

“Estudio Socio Ambiental, Ruta Nacional N° 19

Tramo: RNN° 11 – RNN° 158”

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL Y SOCIAL

ÍNDICE GENERAL

**Capítulo 7 – Plan de Manejo Ambiental y Social
Acápites IX**

1. PROGRAMA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	2
2. OBJETIVO:	2
3. FUNDAMENTACION:	2
4. GRUPOS OBJETIVO	3
5. PROCEDIMIENTO:	4
5.1 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	4
5.2 COMUNICACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4
5.3 COMUNICACIÓN COMUNITARIA	4
5.4 ACTIVIDADES	4
6. CRONOGRAMA:	10
7. RESPONSABLE:	13
8. PRESUPUESTO:	14

1. PROGRAMA COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

El presente programa indica las acciones a ser realizadas en el ámbito de la Comunicación a la Comunidad, favoreciendo la Participación de la misma en el Proyecto.

2. OBJETIVO:

Garantizar que la comunidad del área donde se desarrolla el proyecto posea la información adecuada para ejercer su derecho de participar en la gestión del mismo.

Ello se cumplirá mediante los siguientes objetivos específicos:

- Informar de forma clara y concisa a la población de la zona de influencia de la Autovía.
- Crear los mecanismos de participación adecuados.
- Comunicar a los responsables de la gestión social y ambiental del proyecto consultas, quejas, opiniones, reclamos formulados por la población.
- Monitorear el cumplimiento de este programa.

3. FUNDAMENTACION:

La Comunicación y Participación Comunitaria es una herramienta fundamental para que la comunidad pueda incidir en la Gestión Ambiental del Proyecto.

La comunicación del Plan de Manejo Ambiental y Social (PMAyS) es el proceso de gestionar la información para construir confianza, credibilidad y vínculos, y así, incrementar la toma de conciencia y su utilidad en la toma de decisiones.

Los resultados del Plan de Difusión y Comunicación desarrollado durante la realización de los estudios ambientales y sociales, cuyo detalle se incluye en el Capítulo 8–Acciones de Comunicación Desarrolladas, indican la percepción de la población en relación con el Proyecto.

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

Es esencial aplicar los siguientes principios a todas las acciones de este programa, los cuales están en concordancia con las políticas del Banco Mundial.

- **Transparencia:** Los procedimientos, métodos, fuentes de datos, y estudios utilizados en la comunicación deben de estar a disposición de todos los participantes. Las partes interesadas deben tomar conciencia de su función.
- **Adecuación:** La información proporcionada en la comunicación debe ser pertinente para las partes interesadas, utilizando formularios, lenguaje y medios que cumplan con sus intereses y necesidades, permitiéndoles

participar de manera incluyente.

- **Credibilidad:** La comunicación debe conducirse de una manera honesta y con equidad, y la información proporcionada debe ser veraz, exacta, sustantiva y no engañosa para las partes interesadas. La información y los datos deben desarrollarse utilizando métodos reconocidos y reproducibles e indicadores.
- **Sensibilidad de reacción:** La comunicación debe estar abierta a las necesidades de las partes interesadas. Se debe tener sensibilidad de reaccionar para atender los cuestionamientos y preocupaciones de las partes interesadas en una forma completa y oportuna. Se debe advertir a las partes interesadas cual será el tratamiento que se les dará a sus cuestionamientos y preocupaciones.
- **Claridad:** Los enfoques de la comunicación y el lenguaje deben ser entendibles y minimizar las ambigüedades para las partes interesadas.

4. GRUPOS OBJETIVO

Los actores identificados como grupos objetivos de este programa son:

- Titulares de locales comerciales y de servicios frentistas y aledaños, y en particular ubicados en el tramo correspondiente a Santo Tomé, y a San Francisco.
- Expropiados y ya expropiados
- Comunidad educativa, especialmente los alumnos, padres, docentes y personal de la escuela a trasladar.
- Habitantes cercanos a las canteras y obradores.
- Vecinos, tanto de la nueva como de la traza existente.
- Usuarios: se considerarán los peatones, ciclistas, y conductores de autos, camiones, maquinaria agrícola, transporte de carga, transporte de pasajeros.

5. PROCEDIMIENTO:

5.1 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La conducción de este plan deberá mantener una comunicación con los distintos actores institucionales: empresas contratistas, dependencias gubernamentales nacionales, provinciales y municipales.

Las pautas generales para ejecutar las actividades son:

- Establecer vías de comunicación clara y segura como el correo electrónico y las notas numeradas.

5.2 COMUNICACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los periodistas y los medios de comunicación son herramientas fundamentales para la comunicación de este programa, ya que permiten la difusión masiva.

Las pautas para la ejecución de las actividades son:

- Nombrar un referente específico dentro de la conducción.
- Mantener una comunicación fluida a través de gacetillas de prensa y reuniones.

5.3 COMUNICACIÓN COMUNITARIA

La conducción deberá llevar a cabo acciones directas con la comunidad, especialmente para los grupos objetivos. En cada etapa se privilegia al grupo objetivo con mayor impacto.

Los futuros expropiados y los ya expropiados forman un grupo particular de la comunicación comunitaria.

5.4 ACTIVIDADES

a) Etapa Pre Constructiva

Esta etapa comprende el Programa de Adquisiciones y Reasentamiento. Tiene una duración de 5 meses.

- **Comunicación Institucional**

- La Unidad de Gestión del “Programa de Infraestructura Vial – Santa Fe” designa al Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria
- Organizar en la primera semana de la etapa una reunión de coordinación con las instituciones públicas y privadas involucradas en los distintos Programas a ejecutarse en esta etapa. Se confeccionará una agenda con dos horas para discutir cada uno. Se invitará a los responsables de los organismos que intervienen (ver responsable en cada programa) en el Programa de Adquisiciones y Reasentamiento, Programa de Circunvalaciones, Programa de Afectaciones Zonas Urbanas Santo Tomé, y Programa de Restauración de la traza vial rural. Estas reuniones se repetirán una vez por mes con todos los actores institucionales. Estas jornadas de trabajo se llamarán “Reuniones de Coordinación”.
- Desarrollar un documento con los momentos críticos de la etapa especificando a que programa se refiere, las acciones de comunicación con los medios de difusión y con la comunidad, los contactos de correo electrónico y teléfono de los responsables de cada institución. Dicho documento será entregado a todos los presentes en la primera Reunión de Coordinación.
- El primer y tercer lunes de cada mes por la mañana enviar un correo electrónico con un newsletter. El diseño será realizado por el diseñador gráfico por una única vez, el formato deberá permitir la redacción por cualquier persona de la conducción del programa. El contenido será conciso y estará dividido en dos secciones: resultados y novedades de todos los programas que se están ejecutando. La primera expresará los resultados de lo ya realizado, y la segunda las acciones principales que se desarrollarán.

- **Comunicación con los Medios de Comunicación**

- Organizar una jornada de trabajo con los periodistas que cubran periodísticamente la zona de influencia de la Autovía donde se les informará a través de los profesionales técnicos las actividades de esta etapa. La reunión debe ser conducida por el referente específico del grupo de conducción. Los medios identificados durante el Estudio Socio Ambiental fueron La Voz de San Justo, La Voz del Interior, La Capital, El Litoral, La Opinión de Rafaela, Sin Mordaza, Esperanza Día a Día, Cadena 3, La Noticia On Line, Rosario Net, Noti Express, Canal 2 de Sa Pereira, Canal 13 Santo Tome, FM Master 94.7, y otros. Asimismo, se deberán invitar los medios que asistieron a la Audiencia de Evaluación de Impacto.

- Realizar una carpeta con información principal de las actividades de esta etapa y de las próximas. Incorporar un CD con los documentos del Estudio Socio Ambiental y de los Estudios de Ingeniería, también incorporar mapas con la traza de la Autovía. Para los textos se debe utilizar un lenguaje claro y sin tecnicismo. Las fotografías deben ser nombradas con el lugar y la fecha que fueron realizadas.
- Enviar una gacetilla cada quince días y ofrecer fotografías en alta calidad para la publicación en medios gráficos. El envío debe realizarse un día antes que la fecha que pretendemos se publique o transmita en los medios. La primera difundirá la reunión con los expropiados y ya expropiados. La segunda, tercera y cuarta comunicarán las 6 reuniones de divulgación con las comunidades. La quinta difundirá la instalación de los dos Puntos Comunitarios, los horarios de atención y la ubicación exacta.

- **Comunicación Comunitaria**

- Convocar de forma directa por carta al domicilio de los expropiados y ya expropiados a una reunión informativa, deberán participar los responsables de los distintos organismos gubernamentales como la Dirección Provincial de Vialidad, la Dirección Nacional de Vialidad, a cargo del Programa de Adquisición y Reasentamiento. Los participantes no deberán superar los 40 por reunión. El objetivo de las jornadas es informar las instancias, las instituciones participantes, y los plazos del Plan.
- Diseñar un díptico con los tópicos del Programa de Adquisición y Reasentamiento y los datos de los responsables para futuros contacto.
- Organizar 6 reuniones de divulgación con la comunidad una por cada tramo de la obra, para lo cual se debe realizar una convocatoria, a través de póster y gacetilla para la difusión en los medios de difusión. (ver gacetilla en Comunicación con los Medios de Comunicación). Según corresponda para cada tramo implicado se debe invitar para explicar a la comunidad a los responsables de los programas de Circunvalaciones, de Afectaciones Zonas Urbanas Santo Tomé, y de Restauración de la traza vial rural.
- Diseñar póster para informar e invitar sobre la reunión. Estos deberán ser colocados en las oficinas municipales, comercios y otros lugares de gran afluencia de público.
- Establecer un lugar para atención a la comunidad, la cual se llamará Punto Comunitario. Para estar frente a esta oficina se capacitarán a dos personas, una de ellas estará a cargo de la sede de Santo Tomé y la otra será itinerante por las distintas comunas de la traza. Se recomienda personas que habiten la zona que posean entre 40 y 50 años de edad. La ubicación y horarios de atención deberán ser difundidos mediante las gacetillas de prensa. (ver gacetilla en Comunicación con los Medios de Comunicación).
- Utilizar la cuenta de correo electrónico inforuta19@santafe.gov.ar, creada

durante el Estudio Socio Ambiental para recibir consultas, dudas y quejas por parte de la comunidad. La casilla fue utilizada por la comunidad y ya es un elemento reconocible por lo cual no es recomendable cambiarla. Dicho email deberá agregarse a todas las piezas de diseño y de comunicación. Las respuestas estarán a cargo del Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria.

- Organizar una jornada con la comunidad educativa de la Escuela ubicada en San Agustín Km 12 de la ruta. En la cual se les informará sobre los plazos del traslado y se dispondrá los mecanismos pertinentes para la discusión sobre el sitio para la reubicación.

b) Etapas Constructivas

Esta etapa tendrá una duración de 30 meses y comprende las tareas de construcción de la autovía, la cual estará dividida en 6 tramos.

• Comunicación Institucional

- La Unidad de Gestión del “Programa de Infraestructura Vial – Santa Fe” designa al Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria.
- Las empresas constructoras nombrarán al Agente de Comunicación y lo comunicarán al Coordinador.
- El Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria convocará a una reunión con los Agentes de comunicación. La periodicidad de estas reuniones será mensual, se llamarán “Jornadas de Comunicación”. En las cuales los Agentes deberán explicar las acciones del próximo mes y solicitar, si fuere necesario, información a otros organismos ejecutores de los distintos programas a través del Coordinador.
- El Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria organizará en el segundo mes una reunión de coordinación con los referentes de las instituciones públicas y privadas involucradas, también participarán los Agentes de Comunicación. Estas reuniones se repetirán bimestralmente con todos los actores institucionales, divididos según el programa que estén ejecutando. Estas jornadas de trabajo se llamarán “Reuniones de Coordinación”.
- Desarrollar un documento con los momentos críticos de la etapa, las acciones de comunicación que se desarrollen con los medios de difusión y con la comunidad. Dicho documento será entregado a todos los asistentes a la primer Reunión de Coordinación. La recopilación y edición de la información estará a cargo de la Coordinación de Comunicación y Participación Comunitaria.
- A partir del tercer mes el primer lunes de cada mes enviar un correo

electrónico con un newsletter. El diseño será el mismo que en la etapa anterior pero se cambiará el color predominante. El contenido será conciso y estará dividido en dos secciones: resultados y novedades, teniendo en cuenta los programas en ejecución. La primera expresará los resultados de lo ya realizado, y la segunda las acciones principales que se desarrollarán. Para la redacción los Agentes de comunicación deberán enviar la información a la Coordinación, quien deberá editar y enviar a los contactos.

- **Comunicación con los Medios de Comunicación**

- El Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria organizará, en el tercer mes, con los periodistas que cubran periódicamente la zona de influencia de la Autovía una jornada de trabajo donde se les informará a través de los profesionales técnicos las actividades de esta etapa. En el evento se presentarán a los periodistas los Agentes de Comunicación.
- Realizar una carpeta con información principal de las actividades de esta etapa y de las próximas. Incorporar un CD con los documentos del Estudio Socio Ambiental y de los Estudios de Ingeniería, también incorporar mapas con la traza de la Autovía. Para los textos se debe utilizar un lenguaje claro y sin tecnicismo. Las fotografías deben ser nombradas con el lugar y la fecha que fueron realizadas. La recopilación y edición de la información estará a cargo de la Coordinación de Comunicación y Participación Comunitaria.
- Enviar una gacetilla por mes y ofrecer fotografías en alta calidad para la publicación en medios gráficos. El envío estará a cargo de los Agentes de Comunicación, y debiera anticiparse en las Jornadas de Comunicación. La primera difundirá la reunión de divulgación. La segunda difundirá la instalación de los dos Puntos Comunitarios, los horarios de atención y la ubicación exacta.

- **Comunicación Comunitaria**

- Se utilizará la cuenta de correo electrónico inforuta19@santafe.gov.ar, creada durante el Estudio Socio Ambiental para recibir consultas, dudas y quejas por parte de la comunidad. La casilla fue utilizada por la comunidad y ya es un elemento reconocible por lo cual no es recomendable cambiarla. Dicho email deberá agregarse a todas las piezas de diseño y de comunicación. El Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria reenviará las consultas a los respectivos Agentes, quienes deberán responder a los ciudadanos con copia al Coordinador.
- Cada constructora organizará, en el segundo mes, una reunión de divulgación con la comunidad donde se explicaran todos los programas que se estén ejecutando, para lo cual se debe realizar una convocatoria, a través de póster y gacetilla para la difusión en los medios de difusión. (ver gacetilla en Comunicación con los Medios de Comunicación).

- Diseñar póster para informar e invitar sobre la reunión. Estos deberán ser colocados en las oficinas municipales, comercios y otros lugares de gran afluencia de público.
- Se mantendrá, en sus días y horarios, los dos Puntos Comunitarios instalados en la etapa anterior. Mediante una gacetilla de prensa se deberá difundir las ubicaciones y los horarios de atención. Es recomendable, según el funcionamiento, repetir la gacetilla semestralmente o anualmente. (ver gacetilla en Comunicación con los Medios de Comunicación).
- Desarrollar un sistema gráfico de cartelería en la vía pública, los cuales anunciarán los cambios en la circulación del tránsito y las vías alternativas para transporte pesado, agrícola, y especial. Estos deberán colocarse en los sitios visibles quince días antes. Asimismo, los cortes y desvíos deberán difundirse mediante gacetillas. Esta actividad se fijará en el cronograma una vez establecidos los plazos del Programa de Desvíos.
- Diseñar calcomías que se pegaran en los colectivos y en las paradas las cuales informarán los cambios de recorridos y las nuevas paradas. Esta actividad se fijará en el cronograma una vez establecidos los plazos del Programa de Desvíos.
- El Agente correspondiente al tramo de Santo Tomé organizará, en el primer mes, una reunión con los comerciantes de la zona, la cual se repetirá semestralmente. En la jornada deberán estar presentes los profesionales técnicos de la empresa y los funcionarios de la DPV.

c) Etapa Operación

Este período será de 12 meses y estará relacionado con las quejas, reclamos y cuidado de las nuevas obras.

• Comunicación Institucional

- Organizar la primera semana de la etapa una reunión de coordinación con la empresa concesionaria.

• Comunicación con los Medios de Comunicación

- Realizar una jornada de presentación con los periodistas que cubran periódicamente la zona de influencia de la Autovía. Se presentará la nueva Autovía 19 y su concesionario, quien explicará su metodología de trabajo y su contacto para la prensa.

• **Comunicación Comunitaria**

- Crear la cuenta de correo electrónico infoautovia19@santafe.gov.ar para la recepción de reclamos. El Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria recepcionará los correos y los reenviará a quien corresponde según la temática.
- Utilizar el sistema gráfico de cartelera para la vía pública creado en la etapa anterior para concientizar sobre el cuidado y la correcta utilización de las nuevas obras.

6. CRONOGRAMA:

Actividades	Etapa Pre Constructiva																			
	5 meses																			
Semanas	1ª	2	3	4	1ª	2	3	4	1ª	2	3	4	1ª	2	3	4	1ª	2	3	4
Comunicación Institucional																				
DPV nombra conducción	x																			
Reuniones de Coordinación	x				x				x				x					x		
Documento explicativo	x																			
Diseño de Newsletter	x	x																		
Envío de Newsletter			x		x		x		x		x		x		x		x		x	
Comunicación con los Medios de Comunicación																				
Reunión con periodistas		x																		
Carpeta informativa		x																		
Enviar Gacetilla		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
Comunicación Comunitaria																				
Reunión expropiados y ya expropiados		x																		
Díptico		x																		
Reunión de divulgación en el tramo 1				x																
Reunión de divulgación en el tramo 2				x																
Reunión de divulgación en el tramo 3					x															
Reunión de divulgación en el tramo 4					x															
Reunión de divulgación en el tramo 5								x												
Reunión de divulgación en el tramo 6								x												
Póster invitación			x																	
Punto Comunitario										x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Correo Electrónico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Jornada con la comunidad educativa de la escuela a trasladar										x										

Gobierno de Santa Fe - Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda - Dirección Prov. de Vialidad
 Subsecretaría de Proyectos de Inversión y Financiamiento Externo
 Licitación Pública 73/05

“Estudio Socio Ambiental, Ruta Nacional N° 19, Tramo: RNN° 11 – RNN° 158”

Actividades	Etapa Constructiva 30 meses																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Comunicación Institucional																														
DPV nombra conducción	x																													
Constructoras nombran Agente de Comunicación y lo comunican	x																													
Jornadas de comunicación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reunión de Coordinación		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
Documento explicativo		x																												
Diseñador cambia de color de Newsletter		x																												
Envío de Newsletter			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Comunicación con los Medios de Comunicación																														
Reunión con periodistas			x																											
Carpeta informativa			x																											
Gacetilla		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Comunicación Comunitaria																														
Correo Electrónico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reunión de		x																												

79-PMAYs-Cap7-Pr9-Participacion-RP(0) .doc

Gobierno de Santa Fe - Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda - Dirección Prov. de Vialidad
 Subsecretaría de Proyectos de Inversión y Financiamiento Externo
 Licitación Pública 73/05

“Estudio Socio Ambiental, Ruta Nacional N° 19, Tramo: RNN° 11 – RNN° 158”

Actividades	Etapa Constructiva 30 meses																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
divulgación en el tramo 1																														
Reunión de divulgación en el tramo 2		x																												
Reunión de divulgación en el tramo 3		x																												
Reunión de divulgación en el tramo 4		x																												
Reunión de divulgación en el tramo 5		x																												
Reunión de divulgación en el tramo 6		x																												
Póster invitación		x																												
Punto Comunitario		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reunión comerciantes de Santo Tomé	x					x						x						x						x						x

Actividades	Etapa Operación 12 meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Meses												
Comunicación Institucional												
Reunión de Presentación	x											
Comunicación con los Medios de Comunicación												
Reunión con periodistas	x											
Comunicación Comunitaria												
Correo Electrónico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Diseño y instalación de cartelera de concientización de nuevas obras.		x	x	x	x	x						

7. **RESPONSABLE:**

Grupo de conducción de la unidad de gestión del “Programa de infraestructura Vial – Santa Fe”.

Etapa Pre Constructiva

La Unidad de Gestión del “Programa de Infraestructura Vial – Santa Fe” designa al Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria.

Etapa Constructiva y Operativa

La Unidad de Gestión del “Programa de Infraestructura Vial – Santa Fe” designa al Coordinador de Comunicación y Participación Comunitaria, quién tendrá a su cargo la coordinación entre los Agentes de Comunicación y entre ellos y los responsables de otros organismos que intervendrán en esta etapa. Se recomienda que sea la misma/s persona que ejecutó el Programa en la etapa Pre Constructiva.

AGENTE DE COMUNICACIÓN DE LA CONTRATISTA

Etapa Constructiva

Durante este lapso la ejecución estará cargo de las empresas contratistas que realicen la obra, por lo cual deberán nombrar a una persona, la cual tendrá el nombre de “Agente de Comunicación”. Las empresas deberán en la primera quincena comunicar vía correo electrónico el nombre y datos de contacto de la persona.

8. PRESUPUESTO:

Descripción	Cant	Meses	Remuneración (\$)	Dedicación	Totales (\$)
Mano de obra y honorarios:					
Honorarios Unidad Amb.					No están contabilizados por ser parte del presupuesto provincial
Diseñador	1	35	1.500		52.500
Agentes de Comunicación	6	30	3.000		540.000
Insumos y materiales:					
Carpetas periodistas (Etapa preconstructiva y constructiva)	80				2.400
Dípticos expropiados a 4 colores	500				2.100
Documentos explicativo para reuniones de coordinación (Etapa preconstructiva y constructiva)	60				1.800
Póster invitación a 4 colores (Etapa preconstructiva y constructiva)	600				6.000
Identificación Oficina	2				1.000
Calcomanías	10.000				10.000
Tarjetas personales para 4 personas de la Unidad Ambiental					1.000
Movilidad y viáticos:					
Reuniones de divulgación, expropiados y comunidad educativa en la Etapa preconstructiva	8				2.400
Reuniones de divulgación con comerciantes en la Etapa constructiva	7				3.500
Total:					622.700

Nota: El presupuesto de las tareas de comunicación está previsto para una etapa posterior a la del Estudio Socio-Ambiental del Proyecto.