los mismos; así como, el cumplimiento de los objetivos y temas a tratar; además, los medios de promoción para la convocatoria a los eventos.

La capacitación debe tener un componente práctico importante, por ejemplo a través de talleres, foros, etc. El Taller sobre respuesta ante contingencias constituye un nivel de capacitación básico. El instructor encargado de ejecutar los anteriores temas, debe ser un profesional con experiencia en capacitación comunitaria, conocimientos ambientales y planes de contingencias.

Se recomienda previamente promocionar el evento a fin de integrar en su ejecución al mayor número de pobladores.

c) Acciones Propuestas

Realizar talleres de respuestas ante contingencias, en los que se tratarán, entre otros, los siguientes temas:

- Información General: Información general sobre las actividades del proyecto Hospital Umiña, instalaciones, como detectar y que hacer frente a una contingencia, sistemas de comunicación (Promotor - Comunidad - Autoridades Locales), acciones planificadas y otros.

- En la fase de Construcción se realizará una práctica de primeros auxilios para proporcionar a la Comunidad los procedimientos básicos para atender a personas en el caso de presentarse una contingencia hasta que el personal médico se presente en el lugar.
- En la fase de Operación y Mantenimiento, se realizarán simulacros con la participación de voluntarios de la Comunidad, en los que se simule la ocurrencia de sismos y otros fenómenos naturales.

El control y la documentación se realizará mediante:

- Memorias de los temas tratados
- Registros de asistencia
- Evaluaciones de conocimientos
- Menciones a asistentes destacados

3.4 ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

El plan diseñado constituye la directriz para las fases de construcción y operación del proyecto, y su plena ejecución es responsabilidad del Promotor, para lo cual implementará los mecanismos de cabal cumplimiento por parte del Constructor y Operador, cuando les corresponda.

La etapa de planificación del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), aunque es dinámica y susceptible de actualizaciones, da paso a la etapa de implementación tanto por parte del Promotor, como del Constructor y Operador, cuando les llegue la fase respectiva a implementar, para lo cual tanto contratistas como subcontratistas deberán establecer procedimientos para la puesta en marcha del programa diseñado.

Procedimientos, que sin ser todos los suficientes y necesarios, para la fase de construcción, deben desarrollarse entre otros los siguientes:

- Difusión e información.
- Elaboración de actas.
- Procedimientos de PQRS.
- Talleres de involucramiento de la comunidad en los planes de emergencia.

