

## Anexo VIII

### Programa de Relacionamiento Comunitario



## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
1.1	OBJETIVOS.....	3
1.2	ALCANCE.....	3
<b>2</b>	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b> .....	<b>4</b>
2.1	PRINCIPALES CANALES Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN.....	4
2.2	COMUNICACIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS.....	5
2.3	COMUNICACIÓN ANTE SITUACIONES EXCEPCIONALES.....	5
2.3.1	<i>Contingencias</i> .....	5
2.3.2	<i>Transporte carretero excepcional</i> .....	6
<b>3</b>	<b>SISTEMA DE CONSULTAS DE LA COMUNIDAD</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>DESARROLLO COMUNITARIO</b> .....	<b>8</b>

## 1 INTRODUCCIÓN

El Programa de Relacionamiento Comunitario es un documento guía que contiene los principios de actuación en materia comunitaria.

El documento es una herramienta de gestión socioeconómica y cultural de la empresa, que busca potenciar los impactos socioeconómicos y culturales positivos, así como también minimizar o evitar los impactos negativos.

La empresa tiene una estrategia de relacionamiento comunitario basado en tres pilares:

1. Diálogo con terceras partes de manera de establecer lazos de confianza y relaciones de largo plazo, para el fortalecimiento de las comunidades.
2. Manejo de impactos: identificando y previendo los impactos de las operaciones.
3. Contribución al desarrollo comunitario.

### 1.1 OBJETIVOS

Se busca alcanzar los siguientes objetivos a través de la implementación de esta herramienta.

Objetivo General: Establecer los lineamientos estratégicos de la gestión social de UPM que guiará el relacionamiento con las comunidades vecinas de la nueva planta y las relacionadas con otras actividades de carácter eventual.

Objetivos Específicos:

1. Gestionar la comunicación y el diálogo con las partes interesadas dentro del área de influencia del proyecto.
2. Establecer un mecanismo de comunicación de eventos particulares de operación de la Planta y sus efectos sobre el entorno.
3. Atender la recepción y gestión de reclamos.
4. Promover la presencia de la empresa ante la comunidad, como una empresa confiable, creíble y respetuosa.

### 1.2 ALCANCE

El área de mayor influencia de la planta se encuentra comprendida por el entorno inmediato, destacando los centros poblados de Pueblo Centenario y Paso de los Toros.

Otras actividades eventuales podrían tener incidencia sobre rutas nacionales, aportando flujos adicionales al movimiento de carga mediante transporte carretero, las que por sus características especiales se integrarán al plan de relacionamiento comunitario.

## 2 PLAN DE COMUNICACIÓN

Este Plan de Comunicación procura contribuir a los objetivos 1 y 2 del Programa de Relacionamiento Comunitario ya mencionados. UPM promoverá una comunicación sistemática, clara y transparente en relación a los principales aspectos de la operación de la planta.

El responsable principal de la implementación del presente plan es el área de Comunicaciones de UPM. En situaciones excepcionales, como fue indicado en el Anexo VI – Plan de Contingencias Ambientales, participan en la cadena de comunicación el Gerente de Planta y los Gerentes de Producción, de Logística, de Medio Ambiente y de Comunicaciones.

Por un lado, se realizará la comunicación proactiva a la comunidad ante la realización de actividades planificadas que puedan tener efectos perceptibles por la población (por ejemplo generar olores o ruidos inusuales en las inmediaciones).

También se informará a la comunidad sobre eventos contingentes más relevantes.

Concerniente a la comunicación de desempeño ambiental, UPM informará a las partes interesadas los resultados del monitoreo de manera periódica, serán de acceso público y en distintas instancias con el objetivo de que todos los interesados puedan conocer y acceder ágilmente a los resultados.

Otro de los aspectos clave será la difusión de las diferentes actividades a llevarse a cabo promoviendo la formación y desarrollo local junto a los proyectos de la Fundación UPM, así como contratación de mano de obra para la planta.

### 2.1 PRINCIPALES CANALES Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Para una comunicación efectiva, y promoviendo el entendimiento de las medidas ejecutadas en la gestión ambiental de la operación, UPM desarrolla distintos canales para informar a la comunidad y grupos de interés.

A nivel local, la información referente a los temas ambientales se podrá proporcionar de distintas formas y canales, tales como:

- Instancias de la Comisión de Seguimiento
- Sesiones Informativas públicas
- Reuniones periódicas con referentes
- Comunicados de prensa
- Entrevistas
- Materiales impresos
- Sitio web (<https://www.upmpasodelostoros.com/es/>)
- Redes sociales
- Visitas al sitio de la planta

Corresponde destacar una actividad fundamental en la promoción de una gestión ambiental participativa y responsable: la participación en las sesiones de la comisión de seguimiento que convoca la DINACEA y sesiona periódicamente en la zona.

## **2.2 COMUNICACIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

Las situaciones programadas incluyen:

- Paradas generales de mantenimiento.
- Otras paradas de mantenimiento planificadas en las que se identifique la posibilidad de generar olor en las inmediaciones de la planta.
- Actividades de mantenimiento en las cuales se pueden generar emisiones eventuales (ruido, olores y emisiones a la atmósfera).
- Limpieza de piletas de equalización y/o seguridad (se entiende por limpieza cuando se vacían las piletas completamente para remoción del material depositado en el fondo de las mismas mediante métodos mecánicos).

La empresa comunicará estas situaciones con al menos 48 horas de anticipación a los siguientes actores:

- Integrantes de la Comisión de Seguimiento de UPM Paso de los Toros mediante correo electrónico.
- Comunidad local, mediante comunicados de prensa a los medios locales.
- Público general, mediante el sitio web.

Estas acciones de comunicación preventiva se encuentran dentro de los procedimientos globales que la empresa implementa en todas sus unidades.

## **2.3 COMUNICACIÓN ANTE SITUACIONES EXCEPCIONALES**

### **2.3.1 Contingencias**

Los tipos de contingencia que serán comunicados a la comunidad corresponden a los identificados en el Anexo VI – Plan de Contingencias Ambientales, en los casos que puedan ser percibidos por la misma y generar alarma o molestias (por ejemplo: incendios, contingencias significativas en transporte ferroviario o carretero).

La empresa comunicará estas situaciones a los siguientes actores:

- Autoridades pertinentes, acorde a lo indicado en el Anexo VI – Plan de Contingencias Ambientales, mediante correo electrónico dentro de las 4 horas de ocurrido el evento si el mismo tuvo lugar en horario diurno o antes de las 10 am del día siguiente en caso que haya ocurrido en la noche. Si la severidad del evento lo amerita, se comunicará inmediatamente por vía telefónica.
- Comunidad local, mediante comunicados de prensa a los medios locales, dentro de las 24 horas de ocurrida la contingencia.

### 2.3.2 Transporte carretero excepcional

En caso de ser necesario realizar el transporte carretero de insumos o producto terminado por indisponibilidad del transporte ferroviario, se comunicará a:

- Localidades en el trayecto de ruta 5 - en radios locales, antes de cumplidas 24 hs de implementado el transporte carretero y diariamente mientras dure el mismo.
- Intendentes de los departamentos atravesados por la ruta de transporte – telefónicamente, antes de comenzar el transporte.
- Alcaldes de los municipios involucrados en el proyecto – telefónicamente, antes de comenzar el transporte.
- Policía caminera – telefónicamente, antes de comenzar el transporte, al Dir. Nacional.
- Director Nacional de Bomberos Especializados – telefónicamente, antes de comenzar el transporte, al Dir. Nacional.
- ANP – al Director del Puerto de Mdeo, telefónicamente.
- Empresas de Transporte Público por Ruta Nacional 5 – correo electrónico, hasta máx. 24 horas de iniciado el transporte.

### 3 SISTEMA DE CONSULTAS DE LA COMUNIDAD

Con el fin de canalizar las inquietudes de los vecinos, se ha establecido un mecanismo de recepción de quejas, denuncias y consultas, mediante las siguientes vías de comunicación:

- Dirección de mail: [upmpasodelosstoros@upm.com](mailto:upmpasodelosstoros@upm.com)
- Teléfonos: 4664 3828 - 098 909 797.
- Punto de atención (oficina): Bulevar Artigas s/n esq. Artemio Correa, Paso de los Toros, Tacuarembó.

Una vez recibida la queja, denuncia o consulta, el equipo de Comunicaciones de la empresa brindará una primer respuesta de ser posible, y lo derivará internamente al área que corresponda.

El responsable ambiental de UPM analizará la inquietud recibida, de ser necesario brindará una respuesta adicional dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la comunicación inicial y determinará las posibles acciones de respuesta, gestión o mitigación.

En el sistema de gestión de la planta se registrará:

- Fecha y hora del reclamo o solicitud.
- Nombre del reclamante (si está de acuerdo).
- Datos de contacto del reclamante (si está de acuerdo).
- Naturaleza del reclamo o solicitud.
- Canal de comunicación a través del cual se realizó el reclamo o solicitud.
- Medidas o acciones definidas para abordar el reclamo o solicitud, o fundamentación de la opción de no tomar medidas, según corresponda.
- Contenido de la respuesta brindada, incluyendo el canal de comunicación utilizado y la persona de la organización encargada de responder.
- Estado de la gestión del reclamo o sugerencia (en progreso / cerrado).

Si quien manifestó el reclamo desea identificarse, en el marco del monitoreo social (establecido en el Anexo III - Plan de Monitoreo y Seguimiento ambiental) se lo contactará para evaluar su grado de satisfacción respecto a la respuesta recibida. También se podrán percibir inquietudes de los vecinos en el marco de dicho monitoreo, dando seguimiento a los indicadores sociales relevantes.

En los IAO a presentar a DINACEA se incluirá un resumen de las quejas y reclamos recibidos, así como de las acciones definidas en cada caso.

## 4 DESARROLLO COMUNITARIO

UPM cuenta en Uruguay con la Fundación UPM ([www.upm.uy/fundacion/](http://www.upm.uy/fundacion/)), que promueve el desarrollo de comunidades en el interior del país donde la empresa opera, fomentando la educación y el emprendedurismo a través del trabajo en conjunto con organizaciones sociales y referentes locales. Actúa como agente facilitador y articulador, acompañando el proceso de desarrollo que la comunidad experimenta, sin liderar o imponer modelos.

A través de la convocatoria a proyectos, la Fundación UPM recibe ideas innovadoras para responder a las necesidades de cada comunidad: mejorar el acceso a la educación, estimular el espíritu emprendedor y potenciar el trabajo en red. Los proyectos que se implementan surgen a partir de necesidades identificadas por las propias comunidades. La Fundación centra sus acciones en la contribución del desarrollo a través de proyectos comunitarios y educativos.

Las comunidades de influencia, es decir, aquellas que tienen mayor interacción con las actividades de la empresa, están identificadas en un listado de acceso público en la página web de la Fundación, el cual es revisado y actualizado anualmente. La Fundación también identifica todas aquellas terceras partes interesadas, afectadas o involucradas con el negocio de UPM.

A efectos de las actividades de la Fundación en relación a la planta de UPM Paso de los Toros, el área de mayor influencia se encuentra comprendida en una microrregión que componen los **departamentos de Durazno y Tacuarembó**.

El proceso operativo de Relacionamiento con la Comunidad tiene un rol clave en la identificación, junto a la comunidad, de oportunidades de proyectos de desarrollo que podrán ejecutarse a través de la Fundación UPM, pues desde Relacionamiento con la Comunidad se cuenta con conocimiento cabal de las comunidades de influencia y sus necesidades, y se procura mantener una interacción constante y vínculo fluido con los referentes locales.