



Descripción general del Programa de Defensoría del Proyecto de Agua a través del Delta

I. Introducción

El propósito del programa es establecer una oficina de defensoría para que sirva como recurso para los residentes, las empresas, los miembros de la comunidad, las comunidades de justicia ambiental (environmental justice, EJ), las agencias locales y la tribus del Delta con el fin de (1) garantizar que las inquietudes o quejas relacionadas con la construcción se aborden de manera eficiente y justa, y se mantenga la transparencia del proyecto; (2) fomentar la agilización de resolución de quejas; y (3) proporcionar a los miembros de la comunidad local la confianza de que los problemas e inquietudes relacionados con la construcción se abordarán y se resolverán de manera rápida y justa en la medida de lo posible. La oficina de defensoría colaborará con la construcción y los equipos de comunicación para ayudar a garantizar una información pública proactiva y la concientización comunitaria a fin de evitar y minimizar los inconvenientes, las sorpresas o malentendidos locales. La oficina de defensoría favorecerá la conexión con el personal que tiene la autoridad de investigar y resolver problemas.

Misión:

Promover la equidad y la responsabilidad en la puesta en la ejecución del Proyecto de Agua a Tráves del Delta al garantizar una comunicación rápida y clara, favorecer la resolución de inquietudes y proporcionar una revisión del proceso de resolución de quejas.

Resultados esperados:

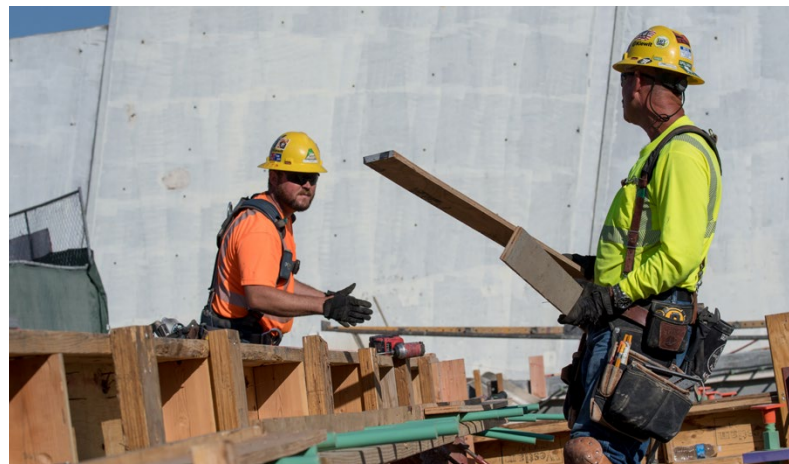
Un proyecto de construcción transparente y responsable que aborde las necesidades de los residentes, las empresas, otros miembros de la comunidad, las comunidades de EJ, las agencias locales y las tribus, administrado por un defensor para minimizar los conflictos, proporcionar un foro para resolver inquietudes y quejas, y generar confianza entre las partes interesadas.

Alcance y calendario:

El trabajo de la oficina de defensoría se enfocará en el impacto comunitario, las inquietudes ambientales y las necesidades específicas de las comunidades de EJ y las tribus. Se espera que el Programa de Defensoría se ponga en marcha durante la fase final de obtención de permisos y el diseño preliminar del proyecto para que esté listo en cuanto comience la implementación, y que la oficina de defensoría esté en funcionamiento, abierta, visible, disponible y completamente funcional en el periodo previo al inicio de la construcción.

Características clave:

- El defensor tendrá acceso al liderazgo y se integrará en los niveles más altos de la planificación e implementación del programa para garantizar una concientización plena sobre este y una comunicación fluida.
- El defensor trabajará conjuntamente con los enlaces de construcción y los contratistas para clasificar las quejas e inquietudes.
- El defensor también trabajará de cerca con el equipo de comunicaciones del proyecto para garantizar la coherencia de la información pública.
- El programa se enfocará en la capacidad de respuesta, velocidad y comunicación. La oficina de defensoría estará abierta al público, mantendrá informados a los denunciantes en cada paso
- y trabajará para resolver rápidamente los problemas.
- Un principio clave del programa es que el defensor debe ser objetivo y justo.
- El defensor emitirá observaciones, conclusiones y recomendaciones para ayudar a la organización a mejorar los procesos administrativos, la transparencia, la equidad y la
- comunicación. El director ejecutivo de la Autoridad de Diseño y Construcción (Design and Construction Authority, DCA) o la persona designada y la junta directiva conservan la autoridad de implementación.
- El defensor mantendrá registros detallados y hará informes públicos para dar seguimiento a los reclamos y las resoluciones, así como para garantizar la transparencia y la responsabilidad.
- Relación con el Plan de Acción de Responsabilidad: el Programa de Defensoría es un elemento del Plan de Acción de Responsabilidad general junto con el Programa de Beneficios Comunitarios, el Programa de Mitigación, Seguimiento y Presentación de Informes regulatorio, los grupos consultivos comunitarios y las comunicaciones del proyecto. El programa tendrá responsabilidades de comunicación relacionadas con las comunicaciones generales del proyecto y colaborará con el administrador del equipo de comunicaciones para garantizar la coherencia.





II. Objetivos del programa

- Generar confianza entre las diversas partes (la comunidad en general, las comunidades de EJ y las tribus) mediante la participación proactiva y la capacidad de respuesta.
- Proporcionar una plataforma accesible para que todas las partes afectadas planteen temas o quejas con una divulgación adaptada a las comunidades de EJ y las tribus.
- Colaborar con el subcomité de cumplimiento ambiental de la DCA para garantizar el cumplimiento de los compromisos legales, ambientales y públicos, incluidos aquellos relacionados con la EJ y los acuerdos tribales.
- Ofrecer recomendaciones al director ejecutivo de la DCA para ayudar a mejorar la gestión del proyecto y la relación con las partes interesadas.

III. Personal clave

- El defensor principal, con experiencia en administración pública, resolución de conflictos, desarrollo de infraestructura y familiaridad y competencia en cuestiones de EJ y tribus.
- Enlaces comunitarios, representantes de campo, incluidos especialistas en EJ y tribus, y personal administrativo, todos ellos seleccionados por su imparcialidad y sensibilidad a las necesidades de las partes interesadas.

IV. Funciones y responsabilidades clave

Manejo de quejas

- Recibir inquietudes o quejas por teléfono, correo electrónico, formularios en línea o en persona, y registrar el asunto para su seguimiento y presentación de informes continuos.
- Llevar a cabo una revisión preliminar para comprobar y confirmar que la queja está relacionada directamente con el Proyecto de Agua a Través del Delta y evaluar la urgencia.
- Investigar y abordar el asunto, trabajando con el administrador de la construcción bajo la autoridad o la autoridad delegada del director ejecutivo de la DCA.
- Establecer plazos claros para la respuesta.
- Vías de resolución
 - Resolución informal de quejas (p. ej., aclarar los malentendidos).
 - Resolución formal de reclamos o agilizar la resolución de estos.
- El defensor dará seguimiento al progreso de la resolución y servirá como único punto de contacto para la parte que presente la queja o el reclamo, proporcionando actualizaciones de manera regular.
- Documentar las resoluciones y proporcionar informes periódicos a la junta directiva de la DCA.
- Mantener la confidencialidad para proteger la información sensible relacionada con el proyecto, las quejas o las partes involucradas.

Participación de las partes interesadas

- Elegibilidad: la resolución de quejas está abierta a todos los afectados por el proyecto: residentes, empresas, comunidades de EJ, tribus, organizaciones no gubernamentales (ONG) u otras personas que utilicen o disfruten las instalaciones cercanas a los lugares de construcción. Las consultas generales sobre el proyecto se enviarán al equipo de comunicaciones.
- Participar con las partes afectadas principalmente a través de conversaciones individuales, pero posiblemente en reuniones comunitarias ocasionales para mantener la transparencia y capacidad de respuesta.
- Mantener una línea telefónica directa, un correo electrónico y un portal en línea específicos, que se complementen con actividades de divulgación culturalmente adecuadas (p. ej., en los idiomas pertinentes para las comunidades de EJ y personal con habilidades multilingües).
- Colaborar con el equipo de comunicaciones del proyecto para garantizar la coherencia exterior en la información pública y otras comunicaciones. Poder responder preguntas del público y estar preparado para referir al equipo de comunicaciones cualquier asunto que sea más complicado o que esté fuera de su área de especialización.

Seguimiento y supervisión

- Realizar visitas al sitio y revisar informes del proyecto para garantizar el cumplimiento de los compromisos con todas las partes, incluidas las medidas y acuerdos de mitigación específicos de EJ o las tribus.
- Centrarse en la responsabilidad de la agencia y los impactos en las partes interesadas, especialmente los grupos históricamente desatendidos.

Presentación de informes

- Emitir informes públicos anuales que resuman las quejas, las resoluciones y recomendaciones con secciones específicas sobre inquietudes de EJ y las tribus.
- Proporcionar actualizaciones mensuales a la junta directiva de la DCA (o comité de la junta).

V. Presupuesto y recursos

- Financiamiento: antes de iniciar las actividades de construcción, el director ejecutivo de la DCA o la persona designada asignará un presupuesto específico del financiamiento total del proyecto.
- Recursos: espacio para oficinas, personal, tecnología para la gestión de casos y materiales de divulgación culturalmente adecuados.
- Escalabilidad: adaptar al personal en función del volumen de consultas y la diversidad de las partes afectadas.

VI. Métricas de rendimiento

- Cantidad y tipos de consultas que se recibieron y se resolvieron.
- Tiempo promedio de la resolución.
- Índice de satisfacción de las partes.
- Cantidad y tipos de recomendaciones que se implementaron.
- Supervisión financiera (presupuesto del programa, datos reales, gastos).

