



Servicio de Implementación y Ejecución del Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP) – Río Lacramarca – Plan de trabajo y cronograma.

INVITACIÓN

OBRASCON HUARTE LAIN S.A. SUCURSAL DEL PERU (OHLA)

OFERTA TÉCNICA | OF-22-948 | MAYO 2022

original

2 PROPUESTA TÉCNICA

2.1 PRESENTACIÓN

La propuesta para el Servicio de Implementación y Ejecución del Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP) – Río Lacramarca ubicado en el departamento de Ancash, se presenta a solicitud de OHLA. OHLA Construcción ha sido adjudicatario recientemente por parte de la Autoridad de la Reconstrucción con Cambio del proyecto denominado:

“Proyecto solución integral para el control de inundaciones y movimiento de masa de la cuenca del Río Lacramarca”.

En forma específica, en gestión social el compromiso de Dessau S&Z está orientado en garantizar la sostenibilidad de los proyectos donde trabaja aplicando buenas prácticas, basado en tres principios básicos: los proyectos tienen que ser económicamente rentables, socialmente responsables y ambientalmente conscientes.



En esa perspectiva, se han diseñado las estrategias de implementación del solicitado “Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP)” acorde a i) nuestra visión como empresa; ii) la Política de Responsabilidad Social del Cliente; y iii) el cumplimiento técnico socioambiental y legal asociados al Proyecto, entre ellos:

- ▶ La normativa ambiental correspondiente a los proyectos de inversión.
- ▶ La normativa legal y lineamientos sectoriales para la ejecución de proyectos de infraestructura con especial énfasis en la normativa relacionada a las actividades socioambientales.
- ▶ Los lineamientos establecidos en el “Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP)” adjunto en el TDR, de las bases para la licitación del presente servicio.

Cabe destacar que Dessau S&Z tiene un estricto Código de Ética dirigido a los trabajadores de Proyectos y Estudios; y a cada colaborador de la empresa, buscando guiar sus actividades bajo los siguientes valores y principios de conducta.

Solidaridad	Confidencialidad
Lealtad	Responsabilidad
Proactividad	Conocimiento
Honestidad	Creatividad
Transparencia	Trabajo en equipo

2.2 ÁMBITO DEL SERVICIO

El Servicio para la “Implementación y Ejecución del Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP) del Proyecto “Creación del servicio de protección de riberas en Río Lacramarca vulnerables ante peligros de inundación” en el ámbito del Proyecto, según el siguiente detalle:

► **Sub proyecto A-1:**

Creación del servicio de protección frente a la ocurrencia de inundaciones, en el tramo urbano comprendido entre PK 3+700 (Puente Pardo), hasta el PK 0+000 (desembocadura), con el encauzamiento de ambas márgenes y la creación de terrazas fluviales en el río Lacramarca y en el humedal de Villa María.

► **Sub proyecto A-2:**

Creación de los servicios de protección frente a la ocurrencia de inundaciones en el tramo rural, comprendido entre el PK 3+700 (Puente Pardo) hasta el PK 21+900, con diferentes estructuras de defensas ribereñas en el río Lacramarca.

► **Sub proyecto A-3:**

Creación del servicio de protección frente a la ocurrencia de desbordes en el canal Carlos Leigh (PK 21+900 AL PK 22+050), por inundaciones en su cruce con el río Lacramarca con estructuras de encauzamiento en ambas márgenes del río Lacramarca y del canal Carlos Leigh.

► **Sub proyecto A-4:**

Creación del servicio de protección frente a la ocurrencia de desbordes en el canal Huaca Nepeña por inundaciones en los cruces del río Lacramarca con la quebrada Pampa del Toro, bajo diferentes estructuras de defensa ribereñas.

PROYECTO “ENTREGA DE LAS DEFENSAS RIBEREÑAS DEL RÍO LACRAMARCA – PAQUETE11-R07”

Figura N°1: Ubicación de la Cuenca Lacramarca – Subproyecto A-1



Figura N°2: Ubicación de la Cuenca Lacramarca – Subproyecto A-2

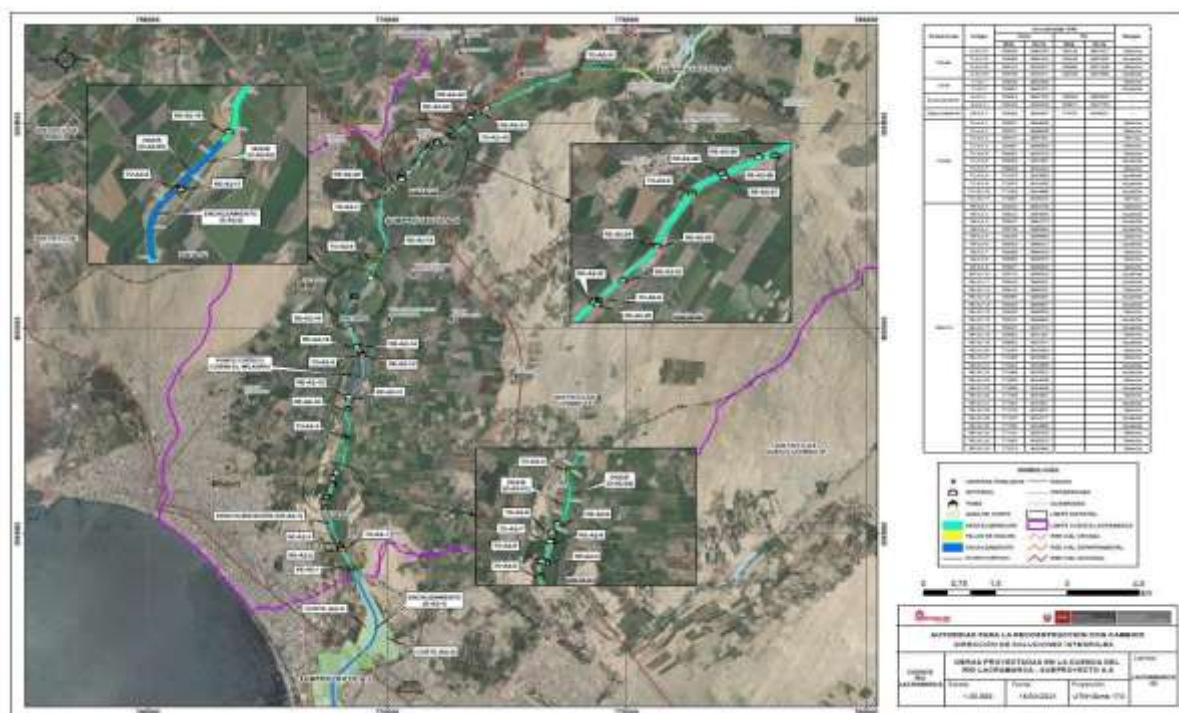
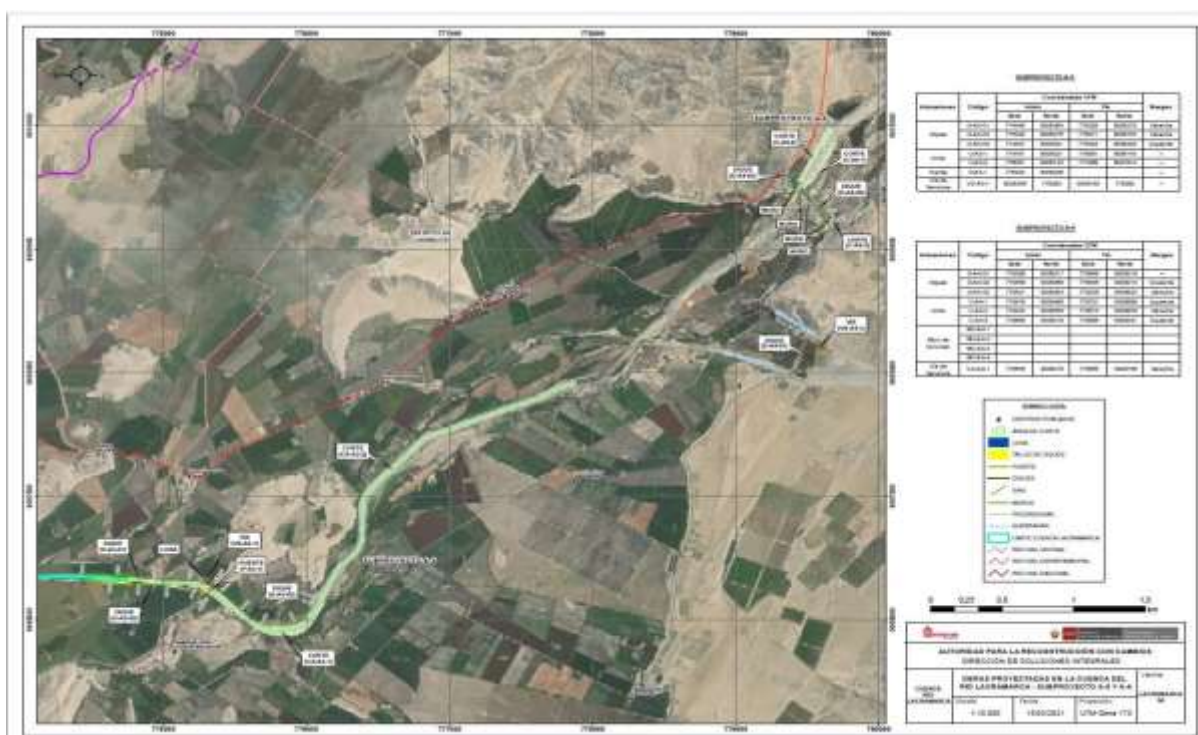


Figura N°3: Ubicación de la Cuenca Lacramarca – Subproyecto A-3 y Subproyecto A-4



2.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO

El servicio estará orientado a la prevención de conflictos sociales a través de la implementación del “Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP)” (en adelante el Plan) de OHLA para el Proyecto “Creación del servicio de protección de riberas en Río Lacramarca vulnerables ante peligros de inundación, (en adelante el Proyecto). En esta perspectiva se establecen los siguientes

objetivos específicos:

- ▶ Ejecutar los lineamientos internos para la intervención de las diferentes áreas del proyecto para el relacionamiento con los grupos de interés y población en general.
- ▶ Implementar los mecanismos de comunicación e información, oportunos y eficientes que permitan atender las consultas, sugerencias y expectativas de los stakeholders y población en general del área de intervención del proyecto.
- ▶ Establecer alianzas estratégicas durante la implementación del proyecto a fin de posicionar y fortalecer los alcances del proyecto.
- ▶ Mantener el relacionamiento constante con los stakeholders internos del proyecto a fin de optimizar los esfuerzos en cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- ▶ Monitorear y atender de manera temprana posibles conflictos sociales en las diferentes etapas del proyecto, dentro del área de intervención.
- ▶ Monitorear el cumplimiento de los alcances plan para su optimización de acuerdo con los alcances y requerimientos del plan.
- ▶ Tener una actuación socialmente responsable y participar en programas y actividades que promuevan la integración, el desarrollo e incremento en la calidad de vida de las comunidades donde esté desarrollando sus actividades.
- ▶ Implementar un Plan de Comunicación con los principales grupos de interés. Este plan consistirá en: establecer, mantener y gestionar las relaciones públicas con autoridades (alcaldes, consejeros regionales, regidores, dirigentes comunales / vecinales, subprefectos); gestionar la buena reputación en el ámbito del proyecto, sobre OHLA y la ARCC, establecer, mantener y gestionar relaciones armoniosas con medios de comunicación y líderes de opinión pública; gestión de las comunicaciones entre OHLA y Sub-Contratista, conjuntamente con la ARCC.

2.4 ALCANCES DEL SERVICIO

Implementar el “Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP)” a través del relacionamiento comunitario para la prevención de conflictos sociales. El Plan será implementado a través de las siguientes fases con las correspondientes actividades:

- ▶ **Fase 1: Inicio del proyecto**
 - Realizar la reunión de inicio
 - Realizar la inducción general al equipo
 - Realizar el recorrido del área de influencia del proyecto
 - Coordinar la presentación ante las autoridades locales
- ▶ **Fase 2: Revisión de documentación y elaboración de plan de trabajo**
 - Revisar el “Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas ” aprobado por la ARCC e implementar los programas establecidos y aprobados que son parte de la estrategia del PBV Revisión de la Política de Responsabilidad social de OHLA
 - Elaborar y actualización matriz de riesgos sociales
 - Elaborar el plan de trabajo y cronograma de ejecución de las actividades del equipo de gestión social
- ▶ **Fase 3: Actividades preliminares**
 - Realizar las inducciones específicas sobre procedimientos de comunicaciones, quejas y reclamos, sistema de información, actividades de apoyo y/o desarrollo local, entre otros que se tuvieran aprobados.
 - Actualizar el diagnóstico social de las zonas de interés. Para ello, se recogerá información relevante de las condiciones socioeconómicas, servicios básicos, actividades productivas y data

de interés para actualizar el diagnóstico social de las zonas de interés para el proyecto.

- Detectar al conjunto de familias, propietarios y poseedores conflictivos para identificar sus intereses y las futuras acciones con el fin de reducir los impactos negativos podrían afectar el desarrollo del proyecto.
- Establecer, mantener y gestionar las relaciones publicas con autoridades (alcaldes, regidores, dirigentes comunales / vecinales, subprefectos), medios de comunicación y líderes de opinión pública
- Presentar una propuesta y promoción de actividades enmarcadas dentro de la política de Responsabilidad Social dirigidas a la población de la zona de intervención y aledañas al proyecto, buscando el bienestar social y fortalecimiento de actividades culturales, para generar confianza y fortalecer el buen relacionamiento con los principales actores del proyecto.

► Fase 4: Implementación del Plan

Las actividades se desarrollarán según los lineamientos establecidos en el “*TDR Ejecución de las actividades del Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP)*” de las bases para la licitación del presente servicio.

Plan comunicacional

- Elaborar y difundir los mensajes para la población.
- Realizar reuniones informativas y visitas de sensibilización y las comunicaciones a cada familia, propietario o poseedor asentado.
- Realizar acciones de mejora continua del plan de intervención social, a través del recojo de información social de consultas, intereses y expectativas: Se recogerá data relevante de las reacciones sociales y expectativas sobre el proyecto para agruparlos en el cuadro de valoración social, identificando riesgos sociales del proyecto y trabajarlos semanalmente para establecer estrategias adecuadas para la gestión social, estableciendo alianzas institucionales y locales que posteriormente se darán a conocer al área de diseño en las reuniones semanales que se desarrollaran y de este modo sean consideradas en el desarrollo del diseño del proyecto.
- Establecer y difundir el mecanismo de quejas y reclamos.
- Implementar las plataformas de difusión del proyecto para compartir los avances del proyecto y con especial énfasis en las experiencias exitosas de la intervención social
- Implementación de un Plan Comunicacional preestablecido, realizando reuniones con diferentes actores y zonas. Los tipos de reuniones a ser realizadas son:
 - Reuniones informativas con autoridades regionales y representantes del gobierno.
 - Reuniones informativas con autoridades locales (distritales)
 - Reuniones informativas con autoridades comunales (tenientes gobernadores, jueces de paz, representantes de comisiones de regantes, etc.)
 - Presentación del proyecto a la población general

Gestión de riesgos

- Validar y actualizar el mapeo de actores y presentar la propuesta de relacionamiento con actores clave
- Validar la matriz de riesgos con trabajo de campo y realizar la propuesta de gestión de riesgos.

Implementación del relacionamiento comunitario

- Supervisar la implementación de los programas del PBVRP en las diversas etapas de ejecución del Proyecto, facilitando la implementación en términos de tiempo, manteniendo los mensajes claves, atendiendo las quejas y los reclamos de las familias, propietarios y poseedores.
- Actualizar el Mapeo de stakeholders in situ en función de la dinámica social, análisis de los

indicadores socioeconómicos y necesidades (perfil del proyecto, INEI, Agricultura, ALA, Municipalidades, etc.).

- Implementar y administrar el procedimiento de quejas y reclamos, generando los reportes y alertas temprana respectivas. Implementar la logística necesaria para la implementación de dicho procedimiento en campo y de manera virtual.

Plan de intervención relacionado al Plan de Responsabilidad Social

El plan de intervención considera el apoyo para la ejecución de talleres de capacitación puntual que forman parte del Programa de Responsabilidad Social, que en el mediano plazo tendrán un impacto positivo en la población del área de influencia del proyecto.

Monitoreo social

- Realizar la identificación y gestión de riesgos
- Establecer un sistema de seguimiento y cumplimiento de los acuerdos establecidos con las familias, propietarios y poseedores con la finalidad de anticiparse a las tensiones sociales y evitar los conflictos, elaboración y actualización del mapa de calor social.
- Implementar y gestionar un sistema de alerta temprana en las zonas del ámbito de influencia directa con la finalidad de atender oportunamente los descontentos y la capacidad de organización de las familias, propietarios y poseedores.
- Realizar el monitoreo y evaluación permanente del plan de la buena vecindad y relaciones públicas.
- Recomendar las acciones necesarias para evitar conflictos sociales a través de la prevención de riesgos sociales, y control de comunicaciones y/o mensajes inexactos, poco claros que podrían comprometer las actividades del proyecto y la imagen corporativa del titular.

Gestión de la información social

- Implementar el sistema de información social.
- Realizar la inducción para el uso del sistema.
- Mantener actualizado el sistema de información social.

Empleo local

- Apoyo en la gestión del proceso de empleo local para mano de obra local calificada, semi calificada y no calificada (coordinación entre contratista y autoridad de cada sector).
- Apoyar con la logística para que los trabajadores locales cumplan los requisitos (orientación, traslados y gastos de trámites).

Reportes

Entregables únicos

- Informe de suficiencia
- Plan de Trabajo (Ejes de Trabajo, Lineamientos, Estrategias, Cronograma): 25 días desde the kick off meeting
- Informe Final de la implementación y ejecución del Plan de la Buena Vecindad y Relaciones Públicas y la Resolución de Aprobación o Informe Técnico de Aprobación por parte de la ARCC

Entregables recurrentes (Relaciones Comunitarias):

- Matriz de conflicto (semanal)
- Reporte semanal de incidentes u otros relevantes de interés del área Social y/o Gestión
- Predial de OHLA

- Actualización mensual de la Matriz de Poder
- Reporte Mensual de las intervenciones de los programas del PBVRP
- Envío mensual de la ejecución presupuestaria (anexado al reporte mensual), donde se detalle los gastos realizados por la implementación de los programas o iniciativas sociales
- De ser necesario, se solicitará reportes con frecuencia según demanda, que podría solicitar la ARCC

Entregables recurrentes (Comunicador):

- Mapa de actores (Influencia / poder)
- Indicadores de actividades de actores importantes.
- Agenda social del territorio (Aniversarios, fechas cívicas, fiestas, elecciones, etc.)
- Registro histórico fotográfico y videográfico.

Todos los entregables deben ser presentados antes de la valorización

- *Informe Mensual Compilatorio* el cual incluye los entregables citados en los puntos precedentes.
- *Informes Mensual Compilatorio*. Estos informes se presentarán dentro de un periodo que se contabilizará a partir del día siguiente de la firma del contrato hasta un mes posterior de la culminación del proyecto.

Informe Mensual Compilatorio

El informe mensual compilatorio o entregable mensual, constituye un documento en el que se detalla las actividades desarrolladas en la implementación y ejecución del PBVRP en el marco de la ejecución del proyecto. En general, deberá contener el registro escrito, gráfico y fotográfico de las actividades realizadas, se deberá presentar una versión impresa original y una copia, así como, la versión digital. Por su condición de documento de control deberá incluir como mínimo el siguiente contenido:

- Resumen.
- Ubicación de las áreas de intervención.
- Antecedentes, problemática, fines y objetivos del PBVRP
- Metodología aplicada
- Desarrollo del relacionamiento comunitario:
- Matriz de conflicto
- Desarrollo de incidentes u otros relevantes de interés del área Social y/o Gestión Predial de OHLA
- Actualización del mapa de actores (Matriz de Poder)

Desarrollo de las intervenciones de los programas del PBVRP

- Programa de Acompañamiento de Afectaciones Prediales
- Programa de Contratación temporal de personal local
- Programa de Adquisiciones de Productos Locales
- Programa de Comunicación y Consulta
- Programa de Atención a Quejas y Reclamos

2.5 ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

El Plan de Gestión Social se implementará en el marco de los siguientes cinco ejes estratégicos:

- Eje estratégico 1: Conformar un Equipo multidisciplinario

- Eje estratégico 2: Promover un ambiente de Buena Vecindad y Responsabilidad Social
- Eje estratégico 3: Estrategia comunicacional y de Relaciones públicas
- Eje estratégico 4: Gestión de riesgos sociales
- Eje estratégico 5: Gestión de la información

A continuación, se detallan las actividades para los ejes estratégicos propuestos:

2.5.1 Eje estratégico 1: Equipo multidisciplinario

Dada la complejidad y la envergadura del proyecto en el que convergen la visibilidad del proyecto por la relevancia asociada a la mitigación de impactos y desastres naturales generados principalmente por eventos extremos, las múltiples actividades de técnicas y logísticas a realizar, la diversidad de compromisos a cumplir y las expectativas de los grupos de interés, es necesario abordar el proyecto de forma integral.

En esa perspectiva, consideramos necesario conformar un equipo multidisciplinario que, dentro del marco integral de las relaciones comunitarias, sea capaz de identificar y aportar a la consecución de cada uno de los objetivos específicos en base a su formación académica y experiencia laboral.

El equipo multidisciplinario de gestores estará conformado por profesionales de diferentes especialidades del área social, comunicaciones o ambiental, que han complementado su formación a través de estudios de especialización o con la ejecución práctica de temas como:

- ▶ Gerencia social
- ▶ Aplicación de normativa IFC
- ▶ Relaciones Comunitarias y Responsabilidad Social Empresarial
- ▶ Gestión estratégica de relaciones comunitarias
- ▶ Resolución de conflictos sociales, negociación y comunicación social
- ▶ Diálogo Intercultural para la Gestión de Conflictos Territoriales
- ▶ Comunicación corporativa y comunicación para el desarrollo
- ▶ Implementación de programas de responsabilidad social
- ▶ Relaciones públicas y periodismo social
- ▶ Evaluación y análisis de impactos ambientales
- ▶ Programas de socialización de proyectos de inversión
- ▶ Sensibilización de proyectos de desarrollo local



TRABAJO EN EQUIPO
Mayor capacidad resolutive y seguimiento integral de los compromisos

2.5.2 Eje estratégico 2: Promover un ambiente de Buena Vecindad y Responsabilidad Social



PARTICIPACIÓN

Promover la participación efectiva de la población sin distinción en las diferentes etapas del proyecto



COMUNICACIÓN

Mecanismos que permitan brindar información oportuna con mensajes claves acorde a la realidad socio cultural



SINERGIA

Sumar esfuerzos Comunidad-Empresa-Estado para el cumplimiento de los compromisos.

Las acciones para la implementación del Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas y Responsabilidad Social, estarán alineados a los siguientes **enfoques** y **cumplimiento de los indicadores de los programas sociales del Plan**.

► **Enfoques para generar un ambiente de Buena Vecindad**

- **Enfoque de género:** Promoveremos la participación de las mujeres brindándoles el adecuado acceso a la información y generando espacios para su involucramiento con el Proyecto.
- **Enfoque intercultural:** Garantizaremos el diálogo con todos los actores sociales del área de influencia del **proyecto** y respetar las formas de organización de los representantes locales; así como los procesos para la toma de decisiones.
- **Enfoque de transparencia:** Promoveremos el acceso a la información clara y oportuna para lo cual se utilizarán los canales de comunicación identificados como los más accesibles para la población. **Asimismo**, se brindará información periódica en general, principalmente del avance del proyecto y de aquellos temas de mayor relevancia para los grupos de interés.
- **Enfoque sistémico del desarrollo local:** Apostaremos por el establecimiento de alianzas estratégicas que potencien las sinergias entre la comunidad, el proyecto y el Estado para lograr intervenciones **sociales** que promuevan el desarrollo sostenible de las localidades, y no limitarnos a brindar apoyos asistencialistas que solo deberían ser considerados para casos o situaciones específicas (desastres naturales, casos de personas en situación altamente vulnerable, incendios, etc.).
- **Enfoque de responsabilidad social:** Garantizar el adecuado comportamiento del consorcio y sub contratistas en la práctica del Buen Vecino, con acciones que fomenten el respeto a las personas, costumbres y medioambiente, alineado a los programas del Plan.

► **Programas y lineamientos del Plan**

Se realizará la implementación y/o monitoreo de los indicadores de cumplimiento y desempeño, señalados en los “*TDR – Servicio de Ejecución del Implementación y Ejecución del Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (PBVRP)*”

- Programa de Acompañamiento de Afectaciones Prediales
- Programa de Contratación temporal de personal local
- Programa de Adquisiciones de Productos Locales
- Programa de Comunicación y Consulta
- Programa de Atención a Quejas y Reclamos

Se precisa que, la evaluación de los indicadores se realizará de acuerdo al cronograma aprobado por el Cliente para las diferentes etapas del proyecto. Asimismo, el monitoreo de los programas se realizará a través de la base de datos de información social (sistema de información), el cual será reportado mensualmente y presentado a través de resúmenes o presentaciones ejecutivas de acuerdo a los solicitado.

El monitoreo constante de los programas, permitirá la revisión y propuesta de actualización que requiera el Plan de acuerdo a la aprobación del Cliente.

2.5.3 Eje estratégico 3: Estrategia comunicacional y de Relaciones públicas

Los mensajes a la población son claves en la prevención de conflictos, por lo que para su elaboración y estrategia de difusión deberán ser previamente revisados y socializados en las áreas competentes de OHLA (equipo de relaciones comunitarias, contratista, entre otros, antes de ser trasladados a la población).

- Elaborar los mensajes para la población y validarlos con el equipo social de OHLA, teniendo en cuenta las necesidades de información identificadas a través del relacionamiento comunitario constante.

- Mantener el alineamiento interno entre las diferentes áreas de OHLA y sub contratistas para mantener mensajes homogéneos con la población del área de intervención.
- Gestionar los mecanismos de comunicación en las diferentes etapas del proyecto, considerados en Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas, alineados a los Planes de Relaciones Comunitarias de los IGAPROS aprobados, tales como Oficina de atención, teléfono de atención, visita de promotores, Buzón de sugerencias físico y/o virtuales, oficina itinerante, entre otros.
- Implementar y gestionar el mecanismo de atención quejas y reclamos, según el procedimiento aprobado en el Plan.
- Ejecutar reuniones informativas / participativas / negociación y/o consultivas, con los grupos de interés debidamente segmentados según nivel de afectación, posición frente al proyecto e intereses o expectativas, de las poblaciones involucradas en el cauce del río Lacramarca.
- Establecer un sistema de comunicación a través de canales de comunicación locales radio, TV, perifoneo, de acuerdo a la necesidad de la comunicación.
- Proponer un buzón de sugerencias virtual (este es un servicio opcional que puede implementarse, no considerado en la propuesta económica) o mantener el canal virtual considerado en el Plan de Buen Vecino y Relaciones Públicas (correo electrónico de OHLA).
- Identificar u proponer alianzas estratégicas con las instituciones representativas de los sectores involucrados con los alcances del Proyecto.

Para ello, se trabajarán bajo los siguientes **niveles de comunicación**, los **lineamientos para la elaboración y difusión de los mensajes**, los **canales para la comunicación**, **mecanismo de atención de quejas y reclamos** y **generación de alianzas interinstitucionales**

► **Niveles de comunicación**

Se consideran dos niveles de comunicación considerando los grupos de interés identificados, así como la actualización constante de los principales temas a tratar con cada uno de ellos.

► **Lineamientos para la elaboración y difusión de mensajes claves**

Se establecerán los siguientes lineamientos comunicacionales.

- a. Elaborar una ficha resumen con las características, posición, requerimientos y expectativas de los grupos de interés. Para cada grupo de interés se deberá precisar:
 - ¿Qué temas tratar?
 - ¿Por qué es importante abordar el tema?
 - ¿Cómo transmitir el mensaje? ¿a través de qué canales?
 - ¿Quiénes son los interlocutores válidos?
 - ¿Quién es el responsable de transmitir el mensaje?
 - ¿Cuándo y con qué frecuencia se establecerá la comunicación?
- b. Definir y divulgar la información referida al proyecto: (i) el propósito, la naturaleza y escala del proyecto; (ii) la duración de las actividades propuestas del proyecto; (iii) los riesgos e impactos posibles sobre esas comunidades y las medidas de mitigación pertinentes; (iv) el proceso de participación de los actores sociales previsto, y (v) el mecanismo de quejas.
- c. Implementar espacios de consultas principalmente para aquellas localidades o pobladores que sean afectados por el proyecto brindándoles la oportunidad de expresar sus opiniones, dudas o consultas sobre los riesgos, impactos y medidas de mitigación del proyecto, y estas puedan ser atendidas por el personal del Proyecto. La consulta eficaz es un proceso bidireccional que debe:
 - Transmitir los mensajes de forma transparente, objetiva, significativa, en una lengua (o lenguas) local y un formato culturalmente aceptable y comprensible;

- Priorizar la participación de los grupos de interés y personas directamente afectados;
 - Promover la participación libre, sin coacción o intimidación externa;
 - Posibilitar una participación significativa de la población y asegurar la participación efectiva de las mujeres, y
 - Quedar documentada.
- d. Establecer un procedimiento para la gestión de las comunicaciones externas transparente y oportuna, para ello se elaborarán:
- Registrar las comunicaciones externas recibidas;
 - Evaluar y responder las comunicaciones recibidas;
 - Registrar las comunicaciones enviadas, y realizar seguimiento, si corresponde.
- e. Elaborar piezas gráficas y cuñas publicitarias para la difusión de los avances o experiencias exitosas del Plan y que además potencian la identidad y el posicionamiento del Proyecto.
- Las piezas gráficas serán promocionadas a través de las redes sociales del proyecto.
 - Las cuñas publicitarias serán promocionadas a través de las radios locales, tv, perifoneo local.

► Canales de comunicación e información

Para asegurar una comunicación eficaz se evaluarán los canales de comunicación más adecuados para cada grupo de interés. A continuación, algunos canales de comunicación propuestos, cuya pertinencia será evaluada durante el trabajo de campo.

NIVEL INTERNO	NIVEL EXTERNO	
	Área de intervención	Organismos supervisores
- Intranet, workplace (si tuviera la empresa) - Sistema de información social - Correo electrónico, teléfono - Reuniones, talleres - Resúmenes y presentaciones ejecutivas - Reportes diarios, alertas tempranas. - Reportes mensuales	- Sitio web o Redes sociales* - Correo electrónico - Atención telefónica y WhatsApp - Buzón de sugerencia físicos y/o virtuales - Atención en oficina de información - Entrevistas y visitas de promotores o relacionistas comunitarios - Reuniones informativas - Oficina itinerante - Cuñas radiales, TV y/o perifoneo - Material de difusión: Esquema general del proyecto, Plan de Relaciones comunitarias, Plan de Promoción de la Buena Vecindad y Relaciones Públicas, Mecanismo de quejas, planes de desarrollo (impresos, videos, maquetas)	- Correo electrónico - Atención telefónica - Atención en oficina de información - Reuniones de supervisión - Resúmenes y presentaciones ejecutivas - Presentaciones corporativas - Reportes

* A considerar por el cliente.

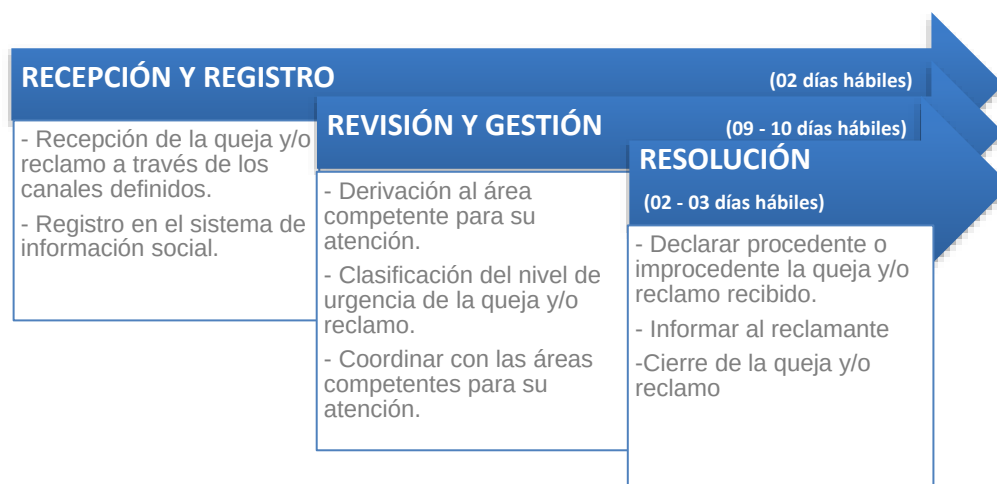
► Gestión del Mecanismo de Atención de quejas y reclamos

El mecanismo de queja permitirá contar con una guía para el procedimiento destinado a analizar, gestionar y resolver las quejas de los grupos de interés y pobladores durante las diferentes etapas del proyecto. Se tendrán en cuenta las siguientes actividades:

- a. El mecanismo de Atención de quejas y Reclamos, será presentado en una guía explicativa y un diagrama de flujo de fácil comprensión, socializado con las diferentes áreas involucradas del Proyecto.

- b. Implementación de una base de datos, a través del sistema de información, para el registro y seguimiento a las quejas recibidas y atendidas.
- c. Difundir los canales de atención para la recepción de quejas y reclamos a los diferentes grupos de interés y población en general.
- d. Monitorear los temas de mayor incidencia que generen quejas o reclamos constantes para anticipar las medidas correctivas que puedan prevenir la activación de nuevos casos.
 - Afectaciones por ruido, polvo, vibraciones, etc.
 - Daños a la propiedad privada (infraestructura de riego, afectación de cultivos, etc.)
 - Ocurrencia de accidentes en la población
 - Incumplimiento de los colaboradores al código de conducta
 - Controversias en el proceso de negociación y/o liberación de los terrenos
 - Deudas por incumplimiento de pagos a proveedores locales
 - Entre otros.

Se realizará la implementación de acuerdo a los lineamientos proporcionados por el Cliente del Plan de Comunicaciones, así mismo conforme al avance del proyecto se evaluará la optimización de este mecanismo con las diferentes áreas involucradas del proyecto. Teniendo en cuenta el tiempo establecido para su atención:



► Propuesta de acuerdo o alianzas por sector

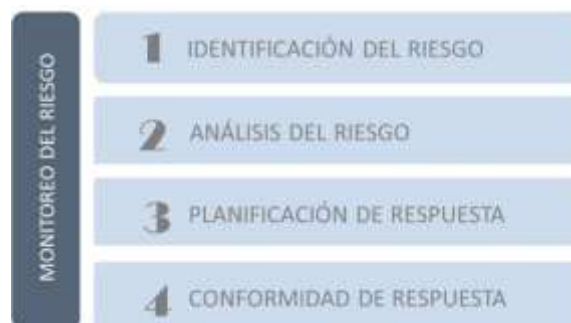
Se establecerán los siguientes lineamientos para el posicionamiento del Proyecto, con los sectores competentes en la Región:

- Actualización de responsables y líderes de las instituciones involucradas, relacionados al Desarrollo Agrario y Riego, así como la Gestión de Riesgos de Desastres.
- Reuniones de sensibilización y coordinación en relación al proyecto con los sectores involucrados al proyecto que permitan la identificación de competencias, puntos de encuentro y oportunidades de alianza con las intuiciones.
- Proponer compromisos y alcance de las alianzas por parte de las instituciones del ámbito del proyecto que serán aprobados por el Cliente y la autoridad competente.
- Informar al Cliente sobre los avances de proyectos de responsabilidad social.

2.5.4 Eje estratégico 4: Gestión de riesgos sociales

Los riesgos son inherentes a los proyectos; y el principal riesgo para el proyecto es la ocurrencia de conflictos sociales que conlleven un incremento de tiempo y costos.

Por ello, es imprescindible realizar una gestión de riesgos eficiente para prevenir los conflictos sociales al minimizar su probabilidad de ocurrencia e impacto.



La gestión del riesgo considerará las siguientes etapas:

► Identificación temprana de un potencial conflicto social

La temprana identificación de la ocurrencia de conflictos sociales está asociada al monitoreo permanente de las potenciales causas de los conflictos en torno al proyecto, que se iniciará con una oportuna y adecuada identificación y evaluación de las potenciales causas de conflictos sociales, que entre otros podrían ser los siguientes:

- Pasivos sociales.
- Expectativas muy altas.
- Pérdida o daños a personas o propiedades.
- Insatisfacción de la población (mano de obra, proveedores, incumplimiento de compromisos, etc.).
- Impacto en el medio ambiente.

Previo al ingreso a campo, se revisará la información preliminar existente o disponible, a fin de identificar potenciales pasivos sociales, expectativas en el AID (población afectada y grupos de interés), o el grado de satisfacción de la población entorno al proyecto. Asimismo, se realizará un análisis de los antecedentes y las políticas de responsabilidad socioambiental de la contratista, que permitan prever potenciales impactos socio ambientales durante la construcción de la obra.

En campo, se actualizará el diagnóstico social que además de identificar a los actores locales clave, roles, posiciones, intereses, se determinarán las percepciones de la población en torno al proyecto, así como sus principales demandas y expectativas.

Luego de contrastar la información de gabinete con la situación en campo, se elaborará la matriz de riesgos semaforizada que estará en permanente actualización.

► Análisis del riesgo

El análisis del riesgo (conflicto social) deberá determinar el grado del impacto que éste podría tener sobre el proyecto; teniendo en consideración principalmente, la(s) causa(s) del conflicto social, las fuerzas sociales participantes y la localización del mismo. Es importante identificar con claridad las fuerzas sociales que intervienen en el potencial conflicto social, y evaluar la posibilidad de promover la intervención de otros actores sociales (aliados o neutrales) que podrían equilibrar o anular la ocurrencia del conflicto.

Para el análisis del riesgo se utilizará la matriz de riesgos semaforizada como herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes. La matriz de riesgos será socializada y aprobada por el cliente.

En la matriz, de izquierda a derecha, se evalúan los siguientes parámetros:

- Riesgo identificado en campo

- Causas asociadas al riesgo identificado
- Actores involucrados en el riesgo identificado
- Probabilidad y valor de ocurrencia del riesgo
- Severidad y valor del riesgo
- Valoración total del riesgo
- Medidas correctivas
- Las matrices se actualizarán semanalmente o según sea necesario para la identificación de alertas tempranas.
- Los riesgos de mayor relevancia que podrían derivar en potenciales conflictos serán reportados como alertas tempranas.

Modelo para matriz de riesgos sociales del proyecto

RIESGO	CAUSAS	PROBABILIDAD	SEVERIDAD	Valor probabilidad	Valor severidad	VALORIZACIÓN TOTAL	MEDIDAS CORRECTIVAS
Expectativas por la contratación de mano de obra local	- Oferta de mano de obra local.	Ocasional	Marginal	3	2	6 Medio tolerable	- Socializar la información sobre los mecanismos y compromisos de contratación de mano de obra local. - Monitoreo del indicador de contratación de mano de obra local según compromiso IGAPRO. - Difundir a través de diferentes canales el cumplimiento de las metas de contratación de mano de obra local.
Paralización de la obra	- Afectación a la población (propiedades, producción, salud, etc.) - Incumplimiento de compromisos IGAPRO - Quejas y reclamos sin atención	Raro	Catastrófico	2	4	8 Medio inaceptable	- Realizar el monitoreo constante de los compromisos asumidos en el IGAPRO. - Socializar los mecanismos de comunicación y atención a la población. - Sensibilizar a las diferentes áreas del proyecto para la atención oportuna de las quejas y reclamos.
Resistencia al abandono de los predios requeridos para el proyecto	- Desconfianza de una compensación justa por la afectación de su propiedad. - Sobre expectativa de reubicación de algunos agricultores.	Frecuente	Crítico	4	3	12 Alto inadmisibles	- Realizar la socialización oportuna y clara del plan de compensaciones de los terrenos involucrados. - Establecer un solo canal de comunicación para el tema de compensaciones, que debería ser comunicado a todas las áreas para evitar la distorsión de los mensajes y/o expectativas.

► Planificación de respuesta al riesgo

Analizado el riesgo se planificará la estrategia de respuesta que podría considerar: i) evitar el conflicto social actuando antes de su ocurrencia; ii) mitigar el conflicto luego de que éste haya ocurrido; o iii) aceptar que ocurra el conflicto por ser muy leve y no tener mayor impacto sobre el proyecto.

Determinada la estrategia, se establecerán las actividades a ejecutar para evitar o mitigar el conflicto, y de ser necesario, se promoverá la participación de las fuerzas sociales de apoyo; y se nombrará al responsable de ejecutar la respuesta.

Finalmente, se realizará un seguimiento, y de existir efectos residuales del conflicto, se reevaluará el riesgo para determinar la estrategia de respuesta frente a los residuales.

► Conformidad de ejecución de respuesta al riesgo

Para la implementación de la respuesta ante la ocurrencia de un conflicto, se remitirá un reporte al Cliente para obtener la conformidad de actuación correspondiente.

Se precisa que, se implementará una base de datos en línea, que permita acceder a los reportes y la matriz de riesgos semaforizada que denoten la situación en cada una de las zonas de interés del AID. Cada gestor social elaborará semanalmente un reporte y la matriz de riesgos de la zona del AID que tiene a cargo. Bajo este enfoque se plantearán las medidas en base a las jerarquías de mitigación: evitar o prevenir, minimizar y controlar o solucionar los conflictos sociales.

► Manejo de Contingencias

El manejo de contingencias para el equipo de gestión social, estará asociado a las relacionadas por conflictos sociales o incidencias ocasionadas por fenómenos naturales y que requieran ser atendidas por el proyecto. Para ello se tendrá en cuenta:

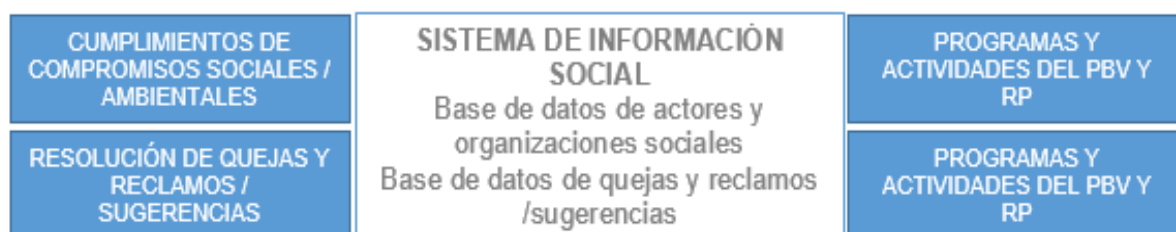
- Identificación del tipo de emergencia/desastre, liderado por el equipo de gestión social y OHLA.
- Coordinación con las autoridades competentes y/o locales el tipo de apoyo y la duración de las actividades propuestas.
- Todas las intervenciones relacionadas a las contingencias deberán ser reportadas, registradas y documentadas en el sistema de información social.
- En caso de ocurrencia de desastres naturales, el apoyo social a poblaciones afectadas estará sujeto a la aprobación y financiada por el Cliente. No se encuentra incluido dentro del presupuesto del servicio propuesto.

2.5.5 Eje Estratégico 5: Gestión de la Información

Una adecuada gestión de la información es estratégica para el avance del proyecto dado que permite entre otros:

- Disponer de información actualizada.
- Planificar las actividades a corto y mediano plazo.
- Tomar de decisiones oportunas e informadas para la prevención de conflictos.
- Monitorear el relacionamiento comunitario de forma permanente.
- Demostrar el cumplimiento de las obligaciones y compromisos acorde a los estándares internacionales.

Para ello, se propone la utilización de un sistema de información social con bases de datos para gestionar las actividades de relacionamiento con los grupos de interés enlazados a módulos complementarios que promuevan el cumplimiento de la normativa nacional y los estándares internacionales.



► Sistematización de información social disponible

La información disponible y relevante para el proyecto será sistematizada en una base de datos de información social que permita:

- Crear una base de datos para el mapeo de los diferentes grupos de interés del proyecto (actores, instituciones /organizaciones, líderes locales, familias afectadas, entre otros). Permitirá la identificación de sus expectativas y demandas específicas, así como la integración de estos en la estrategia de relacionamiento comunitario que promueva el posicionamiento responsable del Proyecto.
- Evaluación de los grupos de interés, segmentándolos de acuerdo a su interés y alcance del proyecto.
- Planificar las estrategias y actividades de relacionamiento comunitario.
- Monitorear del mecanismo de atención de quejas y reclamos relacionados a los alcances del proyecto.
- Seguimiento al cumplimiento de compromisos e interacciones con las familias afectadas

► Generación de información

- Generar mapas de poder de stakeholders (Valoración de los actores, considerando las variables: i) posición en relación al proyecto, ii) influencia del actor sobre la población y iii) el interés del actor en el proyecto.

- Generar mapas de calor social
- Geolocalización de los principales actores locales
- Interacciones con los actores sociales.
- Matrices de cumplimiento de programas y compromisos

2.6 INDICADORES DE GESTIÓN

Se establecerán los siguientes **indicadores de desempeño** (KPI) y **métricas de cumplimiento** para el seguimiento y evaluación del logro de los objetivos estratégicos propuestos para el Plan.

2.7 INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI 1 Eficacia / Cobertura	KPI 2 Efectividad
Establecer un plan comunicacional pertinente y eficiente.	USO DE CANALES DE COMUNICACIÓN Mide el porcentaje de las localidades que usan un canal de comunicación en un período de tiempo. Se calculará considerando el número de localidades atendidas en relación con el número total de localidades del área de influencia del proyecto. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS Mide el porcentaje de quejas y reclamos resueltos en el plazo establecido. Se calculará considerando el número de quejas y reclamos resueltos en el plazo establecido con el número total de quejas y reclamos recibidos.	Mide el impacto de la implementación del Plan de comunicaciones, se espera que los pobladores utilicen con mayor frecuencia los canales de comunicación, y a su vez que disminuyan las quejas y reclamos recibidos, en tanto éstos podrían ser resueltos al ser gestionados como alertas tempranas.
Efectuar una gestión de riesgos eficaz.	PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Mide el porcentaje total de conflictos prevenidos y/o atendidos en relación con el número total de conflictos identificados: $\frac{\text{Prevenidos o Atendidos}}{\text{Identificados}} \times 100$	Mide el impacto o efecto de las intervenciones de la gestión de riesgo, se espera que la frecuencia de ocurrencia de los conflictos sociales disminuya en cantidad y en nivel de importancia.
Efectuar el relacionamiento comunitario para la implementación de los programas y actividades del Plan.	CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Mide el porcentaje de participación de la comunidad en los diferentes programas del Plan. Se calcula dividiendo el número de personas o grupos de interés que asisten a un determinado programa, por el número total de personas o grupos de interés convocados. Para cada una de las convocatorias a los programas que se realice se calculará la tasa de cobertura.	Mide el impacto o efecto de las intervenciones de la gestión de los compromisos en base a la aplicación de las matrices de cumplimiento (monitoreo y/o aplicación de medidas correctivas), se espera que el nivel de cumplimiento se incremente sostenidamente o que no presente retrasos reiterados.

2.7.1 Métricas de cumplimiento

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MÉTRICAS
------------------------	----------

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MÉTRICAS
Establecer un plan comunicacional pertinente y eficiente.	- Elaboración o actualización mensual de mensajes claves. - Difusión mensual de los canales de comunicación. - Reuniones mensuales por su proyecto.
Efectuar una gestión de riesgos eficaz.	- Actualización mensual del mapeo de actores. - Emisión de alertas tempranas con sus respectivas propuestas de intervención. - Actualización de la matriz de riesgos semaforizada, según se requiera.
Realizar una gestión de la información social que brinde información actualizada.	- Planificación semanal y mensual de las actividades. - Aporte oportuno a la toma de decisiones oportunas e informadas para la prevención de conflictos. - Reporte mensual de indicadores de gestión.
Efectuar el relacionamiento comunitario para la implementación de los programas y actividades del Plan.	- Registro de visita a las localidades por lo menos uno vez al mes. - Cumplimiento de las actividades según cronograma mensual. - Presentación de reporte semanal de los programas y actividades ejecutados.

2.8 PLAZO DEL SERVICIO

El presente servicio se ejecutará por 13 meses, siendo la fecha de inicio tercera semana de mayo del 2022. En caso la fecha de inicio se modificada, el cronograma indicado en el ítem, será reajustado a la fecha indicada por OHLA.

2.9 ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA

- ▶ Oficina : Estará ubicada en la ciudad de Nuevo Chimbote, lo más próxima posible a la oficina de OHL debidamente equipada.
- ▶ Vehículos: El equipo contará con 02 camionetas pick up doble cabina que cumplen con los estándares requeridos en proyectos de construcción.
- ▶ Equipos :
 - 05 Lap top
 - 02 Impresoras
 - 07 Celulares
 - 01 Drone
 - 02 Cámaras fotográficas
 - 02 Ecran
 - 02 Proyectoras
 - 02 Micrófonos
 - 02 Parlantes



2.10 CRONOGRAMA

		AÑO								2022								2023																										
		MES	MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
		SEMANA	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Fase 1: Inicio del Proyecto																																												
	Instalación de oficina																																											
	Instalación de equipo de trabajo																																											
	Reunión de inicio																																											
	Inducción general al equipo																																											
	Recorrido de área de influencia del proyecto																																											
	Presentación ante las autoridades locales																																											
Fase 2: Revisión de documentación y elaboración de plan de trabajo																																												
	Revisión del Plan de Gestión Social del Proyecto y la información relacionada al proyecto																																											
	Elaboración de la matriz preliminar de riesgos de conflicto social																																											
	Entregable 1: Plan de trabajo y cronograma de ejecución																																											
Fase 3: Actividad preliminares																																												
	Inducciones específicas sobre procedimientos																																											
	Actualización de diagnóstico social de las zonas de interés																																											
	Actualización del Mapeo de stakeholders relevantes																																											
	Recojo de información social de los líderes y pobladores																																											
	Revisión, actualización e implementación del plan de comunicación																																											
	Sensibilización de actores claves																																											
	Entregable 1: Plan de trabajo y cronograma de ejecución																																											
Fase 4: Implementación del PGS																																												
	Plan comunicacional																																											
	Elaborar los mensajes opara la población																																											
	Realizar las reuniones informativas y visitas de sensibilización																																											
	Realizar acciones de mejora continua del plan de intervención social																																											
	Implementar las plataformas de difusión del proyecto																																											
	Establecer y difundir el mecanismo de quejas y redamos																																											
	Gestión de riesgos																																											
	Validar y actualizar el mapeo de actores y presentar la propuesta de relacionamiento con actores claves																																											
	Validar la matriz de riesgos con trabajo de campo y realizar la propuesta de gestión de riesgos																																											
	Implementación del relacionamiento comunitario																																											
	Supervisar la implementación de los programas PBVRP																																											
	Obtener las autorizaciones para la obtención del Proyecto																																											
	Actualizar el mapeo de actores																																											
	Administrar el procedimiento de quejas y redamos																																											
	Gestión de la información social																																											
	Implementar el sistema de información social																																											
	Realizar la inducción para el uso del sistema																																											
	Mantener actualizado el sistema de información social																																											
	Empleo Local																																											
	Gestionar el proceso de empleo local para mano de obra local																																											
	Apoyar con la logística para que los trabajadores locales cumplan los requisitos																																											
	Reportes																																											
	Elaborar los reportes mensuales																																											

