



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Dirección Social, Ambiental y de Comunicación Gestión Social PAPS

Informe de labores

***Gestora social: Hellen Ramírez Solano
Septiembre 2016 - Diciembre 2024***

HELLEN RAMIREZ
SOLANO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
HELLEN RAMIREZ SOLANO
(FIRMA)
Fecha: 2024.12.18 19:58:16
-06'00'

I. Introducción

El siguiente documento es un informe sobre el trabajo realizado durante el periodo que va del 16 de septiembre de 2016 al 31 de diciembre de 2024, en el puesto de Ejecutiva Especialista Social, en la Unidad Ejecutora de Agua Potable y Saneamiento del AyA (UE PAPS).

El Proyecto de Mejoramiento ambiental tiene por Objetivos:

- Mejorar condiciones ambientales.
- Promover la salud de la población costarricense.
- Descontaminar los ríos del Área Metropolitana de San José.
- Ampliar y rehabilitar servicios de Agua potable y Saneamiento en áreas rurales, periurbanas y urbanas.
- Promover la participación organizada de las comunidades.
- Lograr la sostenibilidad de los sistemas en el tiempo.

Para lograrlo y como respaldo, se cuenta con la Declaración de Interés Público del Proyecto mediante el Decreto 32133 de noviembre 2004.

A continuación, se describe el trabajo realizado desde la gestión social en el marco de tres paquetes de obras del megaproyecto de Mejoramiento Ambiental del Área Metropolitana de San José: A- Redes Zona Norte, subdividido en: Redes de Alcantarillado Zona Norte sin Servidumbre: Obra No. 1: Trinidad de Moravia, Obra No.2: Coronado A, Obra No.3: Coronado B, Obra No.4: Coronado C, Obra No.5: Coronado D, Obra No. 6 Purral y Sabanilla. Paquete No.3 Zona Norte: Extensiones Quebrada Jesús y Manzana, Desvío sin Servidumbres. Paquete No.4 Zona Norte: Extensiones Rivera, Coronado, San Francisco. REHABILITACIÓN. RIVERA 1 más Almafisa, Rivera 2, Tibás y Saprissa. Paquete No. 5 Zona Norte: Extensiones: Mozotal, Purral 1 y 2, Rehabilitación: Zetillal, Ampliación Barreal, Barreal, El Alto y Redes Secundarias Asociadas a Colectores. B- Redes Zona Sur y C- Construcción y mejoras de colectores y subcolectores en las cuencas Rivera, Torres, María Aguilar y Tiribí (COMECO).

El periodo de tiempo de trabajo por paquete de obra fue: *Redes Zona Norte, Iniciando en el año 2016, Redes Zona Sur donde se tuvo participación social desde el año 2019* y en el paquete COMECO del año 2021 al 31 de diciembre de 2024.

II. Funciones asignadas

La contratación según manual de puestos tiene a cargo las siguientes labores:

1. Coordinar, ejecutar y controlar los procesos de transformación social, estableciendo estrategias que permiten el desarrollo del Programa.
2. Coordinar, ejecutar, controlar, diseñar, desarrollar e implementar programas dirigidos a promover una cultura de ambiente a través del programa.
3. Coordinar, ejecutar, controlar, evaluar la dinámica social, económica, política y ambiental y potenciar los beneficios en el ámbito de la prestación de servicios públicos.
4. Apoyar en el fortalecimiento de la relación entre todos los actores sociales y el programa para mejorar la calidad de vida y la transformación del ambiente donde se desenvuelven cotidianamente, por medio de la atención directa de los beneficiarios.
5. Coordinar, ejecutar, controlar, investigar y analizar las pautas y normas de conducta en relación con la prestación del servicio público proponiendo estrategias que promuevan el cambio conductual.
6. Promover una actitud racional y un comportamiento expresivo en la resolución de conflictos, que se puedan originar durante las diferentes etapas del ciclo de vida de los proyectos.
7. Brindar asesoría en todo lo relacionado con su ámbito de acción.
8. Coordinar, ejecutar, controlar y actualizar la base de datos de las Municipalidades y Áreas de salud para retomar el envío de información de los avances del programa a cada Cantón.
9. Coordinar, ejecutar y controlar las acciones en conjunto con instituciones locales que se encarguen del abastecimiento de agua potable de las comunidades, implementando estrategias que busquen mejorar la sostenibilidad de los servicios.
10. Facilitar instrumentos para el diseño, implementación y evaluación de proyectos socioeconómicos, para que sean aplicados por las ASADAS de forma participativa.
11. Capacitar actores sociales para potenciar su participación y mejor gestión en temas relacionados con la administración y mantenimiento de acueductos comunales.
12. Coordinar, ejecutar, controlar, negociar y concretar planes de trabajo entre diversos actores sociales públicos y privados, para las etapas

posteriores a la ejecución de los proyectos.

13. Liderar procesos y lograr el consenso de comunidades y organizaciones enfrentar los problemas relacionados con la gestión del agua.

14. Otras funciones encomendadas por la Gerencia del Programa.

III. Actividades realizadas según paquete de obra

La gestión social es un componente muy importante en el desarrollo de las obras, ya que cada día se deben de implementar diversos procesos con el fin de mantener un equilibrio entre la ejecución de las obras y su impacto en las comunidades.

Por tratarse de un proyecto de alcantarillado sanitario el impacto en las comunidades es alto y el interés de las comunidades es escaso. De ahí que se generen muchas quejas, solicitudes y reclamos que deben ser atendidos por la gestión social.

1. Construcción de Alcantarillado Sanitario *Redes Zona Norte*

Las obras de redes del sector Norte del Área Metropolitana de San José corresponden a la Licitación Pública Internacional N°2014LI-000004-PRI. El Contratista es el Consorcio MECO – Fernández Vaglio. El plazo inicial para la construcción se estableció en 16 meses. Este paquete de obra fue por diferentes contratistas, según cada etapa: los contratistas fueron:

- CODOCSA
- SOGEOSA
- Vanderlatt y Jiménez
- Meco y Fernandez Vaglio

Es importante destacar que no se contaba por cartel con personal especialista en el Área Social, por lo que se coordinaba con la gestión ambiental y con el equipo técnico para dar seguimiento a las solicitudes, quejas y reclamos, así como para coordinar actividades que involucraran a los actores interesados. Le correspondió al encargado social del AyA hacerse cargo de todo el abordaje social.

La gestión se propuso realizar un mapeo de actores sociales para realizar los procesos de comunicación oportuna, básicamente haciendo actividades participativas como reuniones de presentación inicial y seguimiento del proceso constructivo. Todo con la finalidad de mantener a la población informada y establecer aliados estratégicos que permitieran el desarrollo óptimo del proceso. La gestión oportuna ha logrado generar confianza y enlace con los actores sociales mediante los canales de comunicación disponibles durante el proceso.

Se efectuaron reuniones con entidades gubernamentales y no gubernamentales, como el Gobierno Local para establecer espacios de información y comunicación.

Con el gobierno local se coordinó lo relativo con cierres y rutas de desvío y se contó con el apoyo de policía municipal para el manejo del tránsito.

Se participó en actividades como ferias de la salud y espacios en centros educativos. Desde la gestión social de A y A se formó parte de la Comisión Municipal de Emergencias de Coronado.

En Calle Blancos se realizaron trabajos de un tramo de 75 metros que pasa bajo la línea del tren. Se decidió utilizar una tecnología de microtuneleo para realizar el cruce de tubería bajo la línea férrea con el cual no se tiene la necesidad de suspender la actividad del tren ya que no se afecta el servicio de este.

La máquina utilizada para estos trabajos es una máquina de microtuneleo llamada Borhtec BM 400 S la cual, mediante una tecnología de guía piloto que logra perforar el suelo para crear un túnel por donde se instalará la tubería, este tipo de tecnología se le conoce como “euger boaring”. La ventaja de esta máquina, a diferencia de una AVN es que el espacio requerido para su instalación es mucho menor y por ende su impacto en el tráfico vehicular es mínimo.

Se realizó la supervisión social diaria en los frentes de trabajo, en los alrededores del Amazon, Sabanilla y Los Yoses, el INS, Tazumal y alrededores de Calderón Guardia. Se realiza observación de campo y se hacen sugerencias y recomendaciones a los trabajadores y a la encargada de salud ocupacional con respecto a posibles mejoras en cuanto a orden en los frentes de trabajo y en cuanto a aspectos de seguridad ocupacional que pueden afectar las obras y la imagen de la institución y se conversa con diferentes actores sociales presentes en los sitios de trabajo.

Se participa activamente en reuniones con Comisión integrada por representantes del Hospital Calderón Guardia, personeros de A y A y representantes del Consorcio que están coordinando los trabajos en los alrededores del Hospital. Se mantiene contacto constante vía Whatsapp y teléfono.

Se participa en aplicación de encuestas del Plan de Conexiones Intradomiciliarias en Moravia y Coronado, los días: 28 y 30 de enero, 01, 04, 06,13,15, 18, 22 y 27 de febrero, 01, 04,06, 15 y 22 de marzo de 2019.

Se finalizaron las obras dando por cerrados todos los casos reportados como quejas y posteriormente se atendieron situaciones que fueron saliendo a través de la Contraloría de servicios del Gobierno local.

Dificultades encontradas.

La cantidad de polvo que se genera en los frentes de trabajo produce daños en las propiedades y problemas de salud pública.

El atraso que presentan las empresas para realizar los arreglos a las propiedades que han sufrido daños por causa del proyecto incrementa la molestia de la población.

La brecha existente entre inicio de trabajos y la finalización de estos (asfaltado) provoca aumento de quejas e inconformidad de los usuarios. En zonas como Los Yoses, que tiene mucho comercio y mucho tránsito hay un pendiente de asfalto que ha generado muchas denuncias por parte de los afectados.

En general, se presenta afectación a comerciantes de las zonas intervenidas por cierres en vías o por el estado de las zonas de trabajo, donde sus representantes indican que han tenido pérdidas por una disminución en sus ventas provocadas por la dificultad de acceso de sus clientes a sus negocios.

2. “Construcción de Alcantarillado Sanitario Redes Zona Sur” Licitación Pública Internacional No. 2018BPO-000001-BID. Contratista Proyectos Turbina S.A.

Proyecto “Construcción de Alcantarillado Sanitario Redes Zona Sur” Licitación Pública Internacional No. 2018BPO-000001-BID. Contratista Proyectos Turbina S.A.

ALCANCE

Las comunidades directamente beneficiadas por el proyecto son :

Granadilla y Sabanilla: Urb. La Ribera, Santa Marta, Granadilla Norte, Begonia, La Volio, Las Brisas, La Europa, El Cedral, El Roble, Justo Hernández, El Cristo de Sabanilla
San José: Los Yoses, Zapote, Plaza Víquez, La Dolorosa, Los Ángeles, Catedral, Estación del Pacífico, San Cayetano, Mongito, Tanques del Sur, Hatillo 1, 25 de Julio, Colonia Kennedy, Concepción de Alajuelita, Paso Ancho Sur.

Desamparados: Autofores, Coopelot, San Rafael Abajo, Calle Los Ángeles, Calle Casa Blanca, Ruta Nacional 217, Ruta Nacional 214, Urbanización Fuentes, Ruta Nacional 217, Calle Pedrito Monge, Calle Abarca, Calle 17 de Octubre, Novedades, Urbanización Óscar Arias, Barrio Los Ángeles, Urbanización Don Allan, Calle Cortés, Urbanización Itaipú, San Juan de Dios de Desamparados

GENERALIDADES

La zona de influencia de este proyecto concentra una gran cantidad de viviendas, comercios, empresas industriales y condominios. Esta ha sido una zona de expansión urbana y atracción de nuevos pobladores, por lo que la importancia de construir, rehabilitar y reemplazar la red de colectores y subcolectores se hace de carácter urgente. Sin embargo, esas mismas características han generado gran cantidad de quejas a las que se la ha tenido que dar seguimiento.

Entre las principales funciones a realizar por parte de la gestión social, se dio apoyo a los gestores sociales del contratista en la recopilación de información para caracterizar las zonas a intervenir, la construcción del mapeo de actores sociales, la participación activa en ferias y en trabajo con escuelas y grupos comunales, así como la construcción seguimiento y atención de la matriz de quejas, solicitudes y reclamos.

Se recibió un total de 500 quejas, solicitudes y reclamos durante todo el proyecto, las mismas fueron consignadas en un registro digital para su seguimiento y atención. Todas quedaron subsanadas.

Al finalizar el proyecto se aplicaron y firmaron 123 actas de cierre socioambiental.

Es importante mencionar que para este proyecto se estableció como requisito a nivel cartelario, la contratación de personal clave encargado de la gestión social y la comunicación durante toda la ejecución del proyecto, además se contó con la inspección de personal del ICE, lo que facilitó mucho los procesos.

3. Construcción y mejoras de colectores y subcolectores en las cuencas Rivera, Torres, María Aguilar y Tiribí (COMECO).

Este paquete de obras se dividió en dos líneas que están a cargo de su ejecución por la empresa SADE:

- **Línea 1:** "Ampliación, reemplazo y reparación de infraestructura de alcantarillado sanitario en colectores y subcolectores en las cuencas Rivera, Torres, María Aguilar y Tiribí" Cantones: San José, Goicoechea, Montes de Oca, Vásquez de Coronado, Moravia y Montes de Oca, Desamparados, Alajuelita y Tibás, Provincia de San José (ARR AS).
- **Línea 2:** "Rehabilitación de la infraestructura de alcantarillado sanitario en colectores y subcolectores en las cuencas Rivera y Tiribí" Cantones: San José, Goicoechea, Montes de Oca, Vásquez de Coronado, Moravia, Desamparados, Alajuelita y Tibás, Provincia de San José (Rehab AS).

Por las dimensiones del proyecto la empresa SADE realizó una sectorización del proyecto.

Cuando inició la ejecución del proyecto, el equipo social apoyaba ambas líneas, sin embargo, por una redistribución dirigida de trabajo, se definió la atención social por línea.

Este paquete de obra contó con cuatro gestores sociales del AyA y seis gestores sociales de la contraparte social del contratista.

Entre las principales actividades que se desarrollaron desde la gestión social fueron:

a. Identificación preliminar de las áreas de proyecto

Antes del inicio de las obras se realizaron visitas de reconocimiento de los sectores contemplados como parte del Proyecto "Construcción y mejoras de colectores y subcolectores en las cuencas Rivera, Torres, María Aguilar y Tiribí", en compañía de los gestores sociales de la empresa SADE. Las visitas de reconocimiento fueron fundamentales para el planteamiento de medidas de gestión y para la identificación de las partes interesadas con quienes se establecieron líneas de comunicación a lo largo del proyecto.

También se realizaron recorridos previos para hacer un registro fotográfico

notarial (la empresa SADE contrato un abogado para dar fe del estado de los lugares que iban a ser intervenidos).

Con la información de los recorridos previos la gestión social de UE-Paps elaboro un informe sobre algunas consideraciones sociales a tomar en cuenta para el desarrollo de las obras, como zonas vulnerables o con necesidades especiales.

Cuadro 1: Cantones y distritos, Línea 1

b. Mapeo de actores sociales

Para la identificación de actores se visita los sectores, se habla con los vecinos y se identifican actores claves para incluirlos en una matriz, en esta matriz se incluyen miembros de las comunidades, vecinos, líderes comunales, representantes de organizaciones, instituciones, empresas, comercios u otras entidades como gobiernos locales.

Esta matriz cuenta con la información del contacto como: nombre de la institución, organización, comercio o industria, función de la persona de contacto, nombre, teléfono y correo electrónico, en caso de tener página web y un espacio para anotar observaciones, donde se anota si existen condiciones especiales de los contactos o de las comunidades, tomando en consideración situaciones de vulnerabilidad, además de acuerdos o referencias de importancia para la gestión social del proyecto.

La matriz se completa según los datos solicitados, y otorgados por los entrevistados, sin embargo, se debe contemplar que no todas las personas están en la disposición de facilitar datos personales y algunas otras personas no cuentan con correo electrónico, o enlaces de redes sociales, tales el caso de la población civil de las comunidades.

Es importante destacar que esta matriz se esta actualizando según las necesidades y los requerimientos de cada frente, por tanto todavía se encuentra en construcción.

c. Atención de quejas, solicitudes y reclamos.

Como parte del abordaje que realiza la gestión social es la atención de quejas, solicitudes y reclamos que presenta los diferentes actores que se encuentra tanto en la zona directa como indirecta de las zonas de intervención.

Para llevar un registro y poder dar seguimiento a estos incidentes se realiza

un registro en un documento en Excel llamado “Matriz de quejas, reclamos y solicitudes”, ahí se describen los reclamos y las quejas planteadas por la comunidad, el responsable y el recibido conforme de la persona manifestante, esto con el fin de poder dar una solución o una respuesta ante la situación expuesta por vecino o la organización.

A la fecha del cierre de proyecto, todas las quejas, solicitudes y reclamos, fueron cerradas con excepción de una que está pendiente porque todavía se están haciendo reparaciones en la zona.

d. Reuniones comunales y volanteo

Las reuniones comunales se realizan para brindar información del proyecto y de las diferentes etapas constructivas en las zonas de influencia del proyecto.

El objetivo principal de las reuniones es dar a conocer las obras, sus impactos, los tiempos de ejecución y el apoyo social del proyecto a las comunidades. Las reuniones informativas se realizarán como mínimo una semana antes de inicio de obras o durante el desarrollo de las obras para explicar etapas y avances de obra.

El proceso de volanteo consiste en la distribución de volantes informativos a los actores sociales del proyecto y las comunidades de influencia directa del proyecto, estos pueden ser impresos y son los que se entregan casa a casa o de forma digital que se comparten por correo electrónico y a grupos de whatsapp. El diseño de los volantes está a cargo de la gestión social del contratista y es revisado por la gestión social de UE-Paps.

e. Giras de inspección

Las giras de inspección de obras se realizaron como mínimo dos veces por semana, según la programación de obras y los asuntos de atención que fueron requeridos por el proyecto, esto con el fin de atender a las comunidades, prevenir y mitigar los impactos que se puedan derivar de los procesos constructivos.

Se debe destacar que durante la pandemia del COVID-19 estas giras se realizarán bajo estrictas normas según el protocolo para evitar el contagio

tanto a los trabajadores de AyA, como al personal del contratista.

f. Reuniones de gestión social UE-Paps y equipo social del contratista SADE

Como parte del seguimiento y la supervisión a cargo del equipo de la gestión social de UE-Paps sobre el trabajo realizado por la gestión social del contratista SADE, semanalmente se lleva a cabo una reunión virtual donde se tratan temas como: las quejas y reclamos, las solicitudes comunales e institucionales, las reuniones con actores sociales y las estrategias para el abordaje de los diferentes sectores a intervenir.

Estas reuniones permiten ir adelantando situaciones que puedan atrasar las obras y ajustar las estrategias sociales según las necesidades de las diferentes comunidades.

g. Recorridos para aplicación de actas de cierre del proyecto

Los encargados de gestión social, encargados de gestión ambiental e ingeniería, realizan giras de verificación preliminares para inspeccionar las reparaciones de daños a infraestructura pública y privada que sean derivados de las actividades constructivas asociadas al proyecto.

1.1. Lecciones aprendidas

Es importante y necesario que los ingenieros valoren y permitan el desarrollo de la gestión social como se dio en el caso de Desvió Tiribí, donde ningún frente de trabajo se inicio sin antes tener la evidencia del abordaje social, esto en COMECO no se dio.

Se nombro un enlace entre la gestión social y el gerente de obra, pero solo entorpeció el trabajo del resto de los compañeros de la gestión a no haber una línea de comunicación efectiva. Es importante valorar el perfil en caso de personas que funjan como enlaces.

Tener una comisión de servidumbres debe ser una buena práctica en este tipo de proyectos, ya que muchas de las servidumbres se adquirieron hace más de cinco años y no se encontraban resguardadas ni rotuladas, lo que ocasiona invasiones y la desconformidad de los propietarios por el tiempo transcurrido para la ejecución.

Que las empresas cuenten con especialistas sociales facilita el abordaje y además permite tener mayor control de las zonas intervenidas.

