

PLAN DE COMUNICACIÓN ACTIVA

PROYECTO BAIPÁS SAN RAMÓN Y PUENTE TALA – DICIEMBRE 2020

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Alcance	4
3.	Objetivos	5
3.1	Objetivo general.....	5
3.2	Objetivos específicos.....	5
4.	Caracterización demográfica y grupos de interés.....	6
5.	Preocupaciones principales de la zona e impactos del proyecto identificados	8
5.1	Principales preocupaciones	8
5.2	Impactos identificados.....	8
6.	Principios de relacionamiento comunitario.....	9
7.	Estrategias de implementación del plan.....	10
7.1	Fomento de la participación	10
7.2	Diálogo continuo y oportuno con todas las organizaciones	10
7.3	Construcción de confianza	10
8.	Estructura organizacional	11
9.	Mecanismos de comunicación y participación	12
9.1	Programa de difusión y consulta a las comunidades.....	12
9.1.1	Objetivo del programa	12
9.1.2	Divulgación de información pertinente	12
9.1.3	Consultas e intercambio con las partes interesadas.....	12
9.2	Programa de gestión de reclamos	13
9.2.1	Implementación	13
9.2.2	Monitoreo del mecanismo de reclamos	14
10.	Anexo	15

1. INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Comunicación Activa (PCA) fue diseñado por la consultora Rivero-Quirino Comunicación Estratégica y Asuntos Públicos, en el marco del proyecto Baipás San Ramón y Puente Tala, con el objetivo de generar un documento guía que contenga los principios de actuación en materia de comunicación con la comunidad y los ejes estratégicos que conducirán la actuación durante la fase de construcción del proyecto.

El proyecto comprende la construcción de un baipás para la Ruta 6, a la altura de la ciudad de San Ramón, con el objetivo de desviar el tránsito que actualmente circula por la vía principal de la localidad, y así evitar que ingrese al casco urbano. El proyecto incluye la construcción de tres puentes sobre el río Santa Lucía, y otro sobre el arroyo Tala.

El documento se basa en la norma de desempeño 1 de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés) que recomienda, en su numeral 34, la implementación de un mecanismo para el manejo de las comunicaciones externas, que debe incluir métodos para recibir y registrar comunicaciones; analizar y evaluar los asuntos planteados y determinar la manera de abordarlos; dar respuestas correspondientes, hacer su seguimiento y documentarlas; y ajustar el programa según corresponda. Esto tiene el fin de promover una participación adecuada y activa de las comunidades del área de influencia.

2. ALCANCE

El presente documento es resultado del estudio de percepción social realizado en el área de influencia que contempló entrevistas en profundidad con integrantes de la comunidad próxima al proyecto, y busca diseñar el plan de comunicación que se deberá desplegar en la comunidad del proyecto Baipás San Ramón y puente Tala, a fin de poder mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos, basándose en la construcción de una comunicación fluida, activa y transparente que lleve a una relación confiable entre la comunidad, el proyecto y la empresa.

El presente PCA fue elaborado contemplando un horizonte temporal que tiene como base la fase de construcción, y no contempla la fase de operación.

3. OBJETIVOS

Se buscará establecer un procedimiento de comunicación que permita un fluido y eficiente intercambio con la comunidad de la zona de influencia de la ejecución del proyecto Baipás San Ramón. Para esto, se definen los objetivos que se describen a continuación.

3.1 OBJETIVO GENERAL

Delinear los lineamientos estratégicos de la gestión social del proyecto Baipás San Ramón, base que guiará el relacionamiento con la comunidad de influencia del emprendimiento.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Gestionar, promover y monitorear, en forma permanente, la comunicación proactiva y el diálogo con las partes interesadas dentro del área de influencia del proyecto.
- Promover el involucramiento de la población en la gestión ambiental del proyecto, con el objetivo de lograr que ella misma genera información confiable sobre los potenciales impactos ambientales y contribuya a mejorar la comprensión de temas claves.
- Impulsar la presencia de la empresa ante la comunidad como una empresa confiable, creíble y respetuosa de la comunidad que rodea al proyecto.

4. CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA Y GRUPOS DE INTERÉS

La comunidad de la zona de influencia del emprendimiento comprende la localidad de San Ramón, en el departamento de Canelones, y la de Chamizo, en el departamento de Florida; una zona que se caracteriza por una fuerte presencia de la actividad agropecuaria, lechera y hortofrutícola.

La zona más próxima al proyecto se compone de casas residenciales, tanto urbanas como rurales, que tienen la mayoría de los servicios (supermercados, almacenes, redes de cobranza, farmacias) sobre la actual traza de la Ruta 6, que es la vía principal de San Ramón.

El Municipio de San Ramón alberga 8.087 habitantes, lo que representa el 1,8% de la población departamental. El 88,2% de la población del municipio es urbana y mayoritariamente tiene ascendencia étnica blanca (92,7%).

Chamizo es una localidad del departamento de Florida que tiene 540 habitantes, según el Censo 2011. La cotidianidad en esta localidad es compartida con San Ramón, ya que en ese lugar no hay un desarrollo de servicios. Además de hacer uso de los servicios financieros, supermercados y almacenes, la localidad también aprovecha de la cercanía de San Ramón para el desarrollo educativo de sus habitantes.

Las dos localidades que componen el área de influencia del proyecto se caracterizan por tener una gama de organizaciones sociales y culturales, vinculadas a la sociedad tradicionalista, el deporte y a la vida religiosa.

En San Ramón, la vida social y cultural es articulada por el Municipio de la localidad, que cumple un rol fundamental en la comunidad. Otras organizaciones, como el Club Social Centro Unión y la Sociedad Criolla, además de las instituciones educativas, son grupos importantes como actores aglutinadores y de debate en la comunidad.

En Chamizo ocurre algo similar. La Junta Local de la localidad cumple un rol fundamental a la hora de organizar la sociedad, y existen otras organizaciones, vinculadas a la actividad social y religiosa, que son de suma importancia, como la Sociedad Tradicionalista de esa localidad y la Parroquia del pueblo.

A continuación, se listan las principales instituciones públicas y sociales de la zona para cada localidad.

San Ramón:

- Municipio San Ramón
- Club Social Centro Unión
- Sociedad Criolla
- Centro Cultural Río y Palmas
- Club Nativista El Potro
- COVISANRA (Cooperativa de viviendas)
- Club Ciclista San Ramón
- Instituciones educativas (Instituto de Formación Docente de San Ramón, Liceo Dr. Juan Belza, Escuela 148, Escuela Agraria San Ramón, colegio privado)
- Parroquia San Ramón
- Hospital San Ramón
- MEVIR

Chamizo:

- Junta Local de Chamizo
- Parroquia Santa Teresita
- Club de Abuelos Los Facundos de Chamizo

5. PREOCUPACIONES PRINCIPALES DE LA ZONA E IMPACTOS DEL PROYECTO IDENTIFICADOS

En este capítulo se presentan las preocupaciones principales que tienen los habitantes del área de influencia y los impactos principales identificados durante el estudio de percepción social.

5.1 PRINCIPALES PREOCUPACIONES

Las preocupaciones principales de la zona, identificadas en el estudio de percepción social, están vinculadas a la seguridad ciudadana, el estado de la caminería urbana y rural, la baja cobertura de saneamiento y las crecidas del río Santa Lucía.

Este último punto afecta sobre todo a Chamizo. Cuando se corta el paso del puente de ruta 6 en la salida Norte de San Ramón, esa localidad de Florida queda prácticamente sin servicios, dado que depende de las instituciones educativas y servicios privados de San Ramón. La solución de este asunto que brinda el proyecto fue uno de los aspectos positivos identificados.

Los habitantes también vieron como favorable el crecimiento que se podría dar por la nueva población que se asentaría sobre la nueva ruta, lo que aumentaría el dinamismo de la zona.

5.2 IMPACTOS IDENTIFICADOS

Del estudio de percepción social, fueron identificados algunos impactos que el proyecto podría tener en el área de influencia. Entre ellos se destacan:

- Afectación a emprendimientos comerciales: el cambio de la traza de la Ruta 6 podría afectar a los emprendimientos comerciales actuales que se encuentran en el centro de San Ramón.
- Mejora de la conectividad: la construcción del nuevo puente generará un cambio en las características de la conectividad de la zona, ya que dejará de lado uno de los aspectos fundamentales, que es el corte de tránsito ante la inundación del actual puente.
- Desarrollo productivo de la zona: la nueva ruta, y el nuevo puente, brindarán mayores potencialidades al sector productivo local.
- Fuentes de empleo: para la construcción de la nueva ruta se requerirá de mano de obra calificada y no calificada. El proyecto genera expectativas en las localidades en aquellos que desean acceder a puestos de trabajo.
- Aumento del tráfico vehicular: la intensificación del tránsito de vehículos y maquinaria durante la fase de construcción puede afectar algunas vías de comunicación terrestre. El incremento del tráfico podría afectar negativamente el desarrollo de otras actividades productivas de la zona.

6. PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Para llevar adelante los lineamientos estratégicos que se detallarán en el punto siguiente, y de cara a la efectiva mitigación de los impactos potenciales del proyecto, se definieron los siguientes principios de actuación, que guiarán la gestión social del proyecto:

- **Mejores prácticas de gestión social:** el relacionamiento con los vecinos cercanos al proyecto estará fundado en las mejores prácticas en materia social, siempre con el objetivo de lograr una relación fluida, basada en el respeto y la reciprocidad entre los integrantes del proyecto y los diversos grupos que componen la comunidad.
- **Transparencia:** la transparencia debe ser otro de los principios que guíen el relacionamiento con la comunidad. Brindar siempre información transparente y fluida sobre las actividades del proyecto y sus efectos en el desarrollo de las comunidades, ayudan a conformar la confianza entre la comunidad, el proyecto y la empresa.
- **Retroalimentación:** parte del fortalecimiento de la confianza estará supeditado a la consideración que se realice de las opiniones de trabajadores, contratistas, autoridades y vecinos durante el diseño, mejora y actualización de los principales planes y programas de gestión social.
- **Respeto:** cada intervención que se realice en las comunidades -sea planificada o no- deberá estar basada en el respeto y el apoyo a la comunidad de la zona, sus costumbres y cultura.
- **Monitoreo:** el monitoreo frecuente es importante para identificar y corregir errores a tiempo, posibles desviaciones o impactos no deseados.

7. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

En función de los principios de actuación definidos, de los principales impactos identificados en el Estudio de Impacto Ambiental y Social, y de las expectativas de la comunidad, se definen una serie de pilares, que serán la estrategia para implementar el plan de comunicación y así gestionar la relación con la comunidad de la zona.

7.1 FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN

La creación de mecanismos, instrumentos, métodos y espacios de diálogo permitirán establecer vínculos entre el proyecto y la comunidad, en espacios de intercambios informativos, como así también la implantación de un sistema de reclamos a través de un buzón de sugerencias. La estrategia debe abarcar las propias instancias que surjan desde el proyecto, pero también fomentar que la propia comunidad y los actores propongan formas de diálogo. Esto hará que el diálogo y el intercambio con los involucrados sea participativo y proactivo.

7.2 DIÁLOGO CONTINUO Y OPORTUNO CON TODAS LAS ORGANIZACIONES

En línea con el punto anterior, se buscará promover la inclusión de los actores sociales, a través de diferentes formas de diálogo, fomentando la más amplia participación. Es importante trabajar en conjunto con el Municipio de San Ramón y la Junta Local de Chamizo, y así con todas las organizaciones sociales de la zona.

7.3 CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA

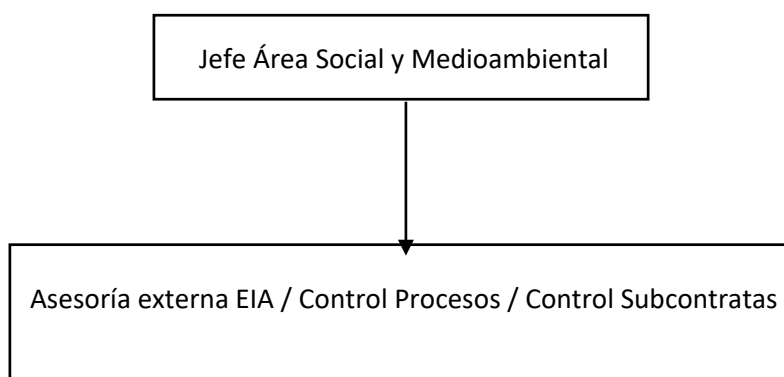
La confianza, el respeto mutuo y la comprensión son elementos intangibles, pero esenciales a la hora de construir una buena relación entre la comunidad y el proyecto; el proceso de compartir o divulgar información a la comunidad solo puede estar sustentado en la confianza.

Es por eso por lo que se buscará construir un diálogo honesto, abierto y sincero que permita atender de forma oportuna las inquietudes, preocupaciones y quejas que puedan surgir, y mantener informada a la población sobre las principales actividades que se ejecuten.

La confianza se construye con la divulgación de información de forma oportuna y transparente, que contemple el alcance de los trabajos que pueden afectar a los vecinos, como el tránsito de maquinaria y el incremento de la población transitoria; esto también realizará cumpliendo con los compromisos establecidos y divulgando periódicamente noticias del proyecto y de las actividades que se desarrollen.

8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El titular del proyecto es el Grupo Cuchilla Grande, un consorcio integrado por CVC y ROVER. Las áreas soporte del Plan Comunicación Activa son parte del organigrama de obra de EPC Cuchilla Grande S.A., y tendrá la siguiente estructura organizacional, liderada por el Jefe Área Social y Medioambiental.



9. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Tomando como base los pilares detallados en los capítulos seis y siete, en este apartado se detallan los diferentes mecanismos de comunicación que buscarán un diálogo eficaz y efectivo con la comunidad de la zona de influencia, con el objetivo de fomentar la participación, generar un diálogo continuo y construir la confianza entre la comunidad y el proyecto.

9.1 PROGRAMA DE DIFUSIÓN Y CONSULTA A LAS COMUNIDADES

9.1.1 Objetivo del programa

El objetivo de este programa será lograr una comunicación eficaz y efectiva con los principales afectados por la ejecución del proyecto. Este programa tendrá la característica de ser de “doble vía”, a fin de fomentar la participación y lograr un diálogo continuo. Es decir, por un lado, se divulgará información y, por el otro, se generarán instancias de consultas e intercambio con las partes interesadas.. A continuación, se describen las herramientas a implementar.

9.1.2 Divulgación de información pertinente

Esta arista del programa consiste en proporcionar información a los actores sociales antes del inicio de las obras del proyecto. La información debe ser canalizada por medios accesibles y confiables, y la divulgación debe mantenerse durante toda la fase de construcción.

La información debe ser divulgada mediante diferentes materiales gráficos, entre ellos:

- Materiales y/o informes explicativos a ser distribuidos en las oficinas del Municipio de San Ramón y la Junta Local de Chamizo, entre otros.
- Materiales informativos específicos para las reuniones participativas que se den.

Todo el material se distribuirá gratuitamente y de forma periódica, o se distribuirá con un tiempo previo a la reunión comunitaria. Este último punto busca que los participantes tengan elementos para concurrir a la reunión y tengan una participación activa.

En busca de una amplia difusión y accesibilidad de la información a toda el área de influencia, toda esta información será divulgada por diferentes medios (radios, diarios y televisión locales) teniendo en cuenta la particularidad de las comunidades.

9.1.3 Consultas e intercambio con las partes interesadas

Como se dijo, una segunda arista del programa debe estar vinculada a un proceso que busque establecer y mantener relaciones externas constructivas a lo largo del tiempo que dure el proyecto. Estas instancias suelen ser oportunas para que los actores de la comunidad manifiesten sus inquietudes, y también dan la oportunidad de conocer cómo observan esos actores al proyecto. Lo trascendente de esta metodología es que permite conocer e interactuar con los diferentes actores sociales, de forma que la comunidad pueda contribuir al proyecto.

A continuación, se listan las modalidades o herramientas de consultas e intercambio con los grupos de interés que se sugiere implementar.

- Establecer canales formales de comunicación con representantes de las instituciones de la zona.
- Fomentar la participación de representantes del proyecto en Mesas o Reuniones institucionalizadas de la zona.
- Promover las reuniones informativas con la comunidad.

En diciembre de 2019 se llevó adelante una instancia de comunicación con la población del área de influencia, de la que participaron las por entonces autoridades del Ministerio de Transporte y Obras Públicas y representantes de CVC, para intercambiar opiniones y escuchar las inquietudes de los habitantes de las localidades respecto al proyecto.

Previo al inicio de la obra está planificado un acercamiento con las autoridades políticas y pobladores locales, con el mismo objetivo: informar sobre el avance del proyecto y escuchar inquietudes.

Todas estas instancias de diálogo y de intercambio de información deberán ser documentadas, a fin de poder recoger, registrar y difundir los resultados de las actividades. Esto es un punto fundamental para demostrar la transparencia y la credibilidad, y dar seguimiento a la gestión social del proyecto.

9.2 PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Este programa tiene el objetivo de establecer instrumentos y canales para que todos los actores sociales puedan exponer sus inquietudes y reclamos a lo largo de la fase de construcción del proyecto.

Los mecanismos que conforman el programa proveen una vía directa para reducir el riesgo en los proyectos, ofreciendo a las comunidades un camino efectivo para expresar preocupaciones y soluciones. Además, contribuyen a promover y generar relaciones mutuamente constructivas y confiables.

De esta forma, se buscará establecer un mecanismo de recepción de reclamos para la comunidad. Este sistema, formalizado, servirá para aceptar, evaluar y resolver reclamos de la comunidad sobre aspectos del proyecto a través de procesos transparentes y creíbles para todas las partes.

9.2.1 Implementación

A continuación, se listan los diferentes mecanismos que se utilizarán para la recepción de consultas de parte de la comunidad.

- Buzón en Municipio de San Ramón y Junta Local de Chamizo
- Buzón en oficina de obrador
- Correo electrónico específico
- Número telefónico
- Formulario en página web de la empresa

Todos estos mecanismos (número telefónico, dirección de correo electrónico y la página web de la empresa) serán dados a conocer a través de cartelería que estará colocada en diferentes lugares que facilitarán el acceso de la población: en el municipio de San Ramón, la Junta Local de Chamizo y la oficina del obrador.

Las sugerencias o reclamos recibidos a través de los diferentes medios serán centralizadas para su resolución justa, confidencial e independiente. Se buscará siempre que los reclamos sean resueltos con justicia y respeto a las disputas comunitarias.

9.2.2 Monitoreo del mecanismo de reclamos

El mecanismo descrito arriba estará sujeto a evaluaciones constantes con el fin de detectar deficiencias o trabas en su uso. Se llevará un registro de los reclamos, clasificados por temas, y se presentarán informes periódicos a la dirección de la compañía.

El periodo de implementación de este mecanismo está ajustado en base al cronograma de la fase de construcción.

10. ANEXO

Modelo de formulario de recepción de reclamos:

**Proyecto Construcción Baipás San Ramón y Puente Tala
Formulario de sugerencia/reclamos**

Sres. CVC

Presente.

Quien suscribe _____ C. I. _____

con domicilio en _____ y número de contacto _____

se presenta ante ustedes para formular el siguiente reclamo o sugerencia sobre la operativa de la obra del Baipás en San Ramón y Puente Tala.

Descripción (describa la situación, preocupación y sugerencias)

Firma

Aclaración

Cédula de identidad