

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 1 de 10

Instructivo

Gestión de Comunicaciones con la Comunidad

Elaborado por: Silvina, Roballos	Revisado por: Carolina Langan	Autorizado por: Gustavo Castagnino
Se considera COPIA CONTROLADA sólo al ejemplar disponible en Loyal. Las impresiones o copias del mismo, en papel, constituyen una COPIA NO CONTROLADA. Es responsabilidad del usuario verificar el uso exclusivo de copias vigentes".		

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 2 de 10

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Control de cambios

1. OBJETIVOS

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Jefatura de Asuntos Sociales

5.2 Dirección Técnica de Operaciones

6. DESARROLLO

7. DOCUMENTACIÓN

*Control de
Cambios*

Rev. 01: se realiza nueva versión, por obsolescencia del documento.

Rev. 00: Se unifica en este instructivo el Procedimiento (P-AS-003) y el Modelo de diálogo con grupos de interés(RP-AS-003-01) .

1. OBJETIVO

- Establecer los mecanismos para informar adecuadamente a las comunidades afectadas y a las autoridades acerca de las operaciones y proyectos de Genneia S.A.
- Identificar y resolver preocupaciones manifestadas por

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 3 de 10

comunidades afectadas y autoridades con el fin de evitar que se conviertan en conflictos.

- Definir canales de comunicación a nivel institucional y a nivel de cada sitio.

2. ALCANCE

El presente documento define como gestionar las comunicaciones con la comunidad efectuadas por colaboradores de Genneia como de sus subsidiarias, en todo el ciclo de vida de sus proyectos.

3. REFERENCIAS

Norma de Desempeño 1 del IFC.

4. DEFINICIONES

Comunidad Afectada: toda persona, grupo de personas u organización público o privada impactada por la operación o un proyecto puntual, ya sea en forma directa o indirecta, positiva o negativa.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Jefatura de Sustentabilidad

- Asegurar la apertura y mantenimiento de los canales de comunicación abiertos que describe el presente documento, durante toda la vida de los proyectos.
- Poner a disposición de las comunidades afectadas y autoridades información periódica sobre sus proyectos y operaciones, principales impactos y medidas de gestión, en un lenguaje claro, accesible y culturalmente adaptado a cada comunidad.
- Brindar soporte a los colaboradores en sitio designados para dialogar con la comunidad.

5.2 Dirección Técnica de Operaciones

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 4 de 10

- Designar los responsables que gestionen el relacionamiento con la comunidad y el mecanismo de quejas, consultas y reclamos en cada uno de los sitios.

6. DESARROLLO

Genneia mantendrá canales de comunicación accesibles, abiertos y constructivos a fin de mantener informadas a las comunidades afectadas y autoridades acerca de lo que se está haciendo. Además, establecerá en cada caso, la periodicidad de estas comunicaciones. La frecuencia de esta comunicación será proporcional al grado de inquietud de las comunidades afectadas y autoridades, pero al menos debe ser anual.

La información será traducida, en caso de ser necesario, a los idiomas locales y a formatos fácilmente entendibles.

Se buscará mantener la continuidad de la persona que trata con la comunidad.

Se procurará que los empleados participen como vínculos de comunicación con la comunidad.

Algunos de los formatos para los informes periódicos podrán ser:

- Reuniones a puertas abiertas.
- Carteles afuera de la entrada de los sitios.
- Folletos distribuidos en puntos estratégicos de la comunidad
- Sitio web de la compañía.
- Reuniones en el municipio local.
- Reuniones con representantes de las comunidades afectadas.
- Cartas a los representantes de las comunidades afectadas y a las personas que han presentado quejas.
- Mensajes de correo electrónico.
- Llamadas telefónicas.
- Resumen no Técnico

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 5 de 10

Identificadas las comunidades afectadas y las autoridades se establece la frecuencia de comunicación y los canales a utilizar.

Este análisis deberá ser uno de los insumos del plan de comunicaciones del año.

Para lograr un claro registro de las interacciones resumimos un proceso de diálogo de la siguiente manera:

1. Identificación de partes interesadas en terreno local
2. Primer contacto vía teléfono o correo electrónico
3. Encuentro personal (individual, grupal o público)
4. Detección de expectativas, requerimientos, temperatura del vínculo
5. Análisis, confección de mapa y armado de presentación
6. Gestión interna de reclamos y sugerencias
7. Seguimiento de temas y respuesta a los actores si correspondiese

Detallamos a continuación posibles formatos para estas interacciones, a modo de guía:

6.1. Identificación de partes interesadas en terreno local

Se trata de lograr un vínculo con algún actor clave dentro del territorio donde Genneia se inserta para la operación, o como actor social, económico y ambiental también indirecto. Una vez logrado un vínculo personal con algún actor se va construyendo un primer borrador de otros actores a quienes se irá contactando / corroborando para realizar diálogos que nos permitan detectar ítems indispensables como expectativas. El conjunto de expectativas, requerimientos, posibilidades ayudará a conformar la materialidad con la que Genneia trabajará su estrategia de relacionamiento.

6.2. Primer contacto vía teléfono o correo electrónico

Una vez establecido un primer borrador de mapa, se procederá al contacto telefónico o vía correo electrónico. Si esto no es posible se llegará a la organización en forma personal para “tocar la puerta”. Generalmente preguntando a contactos en común se llega a datos de referencia como para hablar por teléfono y, una vez definido un cronograma de actividades, se pauta una visita para entrevista o un

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 6 de 10

encuentro grupal.

Es clave contar con una propuesta concreta para ese primer contacto: “Estaremos en (NOMBRE, LUGAR) durante la semana del (COMPLETAR FECHA) y nos gustaría verlo/a para conocerlo/a y compartir información sobre un nuevo proyecto en la localidad”. A continuación, se solicita información para ir elaborando una base de datos con cada individuo para luego confeccionar un mapa.

6.3. Encuentro personal (individual, grupal o público)

Los encuentros personales abiertos o privados son clave para construir una relación que acompañará al vínculo durante toda su duración.

Para los encuentros se podrá estos cuatro tipos de herramientas:

6.3.1. Encuentro grupal:

Se convoca a varios actores que tienen relación con la organización (aunque no lo sepan) del mismo nicho para tratar temas afines. Pueden incluirse diferentes nichos si ayuda a la economía del tiempo y recursos, pero el diálogo suele ser más fructífero cuando es sectorial. Durante el mismo encuentro suelen hacerse entrevistas que no es más que un diálogo donde el resto participa de esa elaboración individual. Las preguntas se realizan abiertamente pero el registro se individualiza.

6.3.2. Encuentro individual:

La visita individual, o entrevista individual, se basa justamente en un actor específico en diálogo directo con Genneia. La visita puede realizarse en el territorio del otro actor (por ejemplo, el cuartel de bomberos), en terreno neutral (café, bar, biblioteca, salón), o bien, en terreno de la compañía u organizado como tal (Genneia como anfitrión). En todos los casos se da un modelo de entrevista donde hay preguntas y respuestas de ambas partes. La profundización se realiza en temas ambientales, sociales y económicos.

6.3.3. Encuentro público:

Se trata de un momento preparado por la empresa en un espacio organizado para tal fin donde se realiza el diálogo con varios actores y sectores diferentes. También

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 7 de 10

en este tipo de eventos (desayuno, almuerzo, merienda, mesa redonda.) se toma nota de respuestas individuales a diálogos colectivos. Es similar a una audiencia pública pero no vinculante. Se suele utilizar el modelo de encuentros grupales para organizar el diálogo. La compañía deberá asegurarse en forma previa una buena convocatoria habiendo circulado la misma a través de todos los canales posibles.

6.3.4. Agenda de encuentros grupales:

Para este tipo de actividades es preferible contar con un moderador externo contratado por Genneia para guiar el encuentro e ir dando voz a los diferentes actores. También, el mismo moderador – con una mirada imparcial – suele proponer una dinámica de interacción.

El esquema base suele ser:

- Acreditación y desayuno.
- Apertura: palabras de bienvenida del moderador y presentación de las partes. Se le pide a los asistentes que digan nombre, apellido y organización + área a la cual representan.
- Explicación breve de la intervención que se realizará en la zona y efectos que el emprendimiento trae consigo (positivos y negativos –en ese orden-).
- Ronda de preguntas y respuestas. Aquí es ideal registrar muy bien las intervenciones (audio y video si es posible) porque de las consultas suele extraerse la expectativa (que es una construcción del analista) a pesar de que, dentro de las preguntas, se incluya: “qué espera de este proyecto en relación a su principal actividad”.
- La ronda va dirigiendo preguntas y respuestas según los referentes presentes. Si hay una consulta que algún miembro de la organización no puede responder se toma nota y se individualiza la respuesta luego de obtener los datos en la empresa. Este proceso no debería tomar más de una semana.
- Conclusiones finales, con repaso de ideas clave y explicación de los próximos pasos. Refuerzo de las vías de comunicación y entrega de material (si lo hubiera) que permita anclar la información brindada por la empresa.
- Saludos finales y desconcentración con algo para consumir mientras se retiran. Es esperable intercambios de teléfonos o correos antes de que las personas se vayan. Ideal tomar estos datos en la acreditación y corroborarlos a la salida.

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 8 de 10

6.4. Modelo de entrevistas

Una entrevista guarda riqueza en sus preguntas y respuestas. Ese material funciona como motor para organizar un mapa de grupos de interés con sus expectativas, requerimientos, acuerdos no vinculantes y demás diálogos transformados en información útil para la gestión.

Una guía orientativa podría contener las siguientes preguntas:

- a. Datos demográficos y de contacto: nombre, apellido, dirección, teléfono, correo electrónico, ocupación, posición en la organización, representatividad.
- b. ¿Por qué cree que estamos dialogando?
- c. ¿Qué conoce de Genneia?
- d. ¿Qué sabe del proyecto que funcionará en esta localidad?
- e. ¿Cómo cree que este emprendimiento puede influir en su vida cotidiana? ¿Y en la de su familia? ¿Amigos? ¿Otras organizaciones?
- f. ¿A qué le parece que debería dedicarse Genneia como empresa generadora de energía?
- g. ¿Qué le gustaría decirle a Genneia?
- h. ¿Qué espera de este proyecto?
- i. ¿Quiere agregar algo?
- j. Se le muestra imagen proyectada del proyecto y se hacen preguntas sobre ella. (esto sucede cuando se suma audiovisual al proceso de entrevista que sirve para explicar el modelo y aclarar fantasmas, como cuando se muestra el ciclo de vida de la energía en Argentina): en qué sector colocaría a Genneia, cómo llega la energía a su casa, de dónde proviene esa energía, qué empresa la distribuye, qué modelos de energía renovable conoce...

Una vez concluida la entrevista se puede responder a las expectativas identificadas con 3 posibilidades:

- I- El tema tratado nos corresponde y trataremos de resolver. Le contaremos avances y le pediremos su percepción. O bien: "no tenemos esta respuesta, pero la buscaremos para devolverle información en breve".
- II- "No sería un tema propio, pero podemos redireccionar su necesidad a la

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 9 de 10

organización pertinente”.

- II- “No tenemos injerencia sobre el asunto y no tenemos contacto con organización que pueda darle respuesta. Quizás pueda investigar con ...”.

Nota: En este punto es necesario ser claros y firmes.

Para la gestión de las comunicaciones existen 2 registros:

- Para dejar constancia de la visita realizada se debe completar el RP-AS-003-03 “Registro modelo de visita a partes interesadas”.
- Registrar con más detalle lo acontecido en el encuentro (RP-AS-003-04 “Registro encuentro Partes Interesadas”).

6.5.Detección de expectativas, requerimientos, confección del Mapeo de Partes Interesadas

Para este punto, se deberán tener en cuenta los siguientes instructivos:

*Análisis de Contexto y Partes Interesadas (para sitios operativos) (I-CP-004)

*Mapeo de partes interesadas en proyectos con financiamiento (I-AS-002).

El análisis es una construcción del analista luego o durante la búsqueda de información de campo. Se utilizará la matriz definida en cada uno de los instructivos mencionados previamente para ubicar la información digerida y llegar a identificar a cada actor con un modelo de gestión.

Se trata de completar la matriz con el mayor grado de detalle posible. Es importante contar con un buen registro de cada intervención porque el proceso de diálogo y mapeo suele hacerse en tiempos reducidos y luego, para el análisis, pueden olvidarse o mezclarse datos.

La periodicidad de actualización de las matrices de partes interesadas será anual, tal como se indica en los instructivos mencionados.

6.6.Gestión interna de reclamos y sugerencias

Se canalizará a los responsables de la compañía según describe el procedimiento P-CP-012 Gestión de consultas, quejas, sugerencias, denuncias y declaraciones, así como se derivará a la matriz de riesgos de la compañía en caso de riesgo detectado

 Sistema Integrado de Gestión	Instructivo Gestión de Comunicaciones con la Comunidad Código: I-AS-003	
Fecha Vigencia: 08/04/2022	Versión: 01	Página 10 de 10

o al sistema de mejora continua en caso de una sugerencia de mejora.

La compañía deberá brindar respuesta a las inquietudes o respuestas planteadas durante los diálogos, lo cual fortalecerá el vínculo de confianza con las partes interesadas. En caso de reclamos, se procederá según se detalla en mecanismo de consultas, reclamos y sugerencias.

La temática de estas comunicaciones podrá incluir:

- Información actualizada de inmediato si aparecen nuevos riesgos ambientales o sociales.
- Informe sobre los progresos en el cumplimiento de los compromisos contraídos y/o en temas de interés manifestados por la comunidad.
- Beneficios generados por la empresa.

Si las actividades de la empresa cambian, o emergen nuevos riesgos ambientales y sociales significativos, es preciso ponerse en contacto con las comunidades afectadas y autoridades fuera del calendario habitual, para discutir estos cambios.

7. DOCUMENTACION

RP-AS-003-03 "Registro modelo de visita a partes interesadas"

RP-AS-003-04 "Registro encuentro Partes Interesadas"