

1. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN

El objetivo de este programa, consiste en promover y facilitar las relaciones con las autoridades y la población local o colindante, sobre los aspectos del funcionamiento ambiental del proyecto, la manifestación de los impactos ambientales más probables esperados y las medidas de mitigación adoptadas a fin de conocer y prevenir los riesgos ambientales para la población del área de influencia directa, la cual incluye evitar o mitigar los impactos negativos de la obra como reducir la exposición de la población a los mismos.

➤ Registro

Todas las llamadas o visitas recibidas deben ser anotadas en un registro de comunicaciones. El personal que atienda la comunicación con la comunidad, deberá cumplir con los siguientes pasos para documentar adecuadamente la información, la cual debe incluir (Ver formato en adjunto):

1. Nombre;
2. Número de teléfono (público) de la comunidad o residencial en los casos en que lo hubieran;
3. Nombre de la comunidad a la que pertenece la persona que llamó o visitó la oficina;
4. Fecha y hora de la comunicación;
5. Descripción de la queja, solicitud o información solicitada;
6. La respuesta brindada por el personal que lo atendió;
7. Acciones necesarias para atender el caso y claras indicaciones para continuar el caso; y
8. Todos los registros de llamadas o visitas deben ser mantenidos en un archivo.

Semanalmente se deberá elaborar un reporte de seguimiento de solicitudes / quejas, el cual deberá ser remitido por el Ingeniero Residente de obra del proyecto.

Este reporte de seguimiento, debe señalar claramente si se atendió y resolvió la inquietud del interesado, o bien qué acciones están en curso para ello, o, en caso contrario, el motivo por el cuál el problema no puede ser resuelto y las condicionantes para ello.

➤ **Divulgación de Información (Volantes)**

Para divulgar información, a nivel local, se hará uso principalmente de volantes. Las volantes son un mecanismo muy eficaz para proporcionar información escrita sobre el estado de avance de la obra o de una estructura en particular, que es de interés para la comunidad en general o para grupos que habitan en áreas específicas próximas a las zonas de trabajo. Las volantes pueden ser distribuidos puerta por puerta en los principales centros poblados (El Ciruelito) o dejando copias en las tiendas u otros lugares públicos próximos a los sitios de trabajo. A través de las volantes se informará a las comunidades sobre los avances en los trabajos, la programación para el periodo por venir, y cualquier otra información que pueda ser de interés para éstas. También se debe proporcionar los nombres de las personas que deben ser contactadas para fines específicos y una lista actualizada de números telefónicos. Las comunicaciones a las comunidades que podrían verse afectadas por las actividades (inicio de los trabajos, interrupciones del camino, trabajos eléctricos, etc.) deberán realizarse con un mínimo de 48 horas de antelación. (Ver formato de volante o comunicado adjunto).