

**PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**RECEPCIÓN DE QUEJAS**

**METODOLOGÍA**

**JULIO 2018**

## **CONTENIDO**

A.	INTRODUCCIÓN .....	3
B.	OBJETIVO GENERAL .....	4
C.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
D.	MARCO CONCEPTUAL .....	4
E.	COMUNICACIÓN.....	5
E.1.	Actores.....	5
E.2.	Fases .....	6
E.2.1.	Primera Fase .....	6
E.2.2.	Segunda Fase .....	7
E.3.	Resultados Esperados de las fases.....	7
F.	RECEPCIÓN DE QUEJAS.....	8
F.1.	Mecanismo básico de manejo de quejas .....	8
F.2.	Tipos de quejas.....	8
G.	BENEFICIOS .....	9
H.	HERRAMIENTAS.....	9
I.	PERSONAL.....	9
I.1.	Propaganda en la Radio:.....	10
I.2.	Volantes: .....	10
I.3.	Redes Sociales: .....	10
J.	BASE LEGAL .....	10

## **A. INTRODUCCIÓN**

La Comunicación, la divulgación y los diversos mecanismos de recepción de quejas forman parte integral de la Participación Ciudadana para la resolución de conflictos, el cual debe ser un proceso comunicacional en dos sentidos. El mismo origen de la palabra “Participación” nos remite a ese significado. Desde el punto de vista estrictamente lingüístico, se trata de “tomar parte” del latín “pars” y “capio”. Participar, tomar parte, se puede hacer, respecto de cualquier hecho colectivo. Es necesario que haya más de un individuo para que se hable de participación ciudadana.

La participación ciudadana por un lado, informa a la comunidad organizada respecto al proyecto y, por otro, propicia el derecho a participar permitiendo a los interesados expresar sus inquietudes. El propósito de ésta, aplicada a proyectos de construcción, es conciliar la protección del medio ambiente utilizando la percepción y conocimiento que tienen las personas y grupos sociales sobre su entorno con el desarrollo de las acciones que se pretenden realizar en él. Esto favorece el ahorro de tiempo y dinero a los proyectos al evitar conflictos, adelantando medidas de mitigación para los impactos potenciales.

En este plan se describen las acciones planificadas para el futuro con el fin de lograr la participación efectiva de la comunidad en el Proyecto. Estas acciones forman parte de las siguientes etapas sucesivas de participación ciudadana: diagnóstico de escenario e identificación de actores (Comunicación) y sus características, entrega de información a los distintos grupos (Divulgación) y recolección e incorporación de las observaciones de la comunidad (recepción de quejas).

## **B. OBJETIVO GENERAL**

Establecer mecanismos de diálogo y comunicación para eliminar, mitigar y/o compensar los posibles conflictos con las comunidades afectadas directa e indirectamente por las actividades de construcción y operación del proyecto.

## **C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Obtener una relación más fluida e inmediata con los representantes de los colectivos ciudadanos.
- ❖ Conocer de forma directa los problemas que afecten a los ciudadanos y los planteamientos de los mismos en el ámbito ambiental y social.
- ❖ Involucrar, a la ciudadanía, a través del intercambio de información mediante diversos métodos como: encuestas, volantes, reuniones, etc.
- ❖ Incorporar los conocimientos, opiniones e inquietudes de los residentes del área de influencia indirecta más cercana, para obtener su percepción sobre el proyecto.
- ❖ Mantener informado a los residentes del área de influencia del proyecto, de modo que la percepción que tengan sobre el proyecto corresponda a la realidad y no a temores infundados o a rumores.

## **D. MARCO CONCEPTUAL**

El discurso de la Participación Ciudadana no puede separarse de su entorno histórico. Así se ha concebido por los estudiosos de la materia: para algunos, este concepto debe estar inserto en la modernidad (logro de una sociedad más participativa). Los teóricos de la marginalidad lo plantearon como un instrumento para incorporar a los sectores marginados a la dinámica del desarrollo y finalmente para otros, se plantea la participación ciudadana como elemento que hace frente a la pérdida de representatividad del sistema político.

**PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

---

La Participación Ciudadana desde el punto de vista conceptual y práctico puede considerarse también un concepto polisémico que carece de una conceptualización unívoca y que se vincula a categorías teóricas como ciudadanía, Estado, Democracia, sociedad civil, entre otras, donde sobre abundan posiciones teórico prácticas muchas veces en abierta contradicción, es decir, con una alta carga valorativa. En términos genéricos la Participación Ciudadana es la intervención de los particulares en las actividades públicas, en tantos portadores de intereses sociales. Corresponden a intereses privados de la sociedad civil, individual o colectiva, en donde se reconocen intereses públicos ciudadanos.

La Participación Ciudadana, en algunos casos ha sido entendida como un recurso diseñado para promover acciones de y en las comunidades, de esta forma se descargan algunas tareas y responsabilidades que competen a las empresas promotoras y a la ciudadanía organizada.

## **E. COMUNICACIÓN**

En el paradigma de la gestión ambiental, en los aspectos sociales y en la percepción local sobre el proyecto, es importante la participación de la comunidad para la promoción, aceptación y desarrollo sustentable del mismo.

Los habitantes del área de influencia del proyecto son los actores primarios en todo lo relacionado con el éxito del mismo, tanto en la etapa de construcción como en la de operación. Por todo lo anterior es que se hace necesario establecer una relación armónica con la comunidad y los proponentes del proyecto.

En el presente proyecto no existen habitantes en el área de influencia directa, ya que se trata de un Área Protegida, por lo que los actores principales lo conforman los habitantes de las comunidades vecinas o más cercanas al sitio del proyecto.

### **E.1. Actores**

La identificación de los actores supone establecer quiénes deben participar e implica un análisis que no siempre resulta sencillo, distinguiendo principalmente tres grupos:

**PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

---

- ❖ la parte **institucional**, que incluye técnicos de instituciones públicas, autoridades electas por votación directa tales como Representantes de Corregimientos, Alcaldes y Diputados.
- ❖ los **ciudadanos**, organizados en asociaciones reconocidas por el Estado (Personería Jurídica) y las no reconocidas que tengan injerencia en las comunidades y las personas que actúan a título individual.
- ❖ y, por último, **otros agentes sociales**, que también intervienen y hacen aportaciones a los procesos.

La presencia de todos estos grupos es necesaria e imprime a todo proceso de participación un carácter multidisciplinar que mejora la construcción de los discursos y los métodos, al tener que trabajar el conflicto, la negociación y la convergencia. O, dicho de otra manera, ante la necesidad de tomar grandes decisiones, es necesario buscar grandes respuestas, que no se hallan en un único lugar, sino en el diálogo entre los diferentes puntos de vista.

La lógica y la temática del proyecto determinarán la elección de los destinatarios del área de influencia seleccionada, ésta puede ser una zona territorial o bien sectores de población. Por lo tanto, con vistas a dicha delimitación es necesario tener en cuenta a varios sectores que puedan intervenir en el desarrollo del proceso, posibilitando su participación y adaptando las actuaciones a sus distintos perfiles.

## **E.2. Fases**

Este Plan se estructuró en dos fases cumpliendo con lo establecido en el Capítulo II del Plan de Participación ciudadana de la Ley General de Ambiente de la República:

- ❖ La primera fase corresponde a la obtención de la percepción local sobre el proyecto: consulta a los residentes y líderes del área de impacto indirecto.
- ❖ La segunda fase es la de información a la ciudadanía

### **E.2.1. Primera Fase**

Los objetivos de este plan con los residentes deben ser los siguientes:

- ❖ Explicar los objetivos y aspectos primordiales sobre el proyecto.

**PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

---

- ❖ Conocer la opinión y sugerencias que tienen los residentes y líderes sobre el proyecto.
- ❖ Conocer las expectativas, preocupaciones y observaciones sobre el mismo y la problemática existente.
- ❖ Reconocer las expectativas de la comunidad con respecto al proyecto.
- ❖ Conocer la cosmovisión comunitaria de su entorno social.
- ❖ Identificar los principales problemas de la comunidad.

**E.2.2. Segunda Fase**

En esta etapa de información o de comunicación de los resultados se seguirá la siguiente metodología:

- ❖ Publicación de un extracto del Estudio de Impacto Ambiental en dos medios de comunicación, uno de circulación nacional y otro de circulación regional, tal como lo establece el citado Decreto Ejecutivo 123. Dicha información tendrá el siguiente contenido:
  - ❖ Nombre del proyecto, obra o actividad;
  - ❖ Localización del proyecto, obra o actividad de inversión (localidad y corregimiento) y cobertura en el caso de acciones que involucran territorios locales, regionales y nacionales.
  - ❖ Breve descripción del proyecto, obra o actividad.
  - ❖ Síntesis de los impactos ambientales esperados y las medidas de mitigación correspondientes.
  - ❖ Plazo y lugar de recepción de observaciones.
  - ❖ Se indicará si es la primera o la última publicación.

**E.3. Resultados Esperados de las fases**

- ❖ Ayudará a mejorar el contenido de las decisiones.
- ❖ Las decisiones son consensuadas.
- ❖ Contribuye a mejorar la eficiencia de las actuaciones
- ❖ Contribuye tanto a la toma de buenas decisiones como a su ejecución eficaz.

**PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

---

- ❖ Incorpora nuevas ideas, propuestas por técnicos y políticos.
- ❖ Diseños más factibles, viables y cercanos a la realidad.
- ❖ Aporta transparencia en la gestión pública y credibilidad.
- ❖ Mejora la imagen pública, al establecer una buena comunicación con las personas que podrían verse afectadas por sus actividades.
- ❖ Ahorro de gastos, ya que las posibles vías para hacer que las actividades de la empresa sean más eficientes
- ❖ Optimiza los recursos y la calidad en las obras ejecutadas y los servicios ofertados.
- ❖ Facilita el empoderamiento de la población.
- ❖ Apropiación de los proyectos por parte de los ciudadanos.
- ❖ Favorece la relación con los demás agentes.
- ❖ Promueve la formación y el aprendizaje personal.
- ❖ Facilita la resolución de conflictos y la búsqueda de consensos.

## **F. RECEPCIÓN DE QUEJAS**

La intención de este mecanismo es la de permitir que las comunidades sean escuchadas, incluyendo el proceso de manejo de quejas, el cual es reconocido como un componente clave de la rendición de cuentas.

### **F.1. Mecanismo básico de manejo de quejas**

- ❖ Las comunidades son informadas de su derecho a registrar quejas.
- ❖ Se ofrece a las comunidades al menos una forma de presentar quejas, aunque puede ser informal en vez de formal, por ejemplo, mediante personal de programas durante las visitas a la comunidad o mediante un número de teléfono publicado.
- ❖ Se lleva un registro centralizado de todas las quejas presentadas, incluyendo las acciones adoptadas y los resultados de cada queja. Esto incluye la creación de un registro escrito de quejas verbales.

### **F.2. Tipos de quejas**

Quejas ‘válidas’ – definidas como “una expresión de insatisfacción directamente asociada a los compromisos y promesas contraídos y, por lo tanto, bajo el control de la organización”. Las quejas válidas son:

- ❖ Quejas no sensibles, por ejemplo, quejas relativas a las actividades o financiamiento del proyecto.

**PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

---

- ❖ Quejas sensibles, por ejemplo, abuso y explotación, conducta indebida del personal, malversación de fondos y fraude.

Quejas no válidas – generalmente se refieren a cuestiones fuera del control de la organización. La buena comunicación con la comunidad ayudará a reducir las quejas no válidas, evitando que se generen falsas expectativas.

## **G. BENEFICIOS**

Los beneficios de los mecanismos de manejo de retroalimentación y quejas son:

- ❖ Reconocimiento de la dignidad y derechos de los beneficiarios del proyecto, incluido el derecho de las personas a expresar sus opiniones y preocupaciones.
  - ❖ Hacer que las organizaciones rindan cuenta de las promesas y compromisos asumidos ante las comunidades que apoyan y otras partes interesadas.
  - ❖ Mejor impacto y eficacia de los programas, por ejemplo, mediante la identificación y gestión temprana de problemas y riesgos; protección del personal proporcionándole una manera de investigar y responder a inquietudes; aprendizaje y mejora continuos; y mejoramiento de la posición pública al ser vistos como una ‘organización que escucha’.

## **H. HERRAMIENTAS**

Divulgación de información a través de un plan comunitario que incluya volanteo, colocación de información en lugares claves, levantamiento de información base, encuestas, formularios de recepción de quejas que tomen en cuenta el nombre de las personas, lugar de residencia, cédula, número telefónico de contacto, correo electrónico y el tipo de queja.

## **I. PERSONAL**

El personal necesario para las tareas en campo corresponde a antropólogos, Sociólogos, trabajadoras sociales, Asistentes Comunitarios. Los cuales se encargarán de la divulgación del proyecto y la recepción de quejas. Se

**PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

---

establecerán una serie de formularios que permitirán recibir las quejas de los residentes de las diferentes comunidades. La divulgación de las actividades de la empresa se realizará a través de medios de comunicación locales y por anuncios establecidos en las comunidades cercanas al proyecto o en los lugares Las volantes informativas, trípticos, folders, y toda la propaganda en general debe ser proporcionada por el promotor del proyecto, además del diseño de estas. Los consultores suministrarán los contenidos los cuales deben ser aprobados por el promotor para posterior divulgación.

**I.1. Propaganda en la Radio:**

Con respecto a la propaganda en la radio, esta debe ser estimada tomando en cuenta la frecuencia con que se emitirá la cuña publicitaria, además del horario, lo cual debe ser determinada por el promotor tomando en cuenta los posibles costos. Sugerimos que las mismas se realicen en emisoras locales de la provincia de Colón y en horarios matutinos entre 5:00 a.m. y 7:00 p.m. y nocturnos entre 7:00 p.m. y 9:00 p.m. días laborales preferiblemente.

**I.2. Volantes:**

La divulgación mediante volantes se propone realizarla una vez cada dos semanas en las comunidades aledañas al proyecto. Las volantes pueden tener información concerniente al desarrollo del proyecto, adelanto de obra, apoyos a la comunidad (donaciones), fotografías con reuniones con autoridades locales. La elaboración del documento debe ser levantado por profesionales del diseño gráfico y el contenido se entregará por los consultores y el promotor. En cuanto a las cantidades, estas dependerán del presupuesto destinado para tal fin.

**I.3. Redes Sociales:** La divulgación por redes sociales se deben realizar una vez por semana con la intención que las comunidades aledañas tengan información sobre los avances del proyecto y sobre las medidas implementadas para mitigar posibles daños al medio ambiente y sus planes de acción social.

**J. BASE LEGAL**

La base legal que regula la participación ciudadana en lo correspondiente al tema Ambiental está definida en:

**PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

---

- ❖ Ley 41 de 1º de julio de 1998, por la cual se dicta la Ley General de ambiente de la República de Panamá y se crea la Autoridad Nacional del Ambiente.
- ❖ Decreto Ejecutivo 123 de 14 de agosto de 2009, que reglamenta el Proceso de Evaluación de Impacto Ambiental. Capítulo II: Del Plan de Participación Ciudadana. Artículo 29: Durante la elaboración de los Estudios de Impacto Ambiental, el Promotor del proyecto deberá elaborar y ejecutar un plan de participación ciudadana en concordancia con los siguientes contenidos:
  - Incentivo de la participación ciudadana durante la elaboración del Estudio de Impacto Ambiental.
  - Forma de participación de la comunidad (encuestas, entrevistas, talleres, asambleas y/o reuniones de trabajo).
  - Mecanismos de información a los diversos sectores de la ciudadanía.
  - Solicitud de información y respuesta a la comunidad y en particular a los grupos ambientalistas y organizaciones similares.
  - Forma de resolución de conflictos potenciales.
- ❖ Resolución N° AG- 0292-01 de 10 de septiembre de 2001. Gaceta Oficial N° 24,419 de 29 de octubre de 2001.