

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01</p> <p>Edición: 1</p> <p>Vigencia: junio de 2018</p> <p>Página 1 de 32</p>
	<p>Gestión Social</p>	

1.- OBJETO

Establecer las directrices y lineamientos para la Gestión Social que debe seguir el **Programa Saneamiento de Panamá**.

2.- ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todas las actividades de construcción, frentes de trabajo, servicios, operación y mantenimiento del área de influencia del Programa Saneamiento de Panamá.

3.- REFERENCIAS

- Cláusula 8.2, 8.4, 8.5 de la Norma ISO 9001:2015
- Cláusula 8.1, 8.2 de la Norma ISO 14001:2015
- Cláusula 8.1 de la Norma ISO 45001:2018

4.- DEFINICIONES

- 4.1. Acompañamiento Social:** modelo de intervención basado en el desarrollo de varias acciones como inspecciones, entrevistas, visitas domiciliarias, reuniones comunitarias, donde se le brinde un seguimiento a las actuaciones sociales. El acompañamiento debe contemplar mediación social, detección de los problemas que puedan surgir y prever la evolución de casos, a fin que ayuden a resolver conflictos.
- 4.2. Actores Claves:** se refiere a toda persona, organización, grupo e institución que alcanzan influenciar significativamente en el área de intervención.
- 4.3. Actores Locales:** Se denomina así a todas las personas, organizaciones e instituciones sociales y políticas que participan como protagonistas activos en los procesos.
- 4.4. Actores Sociales:** es un sujeto colectivo estructurado a partir de una conciencia de identidad propia, portador de valores, poseedor de un cierto número de recursos que le permiten actuar en el seno de una sociedad con vistas a defender los intereses de los miembros que lo componen y/o de los individuos que representa, su fin es lograr incidir en la realidad social para modificar o conservarla de acuerdo con lo q considere más beneficioso.
- 4.5. Área de influencia:** Es aquella área o porción del territorio donde potencialmente se manifiesten los impactos ocasionados por el desarrollo de un proyecto, obra o actividad.
- 4.6. Área de intervención:** Corresponde al polígono o espacio delimitado donde se desarrolla una actividad y servicios.

	Elaborado por	Revisión	Aprobación
Nombre	Ulpiano Ceballos	Yasmina Rojas	Tatiana De Janon
Puesto	Oficial de Acompañamiento Social II	Gerente de Sección Socio Ambiental	Coordinador General

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 2 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

- 4.7. **Comunicación:** actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes, con el fin de transmitir o recibir un mensaje.
- 4.8. **Contratistas:** Persona natural o jurídica, consorcio o asociación accidental, nacional o extranjero, domiciliado dentro o fuera del territorio de la República de Panamá, que goce de plena capacidad jurídica, vinculado por un contrato con el Estado, producto de ser adjudicatario de un procedimiento de selección de contratista. En este caso se referirá en el siguiente documento al PM y Consultor respectivamente.
- 4.9. **Evaluación Social:** análisis que se realiza para determinar las características principales de una determinada área poblacional. Esta determinación se realiza sobre la base de datos, hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando incorporando el análisis igualmente de las características económicas y culturales del área evaluada.
- 4.10. **Divulgación:** es el conjunto de actividades que se desarrollan para propagar un conocimiento.
- 4.11. **Ficha de Verificación de Información Socio Económica y Cultural:** instrumento utilizado en la investigación de campo para levantar datos concretos que servirán de complemento a la información recopilada por el diagnóstico socio económico y cultural.
- 4.12. **Perspectiva de Género:** Representa una categoría relacional que se refiere a los roles socialmente construidos, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad considera como un conjunto de características diferenciadas asignadas a hombres y mujeres, las cuales guarda relación con las diferencias sociales.
- 4.13. **Gestión Social:** Aquella que se ocupa de construir diversos espacios destinados a la interacción social y a la superación de aquellos problemas u obstáculos que se presentan en las comunidades y que impiden el normal funcionamiento
- 4.14. **Gestor Social:** Personal dedicado a la identificación de necesidades antes del inicio de las obras, de la formulación e instrumentación del Plan de Gestión y Manejo Social (PGMS), proyectos, estrategias y medidas de mitigación en el desarrollo de la obra, como procesos sociales que persiguen el desarrollo sustentable.
- 4.15. **Grupos de Interés:** "Stakeholders" también llamados "partes interesadas", son aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones acerca de un determinado tema.
- 4.16. **Manejo de Conflictos:** es el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.
- 4.17. **Mapeo de actores Claves (MAC):** esquemas para representar la realidad social en que estamos inmersos, comprenderla en su extensión más compleja posible y establecer estrategias de cambio para la realidad así comprendida. El MAC no solo consiste en sacar un listado de posibles actores de un territorio, sino conocer sus acciones y los objetivos del por qué están en el territorio y su perspectivas en un futuro inmediato.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 3 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

- 4.18. **Metodología Participativa:** forma de concebir y abordar los procesos científicos de enseñanza-aprendizaje y construcción del conocimiento
- 4.19. **Organizaciones de Base Comunitaria (OBC):** organizaciones de carácter social o político más cercanas a la comunidad a la que sirven. A su vez, las organizaciones de base son asistidas por organizaciones mayores, que pueden ser desde un partido político, una ONG, federaciones o confederaciones de organizaciones o secciones de organizaciones nacionales o regionales.
- 4.20. **Project Manager (PM):** Empresa encargada de apoyar y vigilar las coordinaciones de las actividades del proyecto, de tal manera que se realicen de manera satisfactoria
- 4.21. **PSP:** Programa Saneamiento de Panamá.
- 4.22. **Seguimiento:** Consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas, verificando su cumplimiento y notificando sobre las medidas preventivas y correctivas que se aplicaran en el proyecto.
- 4.23. **Sensibilización:** Proceso de influencia por medio de la comunicación sobre una persona para que recapacite y perciba el valor y la importancia de una acción o hecho determinado.
- 4.24. **Socialización:** es el proceso mediante el cual el ser humano aprende, por medio de los elementos socioculturales de su medio ambiente, los integra a la estructura de su personalidad, bajo la influencia de experiencias y de agentes sociales.
- 4.25. **Plan de Acción:** son acciones que priorizan las iniciativas más importantes que han sido diseñadas para alcanzar determinados objetivos y metas. Se constituye en una guía que brinda un marco o una estructura que es parte de una estrategias a seguir, los programas que se pueden emplear, las acciones inmediatas que se pueden llevar a cabo, los recursos necesarios con un cronograma de fecha de inicio y finalización determinando los responsables de implementarla.
- 4.26. **Prevención:** es el proceso de anticiparse, detectar una dificultad, investigar sus causas, predecir situaciones negativas y desarrollar acciones que estén orientadas a la satisfacción de la contingencias o necesidades previsibles e intervenir oportunamente de acuerdo a todos estos factores que estén contribuyendo al hecho social.
- 4.27. **Reunión extraordinaria:** acto o acción por el que se organiza en ocasión a sucesos imprevistos o de suma urgencia que ameriten ser atendidos y solucionados con celeridad.
- 4.28. **Reunión Final o Reunión de Cierre:** Acto comunitario realizado para comunicar y explicar a la comunidad el informe final de la obra, que contiene los aspectos sociales y técnico del proyecto, bajo el contenido mínimo señalado en la Lista Taxativa de Aspectos a Tratar en la Reunión y su acompañamiento técnico
- 4.29. **Reunión Intermedia o de Seguimiento:** Acto comunitario realizado para informar y explicar a la comunidad, preferiblemente con el uso de equipo audio visual, este debe efectuarse cuando se alcance el 50% de avance físico en la obra en su sector y abordar diversos temas de interés presentados durante el transcurso de la obra, bajo el contenido mínimo señalado en la Lista Taxativa de Aspectos a Tratar en la Reunión y su acompañamiento técnico.

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 4 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

- 4.30. **Reunión Previa o Inicial:** Acto comunitario realizado para informar y explicar a la comunidad, el proyecto que se pretende realizar, bajo una presentación acorde a las condiciones del área, preferiblemente con el uso de equipo audio visual, bajo el contenido mínimo señalado en Lista Taxativa de Aspectos a Tratar en la Reunión y su acompañamiento técnico.
- 4.31. **Trabajo en campo:** se refiere a las entrevistas, visitas, reuniones, entre otros como los talleres participativos que permitan corroborar o bien integrar nueva información de los actores relacionados con el proyecto.
- 4.32. **UCP:** Unidad Coordinadora del Programa Saneamiento de Panamá. UCP/SP.
- 4.33. **Código de Ética:** es un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los trabajadores, y directivos de una empresa, proveedores y contratistas de una empresa, independientemente del cargo o función que ocupen.

5.- DIAGRAMA DE FLUJO

5.1.- Si aplica

6.- PROCEDIMIENTO

El Programa Saneamiento de Panamá aplicar este procedimiento para todas las obras, servicios y actuaciones que tienen injerencia en la comunidad. El responsable de la aplicación del presente documento en las obras es el Project Manager (PM) de cada contrato de obra, a través de su especialista o experto social. En caso de que no exista un PM, el supervisor de gestión social y/o oficial de acompañamiento social de la UCP aplica este procedimiento.

6.1.- Evaluación social

Para la atención de las comunidades y actores claves en las obras del Programa Saneamiento de Panamá, el Gestor Social del contratista, bajo la supervisión del PM, debe realizar una Evaluación Social, la cual le ayudará a la elaboración de un Plan de Gestión Social acorde con las necesidades encontradas.

El Gestor Social puede emplear cualquier metodología para realizar la evaluación social, siempre que cumpla con los siguientes requisitos: descripción de las principales características sociales, económicas y culturales de los lugares poblados o barrios que conforman el área de intervención. Esta información también debe incluir los impactos, riesgos identificados y las medidas sociales para mitigar dichos impactos. Para el levantamiento de la información es necesario realizar entrevistas a actores claves, autoridades y población meta, a fin de permitir una comunicación directa con las fuentes de información, a través de la aplicación de una

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 5 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

ficha de campo, la cual debe ser entregada al área social de la UCP como anexo del Diagnostico social, económico y cultural.

6.1.1.- Elaboración de la evaluación social

La Evaluación Social debe contener un índice con el contenido mínimo de acuerdo al punto 6.1 de este procedimiento. Este índice es un orden temático sobre las características del medio social, económico y cultural del área de influencia directa e indirecta.

Se debe recopilar la siguiente información necesaria sin limitarse a ella:

- Fuentes secundarias o documentales.
- Recorrido de Campo a las comunidades.
- Observación Directa.
- Observación Participante.
- Entrevista a Actores Claves.
- , grupo focal o taller
- Encuesta de Población

Observación: En relación a la fuente secundaria solamente se pueden utilizar para comparar y analizar.

El modelo de la encuesta, entrevistas y otras herramientas de recolección de datos, debe ser revisado y aprobado previamente para su aplicación por parte de Project Manager (PM) o en ausencia de este del área social de la UCP.

El contratista debe realizar una encuesta de población representativa que incluya todas las áreas pobladas o/y barrios que serán beneficiadas por la obra. La misma definirá los contenidos cualitativos y cuantitativos iniciales, para obtener la información sobre procesos, percepciones y aspiraciones de la población meta con referencia al proyecto o/y obra desarrollada por el PSP. La encuesta que es aplicada a la población ubicada en el área de influencia directa del proyecto, la muestra debe ser representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%.

Luego de levantar la información se debe realiza la sistematización y análisis de los datos recopilados. Esta Evaluación Social se constituye en una línea base para el acompañamiento social del PSP

El diagnostico de La Evaluación Social debe ser entregado según las fechas acordadas en el pliego de cargos, esta información debe ser entregada en formato digital para aprobación por el PM o UCP según sea el caso, una vez aprobado deberá ser entregado digital en versión editable e impreso.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 6 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

6.1.2.- Contenido de la evaluación social

La Evaluación Social del área de influencia, debe comprender la unidad del corregimiento, especificando las características de la comunidad, barrio o lugar poblado de influencia, para el análisis de esta información se puede hacer uso de cualquier metodología, sin limitarse al contenido de la Evaluación Social, además debe incluir un tratamiento de perspectiva de género.

- Alcance del área de influencia directa del proyecto.
- Demografía (Índices demográficos, edad, sexo, grupo de edades, composición étnica).
- Educación (índices educativos, características educativas, inventario de escuelas, matrícula escolar).
- Salud (índices de natalidad, morbilidad, mortalidad u otros índices de salud, descripción de las características de las instalaciones de salud y enfermedades más comunes de la población).
- Vivienda (cantidad y características de la vivienda).
- Aspectos socio económicos y culturales (características de los ingresos, empleos y actividad económica, patrimonio cultural, fiestas, entre otros).
- Seguridad Social
- Descripción de las Infraestructuras
- Proyectos en ejecución en el área de influencia
- Mapeo de actores claves e interesados.
- Matriz de impactos generados durante la obra.
- Matriz de medidas de mitigación de los impactos generados por la obra.
- Estrategia de relacionamiento o intervención de actores claves e interesados.
- Conclusiones y recomendaciones al diagnóstico.

Como parte de las actividades de la Evaluación Social se debe elaborar una **Matriz de Impactos Sociales** contemplados con el desarrollo de la obra, con especial atención a la prevención de conflictos y riesgos sociales, evaluando la importancia del impacto, a través de la evaluación de parámetros como extensión, momento, persistencia, reversibilidad, sinergia, acumulación, efecto, periodicidad y recuperabilidad.

6.2.- Identificación y análisis de Actores Claves

6.2.1.- Identificación de Actores Claves y Grupos de Interés

Como parte de la Evaluación Social según sea el caso, se debe levantar un inventario de Actores Claves y Grupos de Interés, con el objetivo de asegurar que durante la etapa de Evaluación y durante el resto de las etapas de desarrollo de la obra o intervención, se consideren los legítimos intereses de las partes involucradas. Debe ser inclusiva sin discriminación alguna, especialmente los representados en la población del área de influencia directa del Programa Saneamiento de Panamá. Estas deben a su vez, generar y

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 7 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

proveer información para la toma de decisiones y el diseño de estrategias en materia social que permitan internalizar los intereses, capacidades, habilidades y recursos de las partes interesadas en el proyecto.

La identificación de los actores vinculados al proyecto es una tarea fundamental para establecer la estrategia de las relaciones a corto, mediano y a largo plazo con todas las partes interesadas desde las etapas más tempranas de la obra o intervención en la organización. El proceso de identificación, registro y mapeo de los actores claves permite contar con una herramienta dinámica que se actualiza permanentemente conforme el proyecto avanza o intervención que se realice a lo largo de su ciclo de vida.

El proceso de identificación de los actores se inicia con la investigación de datos confiables de fuentes primarias y contrastarla con fuentes secundarias de información local, distrital, provincial, regional y nacional si fuera el caso.

6.2.2.- Autoridades locales e institucionales

La identificación de actores y grupos de interés debe identificar las autoridades locales e institucionales que se encuentran en el área de influencia de la obra o intervención. Para ello, se debe elaborar una base de datos que contenga datos de las Autoridades Locales, Institucionales, Líderes, Organizaciones de Base Comunitaria con información acerca de las características de la dirección, representante, número de miembros, teléfonos de contacto, funciones y estructura organizativa, la cual es vinculante al mapeo de los actores.

6.2.3.- Mapeo de actores claves

Con el mapeo de actores se debe implementar una metodología que le permita no solo tener un listado de los diferentes actores, personas, grupos y organizaciones que pueden afectar o verse afectadas por las obras, sino también conocer sus acciones y los objetivos de su participación. Por lo tanto, se deben identificar los roles, cualificarlos de acuerdo a características importantes, como pueden ser su poder en la toma de decisiones, su interés en la problemática, y la posición que podrían adoptar al respecto del Programa Saneamiento de Panamá.

El inventario de los Actores Claves según su ámbito:

- Económicos (empresarios, comerciantes, agro empresarios etc.)
- Socio-culturales (grupos religiosos, étnicos, culturales, maestros, médicos, mujeres, jóvenes, vecinos en general, organizaciones de bases, entre otros.)
- Político-institucionales (delegado, autoridades locales, entidades públicas y municipales, instituciones, líderes políticos etc.).

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 8 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

la información obtenida debe ser desarrollada de manera clara, ordenada y sistematizada a través de cuadros explicativos y analizada para definir los actores claves que son relevantes para el desarrollo del proyecto o intervención, clasificada y estratificada por actores sociales, organizaciones de base comunitaria y grupos de interés, los cuales serán mapeados para representar la realidad social en que estamos inmersos y poder comprenderla, esta información debe ser entregada en formato editable para evaluación de la UCP.

En ese sentido, se debe realiza individualmente una reunión de contacto entre El Contratista, la UCP y estas Autoridades, con el fin de presentar al responsable de realizar este mapeo. Esta reunión tiene como objetivo informar sobre el inicio de las acciones en la comunidad y coordinar con las Autoridades, el apoyo e intervención en la obra o intervención, en caso de ser necesario. El PM o Contratista deben gestionar las reuniones de contacto en acuerdo con la UCP.

Para las reuniones con los actores, se debe tomar en consideración al menos los siguientes aspectos:

- Antecedentes de la obra
- Alcance de la obra
- Descripción de la obra
- Beneficios de la obra
- Impactos de la obra (negativos y positivos)
- Compromisos
- Cronograma de actividades

Cuando se realicen reuniones con las Autoridades, el Contratista debe Informar a la UCP y PM con anticipación la fecha, hora y lugar de la realización de la actividad. Estas reuniones deben ser coordinadas y desarrolladas por el Contratista.

6.2.4.- Estrategia de Intervención y participación

La estrategia debe ser amplia e incluyente para todo el ciclo del proyecto u obra, se debe tomar en cuenta aspecto de perspectiva de género, nacionalidad, origen étnicos, posición política o religión, características del territorio, sin estereotipos que reflejan la diversidad de la sociedad en la que vivimos.

Esta estrategia se realizará basada en el mapeo de Actores Claves, fuentes directas o indirectas, trabajo de campo en primera instancia, otros datos se obtendrán de varias fuentes tales como, bibliografía especializada en el tema, estudios sociales, estudios geográficos, económicos, culturales y ambientales, bases de datos poblacionales, entre otros.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 9 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

6.3.- Elaboración del plan de gestión social (PGS)

El Plan de Gestión Social debe cumplir con el contenido mínimo que se contempla en este procedimiento (Ver Ficha de verificación del Plan de Gestión Social).

Para la elaboración del PGS, se debe seguir los criterios establecidos en este instructivo, así como lo establecido en el Pliego de Cargos del Contrato. El PGS es un instrumento de gestión sistemática, continua, ordenada e integral que consolida los programas, proyectos y actividades que desarrolla el Contratista para:

- Sensibilizar e Informar a los actores claves y residentes de las comunidades sobre las características de las obras y ejecuciones que desarrolla el Programa Saneamiento de Panamá, a través de un acompañamiento social.
- Prevenir, mitigar y atender los riesgos sociales generados por el desarrollo del proyecto, considerando siempre en el respeto a los derechos humanos.
- Fortalecer los aspectos de transparencia ante la comunidad y permitir que la comunidad atienda claramente el mensaje que se les proporciona y perciban la información que se exprese.
- Brindar espacios de participación y oportunidades generadas al desarrollo del proyecto, sin discriminación alguna, incluyente y respetando el enfoque de género, tomando en cuenta las características de las comunidades o barrios para lograr una sostenibilidad social.
- Atender las quejas, afectaciones y solicitudes de información a nivel de las comunidades del área de influencia del Programa.

6.4.- Contenido del plan de gestión social

El Plan de Gestión Social debe cumplir con el siguiente contenido mínimo:

Introducción

- I. Alcance
- II. Objetivo General
 - Objetivos específicos
- III. Área de influencia directa
- IV. Planes para el Manejo de la Gestión Social
 - 4.1. Plan de Sensibilización
 - 4.2. Plan de Divulgación y Participación Ciudadana
 - 4.3. Plan de Acción de los grupos de interés
 - 4.4. Plan de Contratación de mano de obra local
 - 4.5. Plan de Prevención y contingencias sociales
 - 4.6. Plan de afectaciones, reasentamiento
 - 4.7. Plan de Gestión y Atención de Quejas y Reclamos
- V. Conclusiones y Recomendaciones.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 10 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

Además de este contenido mínimo debe incluir los planes sociales que formen parte del Estudio de Impacto Ambiental aplicable al proyecto en ejecución.

El cronograma de todos los planes específicos de la gestión social debe estar integrado al cronograma general de la obra o servicios y deben ser actualizados, basados a los cambios que presente el mismo. Todo cambio que exista o se encuentre en subsanación debe informarse de manera escrita a la UCP-Sección Socio Ambiental, de forma oportuna.

El Plan de Gestión Social debe crearse sobre la base de criterios de prevención y la Intervención en base a la Atención; en este orden de ideas se pretende:

- Que el mecanismo de planificación, ejecución, seguimiento, monitoreo y detección de incidencias del Plan de Gestión Social y del proyecto, permita prever los impactos sociales, producto de la ejecución de las obras, servicios o intervenciones con el propósito de emprender acciones orientadas a prevenirlos.
- Que para los casos en los que el mecanismo no permita prever los impactos, se active un sistema de atención oportuno, basado en la articulación interdisciplinaria de las áreas técnica, operativa y social de los actores involucrados en la ejecución de las obras.

El Plan de Gestión Social se debe ejecutar mediante los siguientes planes:

6.4.1.- Plan de sensibilización

Implica sensibilizar acerca de las capacidades del proyecto, de forma tal de contar con una gestión equitativa e inclusiva. Se debe elaborar un plan de actividades bajo una guía estratégica que igualmente implique ayudar a generar valores y actitudes ciudadanas para ejercer el compromiso de comprometer y participar activamente con las propuestas que buscan impactar en la comunidad. Debe contemplar medidas sobre las condiciones de vulnerabilidad para la población, garantizando así la participación.

Esta estrategia se orienta en tres sentidos, En primer lugar sensibilizar oportunamente a las diferentes organizaciones sociales y a los actores sociales antes de que inicien las obras, durante las mismas y al finalizar el Programa, a través del levantamiento de Actas de Vecindad, talleres comunitarios, visitas domiciliarias y la participación en eventos sociales de la comunidad, barrio, lugar poblado e instituciones del área.

En segundo lugar, busca implementar herramientas pedagógicas que generen en los actores sociales aceptación y respaldo social al proyecto.

Finalmente en tercer lugar, encaminar esfuerzos a desarrollar e implementar mecanismos de difusión acordes al público objetivo en la comunidad o zonas de influencia, así como de las actividades que se desempeñarán, tales como diseño del proyecto en general, los riesgos,

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 11 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

impactos, metodología de intervención comunitaria, oportunidades y expectativas de las comunidades, gestión de seguridad, ambiental y social del PSP.

El Plan de Sensibilización debe informar a los Actores Sociales sobre los siguientes aspectos:

- Objetivos del PSP
- Componentes del PSP
- Descripción de la obra o diseño o intervención
- Gestión de Seguridad, Ambiental y Social
- Preguntas y respuestas

El Plan de Sensibilización debe contener los siguientes elementos:

- Levantamiento de las actas de vecindad.
- Talleres de sensibilización con líderes comunitarias.
- Visitas domiciliarias en los frentes de trabajo o área intervenidos.

6.4.1.1 Levantamiento de las actas de vecindad y servicios públicos

El acta de vecindad es un documento formal donde el Contratista registrará las condiciones actuales de las edificaciones, estructuras adyacentes y colindantes, andenes, vías públicas y/o privadas, áreas verdes y cualquier estructura e infraestructura que se encuentre en el lugar donde se realizarán las obras.

Los Objetivos específicos de un acta de vecindad son:

- Determinar el estado físico actual de viviendas, edificaciones, áreas verdes que conforman el área directa e indirecta de influencia de la obra.
- Determinar el estado físico actual de las infraestructuras públicas localizadas en las áreas directas e indirectas de influencia de la obra.
- Sistematizar la información obtenida con el propósito de realizar el plano geo referenciado de las viviendas que pueden ser afectadas.
- Obtener información para efectuar seguimiento a solicitudes de daños o afectaciones en las viviendas, edificaciones, vías, áreas públicas, a través de actas de vecindad inicial del proceso de constructivo de la obra.

Metodología

El Contratista debe diseñar un formato de acta de vecindad, el cual es revisado y consensuado con el PM y debe ser aprobado por la UCP. En ausencia del PM la Sección Socioambiental de la UCP es responsable de la revisión y aprobación del formato de acta de vecindad. Este formato se elabora en papel y se deben gestionar tres copias (Propietario, Contratista, PM y PSP).

Una vez aprobado por el PM o UCP el formato de acta de vecindad, el Contratista debe informar a los residentes del sector, sobre el inicio y el procedimiento a efectuar para el

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 12 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

levantamiento de la información que se consignará en el formato. Esta comunicación debe ser mediante la entrega de un volante informativa, la cual debe ser revisada y aprobada por el PM y/o la UCP con antelación al desarrollo de esta actividad.

El Contratista debe levantar la información de la conformación social del sector y realizar el inventario previo de las viviendas en el área de influencia directa del proyecto, basado en el estado de las viviendas, las cuales incluyen un registro digital (fotográfico y/o video) detallado que muestre la situación actual de las mismas. El número de las fotografías tomadas a cada predio Inmueble, estructura o infraestructura pública debe quedar registrado en el formato de acta de vecindad aprobada. Cada acta de vecindad debe ser revisada por el PM para mantener un control de calidad.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 13 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

Información a la comunidad sobre el inicio del proceso de levantamiento de actas de vecindad

Se debe realizar acercamientos personalizados con los líderes comunitarios de cada sector para informarle sobre el inicio del levantamiento de actas de vecindad.

Así mismo si se hace necesario, se debe realizar una reunión de socialización con la comunidad en donde se le presenta información general del proyecto. Antes de iniciar con el procedimiento de levantamiento de actas, es necesario informar a la comunidad de la zona de influencia directa del inicio de esta actividad mediante la entrega un volante informativa con el contenido establecido por la Sección de Socioambiental de la UCP.

Levantamiento de actas de vecindad

Con base en la información consignada en el formato, se programan las visitas a las viviendas. El contratista debe formar un equipo que será el encargado del levantamiento de las Actas de vecindad. El equipo debe estar integrado al menos por un representante del PM y /o representante del área de producción y un gestor social del contratista.

El Profesional del Área Social da información relacionada exclusivamente con la actividad,

- explica el motivo de la visita, presenta al equipo de trabajo
- especifica qué actividades se realizarán relacionados a la obra a ejecutar.
- entrega una volante informativa sobre la obra,
- Verifica y firma el acta,

El representante del área de producción del Contratista

- toma las medidas de las estructuras, infraestructura, inmuebles, áreas verdes si se hace necesario e imágenes en detalle.
- levanta los datos técnicos que corroboran la información e imágenes.

La primera imagen debe ser de la fachada de la vivienda y el segmento de vía que tiene en frente, y conforme se ingresa a la vivienda se debe ir detallando cada parte haciendo énfasis en los defectos de la construcción y averías. Cada fotografía requerirá de una referencia de medida, que para este caso será obtenido con el flexo metro o cinta métrica y el uso del metro para la toma de imágenes sobre las vías y todas las medidas obtenidas deben ser registradas en el acta.

Deben ser tomadas cuantas imágenes sean necesarias por vivienda. La última toma debe ser nuevamente la fachada de la vivienda, preferiblemente con el propietario, esto con el objetivo de tener referencia a la hora de editar las imágenes del inicio y el final de las tomas por casa.

Los predios a los cuales habiéndoseles notificado de la visita mediante el volante informativo no se encuentre el residente, al momento de la visita, se deberá dejar la notificación y se programará una segunda visita, si en la segunda visita no se logra contactar al propietario, se debe dejar una segunda notificación a espera de respuesta por parte del propietario, si no hay

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 14 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

respuestas en esta segunda visita, se debe proceder a levantar un acta de fachada en la tercera visita. Esta actividad debe ser realizada conjuntamente con el PM, y el acta de vecindad es firmada por ambas partes. (El modelo de notificación debe ser revisado y aprobado por el PM y la UCP).

Levantamiento de Actas de vecindad para estructura e infraestructura pública.

El contratista debe coordinar con las instituciones involucradas, autoridades locales y líderes comunitarios la inspección en conjunto a las infraestructuras públicas de las áreas de influencia directa e indirecta del proyecto.

Firma del acta de vecindad

El acta de vecindad debe ser firmada por el Propietario o Residente del bien Inmueble y el Contratista. El PM debe acompañar en el proceso, revisar y aprobar los informes de Actas de Vecindad levantadas por el Contratista.

Sistematización de la información

Los datos obtenidos en las actas de vecindad, deben ser entregados en la base de datos de acuerdo a los formatos establecidos previamente. A cada acta se le debe anexar las imágenes correspondientes de los inmuebles levantados y mensualmente deben ser entregados en el informe mensual.

En caso que los propietarios o vecinos circundantes de la obra hagan preguntas que no se asocie a la actividad realizada, el Contratista debe explicar que su presencia en el predio es únicamente para ejecutar la labor técnica establecida y orientarlo para atender su solicitud de información e inquietud e informarla al PM, para darle una respuesta más formal a dicha solicitud.

6.4.2.- Plan de divulgación y participación ciudadana

El plan en su componente de participación ciudadana debe estar basado en el desarrollo de diferentes reuniones informativas que a continuación se describen:

- **Reunión previa al inicio de las obras**

Esta reunión debe desarrollarse de manera previa a cualquier intervención en la obra o frente de trabajo. Para la realización de esta reunión inicial se debe convocar a la comunidad del área a intervenir, con un mínimo de 7 días hábiles. Esta convocatoria debe realizarse por medio de volanteo, para tal fin la volante informativa debe ser revisada previamente por el PM y el área social de la UCP para su aprobación.

Este proceso de divulgación debe incluir a las Autoridades Locales, a través de un afiche informativo en la Junta Comunal y Municipio Local. La información en el afiche debe incluir:

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 15 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

fechas de inicio de las obras en cada sector y duración. Para el desarrollo de esta actividad se debe realizar una presentación que incluya una serie de criterios a considerar, con un tiempo máximo de duración de una hora.

Durante la reunión inicial se debe informar sobre las características de la obra, estudios técnicos que se requieren hacer, levantamiento de las actas de vecindad, actas de servicios públicos y permisos de paso, los cuales deben ser levantadas y debidamente documentadas antes de iniciar la obra.

- **Reunión de seguimiento de las obras (construcción)**

Esta reunión debe desarrollarse preferiblemente cuando el frente intervenido tiene un 50% de avance físico. Para el desarrollo de esta actividad, se debe realizar convocatoria a través de un volanteo. El objetivo de la reunión es informarle a la comunidad de los avances en el ámbito constructivo, social, ambiental y de seguridad. En la reunión se debe hacer una presentación que incluya una serie de criterios a considerar, con un tiempo máximo de duración de una hora.

Como parte del Plan de Divulgación y Participación Ciudadana, El Contratista con apoyo del PM y la UCP deben promover y conformar un Comité Ciudadano previo a la entrega de obra. Este Comité debe ser promovido desde la reunión inicial y mantenerse en el seguimiento de la obra. Este comité tiene como propósito coordinar de manera unificada las acciones de la entrega oficial de las obras a la comunidad.

Para la conformación de este comité deben ser tomados en cuenta los siguientes miembros: actores claves que han estado involucrados con el desarrollo de la obra, debe haber un representante del área social de la UCP, un gestor social y un representante de producción del El PM y del Contratista, adicional un funcionario Municipal, un Funcionario de la/las Junta(s) Comunal(es) del/la(s) áreas intervenidas y al menos 2 representantes de las Organizaciones de Bases Comunitarias (OBC's).

- **Reunión al final de las obras o reunión de cierre**

La reunión de cierre se debe realizar una vez el Contratista ha terminado la obra constructiva del PSP en la comunidad, barrio, poblado o sector y el PM haya verificado que todas las quejas y afectaciones reportadas estén debidamente cerradas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PC-06 Gestión de quejas, reclamaciones y afectaciones. Una vez verificado por parte del PM que no existen temas pendientes en referencia a este aspecto, se debe proceder a realizar una inspección de verificación con el Comité Ciudadano para Entrega de Obra, a esta inspección debe asistir el Contratista y el PM. El objetivo de la inspección es validar el cumplimiento del PGMS. El gestor social del Contratista es el responsable de organizar y preparar la entrega oficial de la obra en esta reunión de cierre. Por parte de la UCP deben participar al menos un representante del área social de la UCP, el PM y el Contratista.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01</p> <p>Edición: 1</p> <p>Vigencia: junio de 2018</p> <p>Página 16 de 32</p>
	<p>Gestión Social</p>	

Para el desarrollo de esta actividad se debe realizar la convocatoria a los líderes de la comunidad y a el comité con un mínimo 7 días de anticipación, durante este recorrido se realiza el Acto Protocolar de Entrega de Obra, de igual manera se debe levantar registro de asistencia de los participantes al igual que las evidencias con registros fotográficos y/o video.

Como parte de la divulgación final se debe realizar un volanteo previo a la reunión, acompañado de los resultados comparativos de la Encuesta de Percepción Inicial, la cual debe ser aplicada en la reunión inicial y presentada sus resultados en la reunión de seguimiento, de igual manera se debe aplicar la encuesta de satisfacción realizada en el sector o comunidad y un informe de finalización de obras. Esta reunión al igual que en las otras reuniones debe contar con una presentación que incluye una serie de criterios a considerar y con un máximo de duración de un de una hora. (Ver anexo)

Al finalizar la reunión de cierre, se debe levantar un acta de reunión donde se hace entrega de la obra al Comité Ciudadano de Obra, y se debe entregar una copia al Municipio local, otra a la Junta Comunal u otros miembros del Comité con la firma de todos los participantes.

Lista Taxativa de Aspectos a Tratar en la Reunión				
N°	Elementos a Considerar	Reunión de Inicio	Reunión Intermedia <i>Reporte de desarrollo y porcentajes de avances</i>	Reunión de Cierre <i>Informes de Resultados</i>
1	Ficha Informativa del contrato o obra	✓	✓	✓
2	Antecedentes del Proyecto.	✓	✓	✓
3	Objetivos del Proyecto.	✓	✓	✓
4	Etapas o diseño del Proyecto	✓	✓	✓
5	Avance del Proyecto	✓	✓	✓
6	Descripción específica del proyecto donde se trabajará.	✓	✓	✓
7	Responsables de la ejecución: Contratistas e interventoría Situación Actual de Saneamiento en la comunidad.	✓	✓	✓
8	Primeros trabajos a realizar, levantamiento de Actas de vecindad- levantamiento de Actas Públicas y Privadas.	✓		
9	Delimitación (Mapa) Área de Influencia.	✓	✓	✓
10	Impactos que pueden generarse y mitigación.	✓		
11	Coordinación con entidades locales.	✓	✓	✓
12	Porcentaje de coordinaciones con entidades y actores locales		✓	✓
13	Contratación Mano de Obra local.	✓		
14	Porcentaje de Contratación Mano de Obra local al momento de la reunión.		✓	✓
15	Avances del Plan de Gestión y Manejo Ambiental PGMA		✓	
16	Plan de Seguridad Salud e Higiene, riesgos presentes en áreas de trabajo.	✓		

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01</p> <p>Edición: 1</p> <p>Vigencia: junio de 2018</p> <p>Página 17 de 32</p>
	<p>Gestión Social</p>	

Lista Taxativa de Aspectos a Tratar en la Reunión				
N°	Elementos a Considerar	Reunión de Inicio	Reunión Intermedia <i>Reporte de desarrollo y porcentajes de avances</i>	Reunión de Cierre <i>Informes de Resultados</i>
17	Referencia legal/legislación aplicable al proyecto.	✓		
18	Buenas prácticas y cuidados del sistema de saneamiento.	✓	✓	✓
19	Plan de Manejo y Gestión Social PGMS (Actividades de Gestión Social: reuniones con la comunidad, recorridos, capacitaciones, entre otras).	✓		
20	Programa de Sensibilización y Divulgación.	✓		
21	Plan de Educación Ambiental.	✓		
22	Reporte del Plan de Educación Ambiental		✓	✓
23	Gestión de Quejas y Reclamos	✓		
24	Reporte hasta el día de la reunión de quejas atendidas.		✓	✓
25	Beneficios de la Obra.	✓		✓
26	Proceso constructivo (Cronograma de actividades).	✓		
27	Realización de encuestas de la reunión	✓		
28	Compromisos con la comunidad.	✓		✓
29	Divulgar resultados de encuesta de satisfacción			✓
30	Periodo de preguntas y respuestas	✓	✓	✓

- **Reunión Extraordinaria**

El contratista debe realizar reuniones que sean solicitadas de manera (verbal o escrita) por parte de la ciudadanía, autoridades, a fin de abordar temas de urgencia o imprevistos, que no son contemplados en las reuniones ordinarias establecidas. A estas reuniones debe asistir un equipo interdisciplinario del Contratista, el Project Manager y la UCP, si así lo amerita.

Una vez realizada una reunión sea inicial, seguimiento, cierre o extraordinaria, el Project Manager, debe entregar el Acta de Reunión a más tardar dos (2) días después de la actividad a la Sección Socioambiental de la UCP, con una descripción de la actividad, conclusiones, recomendaciones y acuerdos si aplica, con su registro fotográfico y lista de asistencia.

Teniendo en cuenta que la divulgación y la participación ciudadana facilitan el entendimiento, la divulgación eficaz permitirá establecer una mejor cooperación entre los actores involucrados en el proyecto. En razón a ello se plantea:

- Formular, concertar y ejecutar una estrategia de divulgación y participación ciudadana con un plan de acción con los siguientes ítems: Objetivos, Metas, Metodología, Recursos, Tiempos, Responsables, Indicadores, Herramientas Pedagógicas.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 18 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

- Divulgar oportunamente a los actores sociales, las etapas del proyecto, los avances de ejecución del proceso, las acciones inherentes a la obra que alteren la cotidianidad de la zona, los escenarios que demanden la participación de la ciudadanía, tiempos, recursos y resultados esperados. Esta información debe ser presentada en un lenguaje incluyente, didáctico, de fácil comprensión y acorde a las características de los diferentes grupos poblacionales.
- Abrir, promover y apoyar espacios para el diálogo y la socialización de la información de manera ágil y oportuna.

Este Plan debe ser revisado y aprobado por el Project Manager y la UCP.

6.4.2.1 Estrategias para la implementación del plan de divulgación

Para conseguir el objetivo de facilitar el proceso de divulgación a nivel comunitario del Programa, en las obras o servicios brindados, las acciones a implementar estarán basadas en la preparación y reproducción de materiales informativos y/o educativos diversos, que permitan sensibilizar e informar a los diversos actores sociales, en donde se proyecte la imagen del Programa Saneamiento de Panamá. De igual manera, se debe promocionar con especial énfasis la participación de la mujer para que se integre en igual condiciones a todas las actividades del plan.

El Contratista debe presentar los materiales informativos como trípticos, letreros informativos, volantes, presentaciones multimedia, formatos de papelería, artículos promocionales, la promoción de talleres participativos, capacitaciones, concursos de murales, concursos de oratorias, ferias para la concienciación y sensibilización de actores sociales, que plasmen los aspectos principales de cada obra, sus objetivos, alcances y beneficios, así como la importancia de la participación social o comunitaria antes, durante y después del desarrollo de las obras. El material presentado por el Contratista será sometido a revisión y aprobación por parte del Project Manager y la UCP en un periodo de 10 días hábiles el, según los controles de calidad establecidos bajo los lineamientos y procedimientos, previo al desarrollo de cualquier actividad.

6.4.3.- Plan de acción de los grupos de interés

Es una estrategia de comunicación comunitaria, en la cual se debe informar de manera clara, pertinente, oportuna y culturalmente apropiada. Este plan contiene un alcance, objetivos, naturaleza, actividades que se llevarán a cabo con cada grupo y un cronograma. Este plan se debe desarrollar durante todo el ciclo del proyecto u obra.

El objetivo de este plan es involucrar a las personas y organizaciones que han sido identificadas como claves en la evaluación social, en las etapas de planeación, del diseño y en la implementación de un Plan de actores específico (Público, Privado y Sociedad civil).

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 19 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

6.4.4.- Plan de contratación de mano de obra local

Este plan fortalece el impacto positivo de generar empleo en el desarrollo del proyecto, impulsando la economía local de algunos pobladores ubicados dentro de la zona de influencia de las obras, obteniendo temporalmente mano de obra local no calificada y calificada, de acuerdo a los requerimientos de las operaciones.

Este plan de contratación de mano de obra local debe estar basado en los siguientes elementos.

- Necesidades y perfiles de mano de obra local.
- Proceso de selección de mano de obra local.
- Capacitación de mano de obra local.

El Contratista debe seguir todas las políticas del PSP, incluyendo el presente documento y aquellos que pertenecen a las actividades de contratación local, **así como los compromisos asumidos y documentados con los grupos de interés a lo largo del ciclo del proyecto o servicios de Operación y Mantenimiento.** El Contratista ejecutará el proceso de contratación local de conformidad con la legislación y normas panameñas. **El Contratista tiene la responsabilidad de supervisar a sus subcontratistas y de coordinar la contratación de los mismos para garantizar que cumplan con las políticas y compromisos adquiridos por la UCP con los grupos de interés.**

El Contratista debe proporcionar al Project Manager y a la UCP, mensualmente información relativa al plan de contratación local. Se prohíbe que los contratos sean verbales, deben ser en igualdad de condiciones y de acuerdo a los normas nacionales.

6.4.5.- Plan de prevención y contingencias sociales

El contratista debe establecer una metodología y acciones para la prevención, detección y control de las situaciones conflictivas y/o emergencias (vandalismo, pandillerismo, huelgas laborales, cierres de calles secuestros a trabajadores, entre otros) originadas o agravadas por la ejecución del proyecto, que puedan presentar diversos sectores de la ciudadanía.

Se establecen los posibles efectos socio económicos de la actividad y las medidas de manejo, plasmado en este plan, basados en dos acciones estratégicas como lo son la consulta y el manejo de conflictos. En ese sentido, el Contratista debe presentar un plan de acción de atención rápida que debe ser presentado al PM y la UCP, para su revisión y aprobación, dentro de las primeras 24 horas luego de detectada la incidencia.

Elementos a tomar en cuenta para la elaboración del Plan de Prevención y contingencias sociales:

- Identificar y priorizar los riesgos relacionados a incidentes sociales, (cierre de obras, huelgas, vandalismo, pandillerismo, inconformidades con la calidad del trabajo, pérdidas materiales, violencia física entre trabajadores o con miembros de la

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 20 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

comunidad, entre otros), que puedan afectar la obra y analizar el porcentaje de vulnerabilidad tanto del Programa como de la comunidad.

- Identificar acciones enfocadas a mejorar condiciones de riesgo, para disminuir su impacto y reducir niveles de vulnerabilidad de colaboradores y visitantes y residentes.
- Definir las funciones, responsabilidades y formas de actuar del personal involucrado en la prevención y control de emergencias.
- Establecer los procedimientos de actuación en emergencias.
- Divulgar y establecer el plan de formación al personal, sobre los procedimientos establecidos.
- Identificar y valorar en forma anticipada, todas las eventualidades que puedan amenazar a las instalaciones y por ende a sus ocupantes.

6.4.6.- Plan de afectaciones

En caso de existir afectaciones (totales, parciales, necesidad de compra del terreno por parte de la Nación, etc.) en la comunidad establecida en el área de influencia del Programa Saneamiento de Panamá, el equipo, legal, de afectaciones y el equipo social del Contratista, bajo la supervisión del PM, deben regirse conforme procedimiento vigente.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 21 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

6.4.7.- Plan de gestión y atención de quejas y reclamos

Las quejas provenientes de miembros de comunidades afectadas por el proyecto a causa del desarrollo de las obras serán atendidas por el Contratista según sea el caso, siempre bajo el seguimiento del PM y la UCP, según lo establecido en el **PC-06 Procedimiento "Gestión de Quejas y Reclamos"**.

Como parte del cumplimiento de los indicadores sociales, el equipo social del Contratista realizará un seguimiento personal de estas quejas realizando visitas a los reclamantes y comprobando el estado o el cierre de las mismas. La UCP podrá realizar visitas aleatorias a los reclamantes para comprobar la aplicación efectiva del procedimiento.

6.5.- Metodología de evaluación del plan de gestión social.

La UCP para garantizar la adecuada ejecución del plan de gestión social, por parte del PM y el Contratista aplicará una metodología de evaluación de la Gestión Social de estos, que permita medir los diferentes planes que la componen.

Para el logro de los objetivos, se debe realizar una revisión de documentos técnicos que describen las actividades que se desempeñan sobre planes de gestión social.

Planes	Porcentaje	Criterio de Evaluación
--------	------------	------------------------

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 22 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

<p>6.4.1 Plan de Sensibilización</p>	<p>10%</p>	<p>Implementación del Cronograma. Registros de los levantamientos de actas de vecindad y servicios públicos ; talleres participativos ; visitas domiciliarias; participación en eventos feriales</p>
<p>6.4.2 Plan de Divulgación y Participación Ciudadana</p>	<p>20%</p>	<p>Registros de la implementación de las reuniones informativas y documentación de apoyo para la divulgación comunitaria. Reuniones realizadas/ reuniones programadas. Número de material informativo entregado/ material informativo proyectado.</p>
<p>6.4.3 Plan de Acción de los Grupos de Interés</p>	<p>10%</p>	<p>Implementación del Cronograma. Reporte mensual de las actividades de grupos de interés. Actividades realizadas / actividades programadas</p>
<p>6.4.4 Contratación de mano de Obra Local</p>	<p>10%</p>	<p>Reporte mensual de la contratación de mano de obra local (Información entregada</p>
<p>6.4.5 Prevención y contingencias sociales</p>	<p>15%</p>	<p>Registros de las actividades de prevención, actas de reuniones de contingencia social e implementación de plan de acción). En caso de darse una situación de contingencia social.</p>
<p>6.4.6 Adquisición de Bienes y reasentamiento involuntario</p>	<p>10%</p>	<p>En caso de activarse y cumplir con el procedimiento.</p>
<p>6.4.7 Quejas, Afectaciones y Reclamos</p>	<p>25%</p>	<p>Registros de las reuniones mensuales de quejas y afectaciones. Cumplimiento con los tiempos de atención del procedimiento (Evaluación de las inspecciones de campo. Evaluación del nivel de satisfacción de la atención y respuesta a las quejas o/y afectaciones.</p>
<p>TOTAL</p>	<p>100%</p>	

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 23 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

Observación: para los planes que quizás no desarrollen actividades programas todos los meses, en tal caso se debe evaluar cómo No Aplica (N/A). En el caso de que no apliquen (N/A) estas no tendrán valores y no serán ponderadas, ya que son actividades que no han sido desarrolladas en el periodo correspondiente.

6.5.1.- Control y seguimiento Social

6.5.1.1 Control y seguimiento social para obras y SOM (Servicios DE Operación y Mantenimiento)

El Programa Saneamiento de Panamá establece el control y seguimiento de las obras, servicios y frentes de trabajos en el siguiente apartado y cuya responsabilidad recae en el Project Manager (PM) de cada contrato de obra, a través de su especialista o experto social. En caso de que no exista un PM, el área social de la UCP aplicará este procedimiento.

El porcentaje de desempeño sobre planes de gestión social previamente establecidos en el apartado 8, posibilitan realizar el monitoreo, como parte de un instrumento de seguimiento, evaluación de la gestión, de la planificación y del desarrollo del Plan de Gestión Social. El contratista debe presentar un Informe mensual de las actividades de gestión desarrolladas para conocer el estado y valoración de las actividades sociales realizadas para cada uno de sus planes y acciones, indicadores de gestión que permitirán el desarrollo de un proceso continuo de monitoreo y control.

Para el adecuado control y seguimiento el Project Manager, debe regirse por este método de medición y evaluación, esta es la herramienta principal de seguimiento de las obras o trabajos en ejecución. En ella se deben contener las actividades sociales que tiene que cumplir el Contratista. Cada plan tendrá un valor ponderado que dará como total 100%.

Esta ponderación es mensual, pero el PM debe enviar al área social de la UCP el seguimiento semanal de cada uno de los planes el siguiente primer día hábil a la semana medida, e incluirse en el Informe Mensual correspondiente. El PM debe velar, impulsar y asesorar al Contratista para se apliquen todas las medidas correspondientes. Para efectos de aprobación, recepción y pago de obras, la UCP acepta como satisfactorio un valor no menor al 90%.

El PM debe garantizar que los incumplimientos y las oportunidades de mejoras encontradas en el proceso de control y seguimiento social en general, sean comunicados al Contratista oportunamente para que este aplique las acciones correctivas o de mejora lo más pronto posible.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 24 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

Para asegurar el seguimiento de la UCP, los incumplimiento no deberán comunicarse de manera verbal, se deberá entregar en un documento por escrito, mientras las oportunidades de mejoras si pueden implementar y comunicar de manera verbal.

Entre los mecanismos de comunicación que podrá utilizar el PM tenemos: verbal in situ durante o al final de la inspección, entrega de informes de inspección vía correo electrónico o físico, a través de las reuniones de seguimiento ordinarias y extraordinarias, talleres de trabajo específicos, o cualquier otro mecanismo que sea necesario. Para todas las gestiones de comunicación el PM deberá generar evidencias de la misma.

Si durante la ejecución de la obra se registra un promedio mensual de cumplimiento social por debajo del 80%, el PM deberá organizar, convocar, ejecutar y liderar al menos un (1) taller con el Contratista dentro de los siguientes diez (10) días tras el cierre del mes medido. Dentro de este taller el Consultor asesorará, apoyará y supervisará más estrechamente al Contratista con el objetivo de mejorar el cumplimiento social. Si el promedio de cumplimiento da por debajo de 80% durante 3 meses consecutivos, el PM, junto al Contratista deben elaborar y presentar a la UCP para su aprobación un Plan de Acción dentro de los siguientes quince (15) días al cierre del tercer mes en donde se plasme, como mínimo, la identificación y el análisis del incumplimiento y las consecuencias sociales de los mismos, las medidas a tomar, los recursos que se destinarán para garantizar la mejora significativa del porcentaje de cumplimiento, el cronograma de implementación del Plan de Acción.

El Plan de Acción debe ser diseñado de tal manera que se pueda lograr un porcentaje de cumplimiento de al menos 80% a los 30 días de su implementación. En caso de no cumplir este objetivo, se considera un incumplimiento mayor y el PM deber tomar diversas acciones como amonestaciones formales, paralización de los trabajos, una mezcla de ambas o cualquier otra medida permitida en el contrato y/o pliego de cargos.

Si el promedio de cumplimiento social da, para cualquier mes, por debajo de 70%, se lo considerará automáticamente como un incumplimiento mayor y el PM debe tomar las diversas acciones citadas en el párrafo anterior para estos casos y que permitan lograr un porcentaje de cumplimiento por encima del 90%.

Con el objetivo de dar seguimiento, control, acompañar y validar el proceso de supervisión, la UCP puede inspeccionar las diversas obras bajo su responsabilidad en compañía del PM (si aplica), con la frecuencia que estime conveniente, con o sin el acompañamiento del PM. Durante la misma verificará las condiciones sociales y el cumplimiento de las medidas correspondientes, apoyándose en las verificaciones de las diferentes actividades propuestas en cada uno de los planes sociales de acuerdo a un cronograma semanal que debe estar integrado con el desarrollo de la obra o servicios que se brinda.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 25 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

Al igual que el PM con el Contratista, la UCP debe comunicar al PM los resultados de sus evaluaciones, los incumplimientos y las oportunidades de mejoras encontradas durante visitas o inspecciones a los frentes de trabajo, como mecanismo de control y seguimiento social en general.

 Programa Saneamiento de Panamá	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL	Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 26 de 32
	GESTIÓN SOCIAL	
Gestión Social		

6.5.1.2 Reportes mensuales

Para las obras que tenga el PM, este debe recopilar toda la información generada de la gestión social y plasmarla en un Informe Mensual de Gestión Social, el cual debe ser entregado con el contenido y la forma en que se indique en los pliegos de cargos, o, en su defecto, los que determine posteriormente la UCP.

Para las obras que no cuenten con un PM, el Supervisor de Gestión Social o el encargado asignado para la supervisión social, debe reportar a la gerencia de la sección Socio Ambiental el porcentaje de cumplimiento social de la obra y cualquier otra información relevante de la gestión social, ya sea a través de un informe mensual o cualquier otro mecanismo que determine la UCP.

6.5.1.3 Instrumentos de gestión social

Además del seguimiento, el PM o la UCP deben cumplir todas las instrucciones de seguimiento que indique los Instrumentos de Gestión Social aplicables. Estos pueden ser listas de asistencia de reuniones informativas, actas de reunión, registro fotográfico, actas de vecindad, acuerdos entre el Contratista y la comunidad o algún residente, permisos de paso, entre otros.

7.- FORMULARIOS.

- No aplica

8.- TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Apartado modificado	Descripción de la modificación
0	Julio 2018		Edición Inicial
1	Mayo 2021	3	Actualización de referencias

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL GESTIÓN SOCIAL	Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 27 de 32
	Gestión Social	

9.- ANEXOS

9.1.- Modelo de Guía Metodológica para el mapeo de actores (pasos a seguir)

- 1.- **El tema:** Antes de definir quiénes son las personas, grupos u organizaciones en los que se está interesado, se debe saber tener claro que nuestro tema central es el PSP.
- 2.- **Identificar los actores sociales:** Utilizando una guía metodológica apropiada y verificable que pueda utilizarse con las siguientes características
 - Poseen información, experiencia o recursos necesarios para implementar el proyecto.
 - Consideran que tienen derecho a estar involucrados en la implementación de del proyecto.
 - No están siendo directamente afectados pero podrían tener un interés en el proyecto.
 - Podrían verse afectados por el proyecto

Matriz de caracterización de actores

Grupo de actores sociales	Actor (NOMBRE)	Rol en el proyecto	Relación predominante	Jerarquización de su poder
Clasificación de los diferentes actores	Conjunto de personas con intereses homogéneos que forman o formarán parte de una propuesta o proyecto	Funciones que realiza cada actor y objetivo que persigue con su accionar	Se define como relaciones de afinidad (Confianza) frente a lo opuesto (conflicto) <ul style="list-style-type: none"> • A favor • Indiferente • En Contra 	Capacidad del actor de limitar o facilitar las acciones <ul style="list-style-type: none"> • Alto • Medio • Bajo

En la matriz anterior se debe tomar en cuenta las diferentes condiciones de los Actores:

- Están siendo o podrían verse afectados o no están siendo afectados, pero podrían tener un interés en el proyecto.
- Poseen información, experiencia o recursos necesarios para complementar el proyecto.

Se deberá llegar al nivel más específico posible para cada uno de los actores identificados y su información.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 28 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

3.- Clasificar:

En el mapeo de actores se utilizará una clasificación de actores sociales, basada en la división según su ámbito, descrito en el numeral 6.4. Estrategia de Intervención, para identificar en forma concreta los posibles actores con los que se vincularán, que tipo de relaciones se establecerá con ellos y cuál será el nivel de participación de cada uno de los actores social.

4.- Analizar Posición, Poder e Interés

Realizar el análisis de los actores siguiendo las dos siguientes categorías planteadas: 1) posición, 2) poder e 3) Interés. Con ello se busca realizar un análisis cualitativo de los diferentes actores de cara a los procesos participativos.

1. Posición: Se define como la percepción y actitud frente al proyecto:

1.1 A favor: Predomina las percepciones y actitudes de confianza y colaboración

1.2 Indeciso/indiferente: No se visualiza toma de posición ni a favor ni en contra

1.3 En contra: El predominio de percepciones es negativa y con actitudes propensas al conflicto.

2. Poder: Se define para este caso como la capacidad del actor de influenciar limitando o facilitando las acciones que se emprenda con la intervención. Se considera los siguientes niveles de poder:

2.1 Alto: Predomina una alta influencia sobre los demás

2.2 Moderado: La influencia es medianamente aceptada

2.3 Bajo o ninguno: No hay influencia sobre los demás actores

3. Interés: Se refiere a la proactividad del actor sobre el tema, con acciones a favor o en contra.

3.1 Poco o ninguno: No asiste ni participa en reuniones convocadas

3.2 Moderado: Asiste y no da mayores aportes o sugerencias

3.3 Mucho: Proactivo en acciones

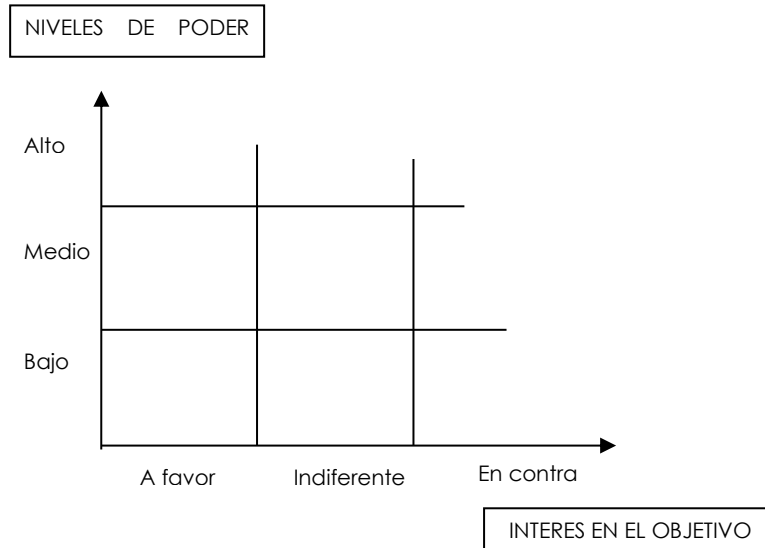
5.- Elaborar Mapa

Elaborar un cuadro de doble entrada en donde cada fila (eje vertical) esté determinada por los tres grados de poder que puede poseer cada actor (alto, medio, bajo) y cada columna (eje horizontal) este identificada por la posición de cada actor respecto a la propuesta de intervención (a favor, indiferentes y opuestos).

Mediante la discusión entre los participantes, se procederá a la ubicación de cada actor identificado en el cuadro de acuerdo con su nivel de posición y grado de poder de tal manera de ir tejiendo el mapa de actores.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL GESTIÓN SOCIAL	Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 29 de 32
	Gestión Social	

Mapa de poder y posición



6.- Mapear relaciones

Se debe identificar y analizar el tipo de relaciones que puede existir entre los diferentes actores identificados, por ejemplo: relación fuerte de coordinación y trabajo conjunto, relación débil con poca o casi ninguna coordinación y relación de conflicto. Se utilizarán al menos los siguientes niveles de relaciones sociales.

- 1.- Relaciones de fuerte colaboración y coordinación
- 2.- Relaciones débiles o puntuales
- 3.- Relaciones de conflicto

El mapa debe ir identificado con simbología que caracterice los tipos de relaciones.

Revisar análisis de actores sociales

Es importante verificar y analizar para asegurarse que no resulten excluidos actores importantes por fuera del ejercicio y que estos tienen en la realidad los intereses, la posición y la influencia (poder) que estimaron, y evaluar la disponibilidad y el compromiso de apoyo de los actores seleccionados.

Luego de analizar se debe identificar las estrategias que permitan la participación de los actores sociales con las características de intervención durante el desarrollo de las obras, se debe asegurar que sus actores prioritarios reciban atención prioritaria.

9.2.- Propuesta de control de reuniones

Reunión Comunitarias																Total de Asistentes por frente	Total de Reuniones por frente							
Ubicación				Inicial			Seguimiento				Cierre			Extraordinaria 1										
Sector	Comunidad	Corregimiento	Frente	Fecha de Volanteo	Fecha de reunión	N° Asistentes	Fecha de Volanteo	Fecha de reunión	H	M	T	Fecha de Volanteo	Fecha de reunión	H	M	T	Fecha de Volanteo	Fecha de reunión	H	M	T			
Cuenca A7	Chanel	Ernesto Córdoba Campos	Escuela El Progreso	5 de agosto de 2016	12 de agosto de 2016	9 10 19																	19	1
Cuenca A8	Villa María y El Progreso	Ernesto Córdoba Campos	Escuela El Progreso	11 y 12 de agosto de 2016	19 de agosto de 2016	9 22 31																	31	1
Cuenca A9	El Progreso, Nuevo Gonzalillo y Villa María	Ernesto Córdoba Campos	Escuela El Progreso	19 de agosto de 2016	22 de agosto de 2016	8 11 19																	19	1

La copia impresa se convierte en una versión no controlada

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01</p> <p>Edición: 1</p> <p>Vigencia: junio de 2018</p> <p>Página 30 de 32</p>
	<p>Gestión Social</p>	

9.3.- Propuesta de Registro para la Contratación de mano de obra local

No.	Nombre	Apellido	Cédula	Edad	Sexo	Residencia Lugar, calle, No. de casa y Tel.	Función desempeñada	Frente o Área de Trabajo	Inicio de labores
1					M	San Sebastián	Ayudante general		12-1-2017
2					M	San Sebastián	Ayudante general		12-1-2017
3					M	San Sebastián	Ayudante general		12-1-2017

9.4.- Reuniones

Con el propósito de lograr un objetivo común a través de la interacción, se reúnen dos o más personas para discutir uno o varios temas, a menudo en un ambiente formal o informal. Estas reuniones se establecen de tres tipos;

- Informativa: Dar a conocer una información o decisión. Anunciar un cambio. Dar instrucciones a un equipo. Adoptar un procedimiento. Informar un plan o proyecto.
- Participativa: Analizar o resolver un asunto determinado. Acordar una o más responsabilidades. Tomar decisiones. Intercambiar puntos de vista. Llegar a acuerdos y tomar decisiones.
- Consulta: Diagnosticar un problema. Recoger y brindar información determinada. Conocer reacciones ante un cambio. Generar sugerencias y alternativas de solución. Recabar posiciones ante un conflicto. Analizar opciones. Ver anexo 12.4., cuadro control de reuniones

9.4.1.- Etapas de la reunión

Las reuniones se dividirán en etapas a fin de manejar, organizar y planificar las mismas;

Antes de la Reunión

Es importante analizar el Propósito de la reunión, Tener una razón que justifique, motivo, recursos y tiempo invertido. Es la oportunidad para evaluar el contexto en términos de clima interno, disponibilidad de la información, efectos en las personas, entre otras. En definitiva, responde a lo oportuno del momento en que se efectúa la reunión.

Las convocatorias a las reuniones se realizarán como mínimo, con una anticipación de 7 días hábiles con un fin de semana intermedio, las mismas se harán por medio de volanteo.

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 31 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

Durante La Reunión

Elementos a considerar durante la Reunión;

- Puntualidad: Iniciar puntualmente la reunión.
- Ambientación: Agradecer la puntualidad de los asistentes. Conversar informalmente con los participantes para distender el ambiente en un momento inicial.
- Revisión de agenda: Exponer objetivos y resultados esperados de la reunión. Repasar agenda para evaluar con el equipo si es necesario añadir o eliminar algún punto o modificar los tiempos estimados. Entregar material de apoyo para consulta o lectura durante la reunión si fuese necesario y pertinente.

Definición de normas de la reunión:

- Respetar agenda y tiempos por tema. No salirse del programa.
- Aplazar para otra reunión los temas que no se relacionen con la agenda.
- Dar y pedir la palabra. Sólo una persona habla a la vez.
- Las personas deben hacer uso de la palabra solo para referirse al tema que se discute y bajo un tiempo determinado.
- Solicitar que los comentarios y discusiones sean sobre temas, asuntos e ideas y no sobre personas.
- Solicitar que los participantes permanezcan durante la reunión.

Después de la Reunión

- Recapitulación: Efectuar cierre formal mediante resumen de acta con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.
- Efectuar, o solicitar a algún participante, resumen de los acuerdos, pasos a seguir, fecha tentativa de próxima reunión, y monitoreo de los acuerdos pactados,
- Las actas se deben contener evidencia fotográfica y corresponden ser enviadas a más tardar cinco días de por medio al Project Manager con copia a la UCP.

9.5.- Código de ética

El Plan de contratación de mano de obra local debe establecer un reglamento o normas de comportamiento que debe estar descrita como Código de Ética para el personal (trabajadores) de la empresa contratista en el área de trabajo, con el fin de minimizar posibles conflictos con las comunidades. Cada trabajador deberá recibir por parte del Contratista una copia de este código de ética, antes revisada y aprobada por el PM y la UCP.

Este código de ética debe contener el siguiente contenido mínimo:

- a. Objetivo
- b. Prohibiciones

 <p>Programa Saneamiento de Panamá</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO SOCIAL</p> <p>GESTIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PS-01 Edición: 1 Vigencia: junio de 2018 Página 32 de 32</p>
<p>Gestión Social</p>		

b.1. Restricciones sociales (a manera de ejemplo: prohibir acuerdos verbales, insinuaciones sexuales, comportamiento inadecuado con la población local, maltrato físico o verbal, ect)

b.2. Restricciones ambientales (a manera de ejemplo: prohibir a los trabajadores el depósito de sus desechos orgánicos e inorgánicos en las áreas de trabajo y fuera los espacios o recipientes establecidos, prohibida la compra y caza de animales silvestres, talas no autorizadas en el proyecto, etc.)

b.3. Restricciones de Salud Ocupacional (a manera de ejemplo: prohibir a los trabajadores estar en sus lugares de trabajo sin su equipo de protección, el consumo de bebidas alcohólicas durante días de trabajo con miembros de la comunidad en horas laborales, etc.

b.4. Restricciones aplicables a los trabajadores foráneos exclusivamente (a manera de ejemplo: prohibir la caza y pesca en el área del proyecto, presentar una conducta respetuosa en su participación en actividades de esparcimiento comunal o actividades culturales, sancionar toda conducta violenta contra miembros de la comunidad, respetar las dinámicas de la población y no involucrarse en actividades de organización política, informar a su superior que de cualquier enfermedad que pueda estar confrontando, entre otros.