

Título:

## Mecanismo de Atención Comunitario

| REV | DESCRIPCIÓN      | ELAB. | REV. | APRO. | FECHA              |
|-----|------------------|-------|------|-------|--------------------|
| 1   | Primera revisión | LAEM  | GFB  | JTL   | 13/septiembre/2023 |
| 0   | Primera edición  | ARAR  | MALP | JJBH  | 04/marzo/2020      |

|  |  |
|--|--|
| <b>Proyecto:</b> 38 CC Norte III.                |  |
| <b>Título:</b> Mecanismo de Atención Comunitario |  |
| <b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento          |  |
| <b>Número de documento:</b><br>ABSA-EN-PR-02     |  |

**ÍNDICE**

|  |    |
|--|----|
| ÍNDICE.....                                  | 2  |
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE.....                   | 4  |
| 2. NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA..... | 4  |
| 3. DEFINICIONES. ....                        | 4  |
| 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....           | 5  |
| 5. PROCEDIMIENTO .....                       | 6  |
| 6. ANEXOS.....                               | 14 |

**Control de Cambios**

| <b>Revisión</b> | <b>Observaciones</b>  |
|-----------------|---|
| 0               | Emisión   |
| 1               | Se actualiza el nombre del procedimiento, y se modifica el contenido total del documento de conformidad con la actualización de la EvIS 2023. |

|   |                                   |  |       |
|---|-----------------------------------|--|-------|
|  | Mecanismo de Atención Comunitario | Numero de documento:<br><b>ABSA-EN-PR-02</b> |       |
|   |                                   | HOJA: 4 DE 14                                | Rev.1 |

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

### 1.1 Objetivo

Es mejorar y facilitar la toma de decisiones y crear una atmósfera de comprensión que involucre activamente a las personas que percibirán impactos por el proyecto y otras partes interesadas de manera oportuna, y que estos grupos, tengan la oportunidad de expresar sus opiniones y preocupaciones, de tal manera que se pueda construir una relación de confianza mutua.

Los objetivos clave se pueden resumir de la siguiente manera:

- Proporcionar orientación para la participación de las partes interesadas de manera que cumpla con los estándares de las mejores prácticas internacionales;
- Identificar los métodos, tiempos y herramientas de comunicación más efectivos mediante los cuales se pueda compartir información del proyecto, y asegurar una consulta periódica, accesible, transparente y apropiada;
- Desarrollar un proceso de participación con los actores y grupos de interés que les brinde la oportunidad de influir en la planificación y el diseño del proyecto;
- Establecer mecanismos formales de queja/resolución (Mecanismo de Atención Comunitaria: MAC).

### 1.2 Alcance

Aplica para todas las partes interesadas en las actividades relacionadas con la central 38 CC Norte III, ya sean empleados propios de Abeinsa Juárez N-III, contratistas o subcontratistas, vecinos de las comunidades ubicadas en el AI, autoridades y cualquier entidad.

La implementación del presente y las subsecuentes revisiones, será de observación obligatoria para todas las partes interesadas durante la etapa de operación y mantenimiento de la 38 CC Norte III.

## 2. NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Principios del ecuador (versión vigente)
- Estándares de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC PS) (vigente).
- Buenas prácticas de la industria
- ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones Administrativas de Carácter General sobre la Evaluación de Impacto Social en el Sector Energético.

## 3. DEFINICIONES.

**Abeinsa Juárez N-III, S.A. de C.V.:** Empresa propietaria de la central 38 CC Norte III. En relación con la CFE y todas sus entidades derivadas, Abeinsa tiene la figura de productor. En relación con las empresas de O&M y demás subcontratistas, Abeinsa tiene la figura de propietario.

**Actores de interés:** Las personas, comunidades, grupos, organizaciones, instituciones, autoridades y cualquier otro que pueda tener influencia en el diseño, implementación y sostenibilidad del proyecto.

**Área de influencia (AI):** El espacio físico que probablemente será impactado por el desarrollo del proyecto del sector energético durante todas sus etapas, incluso en el mediano y largo plazo.

**Área de influencia directa (AID):** Es el espacio físico circundante o contiguo al AN en el que se ubican los elementos socioeconómicos y socioculturales que podrían verse impactados de manera directa por las obras y actividades que se realizan durante las diferentes etapas del proyecto.

|   |                                   |  |       |
|---|-----------------------------------|--|-------|
|  | Mecanismo de Atención Comunitario | Numero de documento:<br><b>ABSA-EN-PR-02</b> |       |
|   |                                   | HOJA: 5 DE 14                                | Rev.1 |

**Área de influencia indirecta (AI):** Es el espacio físico circundante o contiguo al AID cuyos aspectos económicos, sociales y culturales pueden resultar afectados durante el desarrollo de actividades vinculadas al proyecto.

**Área Núcleo (AN):** Espacio físico en el que se pretende construir la infraestructura de proyecto y donde se desarrollan las actividades y procesos que lo componen; incluyendo una zona de amortiguamiento en donde las actividades del proyecto podrían impactar de manera diferenciada a las personas que viven en los asentamientos existentes.

**Central:** Proyecto 38 CC Norte III.

**Comunicación Externa:** Cualquier comunicación recibida por Abeinsa, ya sea verbal o escrita, de cualquier actor externo (miembro de la comunidad, contratista, OSC/ONG, autoridades o inversionistas, etcétera), tales como quejas, inconformidades, preguntas, peticiones o sugerencias relacionadas con las actividades de la central.

**Comunicación externa anónima:** Cualquier comunicación recibida por Abeinsa, ya sea verbal o escrita, de cualquier actor externo (miembro de la comunidad, contratista, OSC/ONG, autoridades o inversionistas, etcétera), tales como quejas, inconformidades, preguntas, peticiones o sugerencias relacionadas con las actividades de la central, en la que el actor opte por no dejar registro de sus datos personales como nombre, dirección, cargo, pertenencia a un grupo, etc.

**Mecanismo de Atención Comunitario (MAC):** Conjunto de procedimientos, funciones y lineamientos para recibir, registrar, evaluar y atender metódicamente cualquier comunicación externa, ya sean quejas, inconformidades, preguntas, peticiones o sugerencias.

**PGS:** Plan de Gestión Social

#### 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

##### DIRECTOR GENERAL

Es responsable de establecer los objetivos y metas de la organización, así como de:

- Proporcionar los recursos necesarios para asegurar la implementación del presente.
- Es responsable de asegurar que en todos los niveles de organización sean conscientes de las expectativas de calidad, medio ambiente, gestión social, seguridad y salud en el trabajo del proyecto.
- Es responsable de asegurar la elaboración, revisión, actualización, aprobación e implementación del presente, incluidos sus anexos.
- Es responsable de asegurar la correcta comunicación y difusión del presente.
- Tiene la autoridad de aprobar los proyectos o apoyos derivados del presente.

##### DIRECTOR DE ACTIVOS

- Proporcionar las condiciones y coordinarse con el supervisor de EHS/QA para la presentación del MAC a los colaboradores, contratistas y subcontratistas de la central.
- Solicitar a los colaboradores que implementen el MAC y que canalicen las comunicaciones recibidas a través de las vías oficiales.
- Informar al supervisor de EHS/QA y sobre las comunicaciones externas recibidas, cuando aplique.
- Llevar a cabo un adecuado manejo de la información depositada a través de este MAC.

##### SUPERVISOR DE EHS/QA

- Colaborar con la dirección de la central, para presentar el MAC a los colaboradores, contratistas y subcontratistas del proyecto.
- Comunicar a la población objetivo y actores de interés sobre el MAC.
- Registrar las comunicaciones externas recibidas en el formato **ABSA-EN-PR02-FR02 Registro de QIPS**.
- Evaluar y canalizar las comunicaciones externas a las áreas correspondientes.

|   |                                   |  |       |
|---|-----------------------------------|--|-------|
|  | Mecanismo de Atención Comunitario | Numero de documento:<br><b>ABSA-EN-PR-02</b> |       |
|   |                                   | HOJA: 6 DE 14                                | Rev.1 |

- Evaluar, dar seguimiento e informar a las entidades (comunidad, asociación civil, autoridad) la procedencia y resolución de sus comunicaciones.
- Dar seguimiento a las comunicaciones externas hasta su cierre.
- Mantener actualizada la matriz de comunicaciones externas.
- Dar seguimiento a la implementación del MAC y revisar periódicamente su funcionamiento con base en los indicadores definidos.
- Evaluar el funcionamiento del MAC anualmente (o con la periodicidad que determine conveniente).
- Asegurar la confidencialidad y manejo seguro de los datos depositados a través de la implementación de este mecanismo de atención a quejas.

#### Personal

- Dar cumplimiento a lo establecido en el presente procedimiento.
- Participar en las capacitaciones referentes al uso del presente MAC.
- Hacer las sugerencias necesarias, en caso de observar áreas de oportunidad para el mejor funcionamiento del presente MAC.

## 5. PROCEDIMIENTO

### Principios que lo rigen conforme a prácticas internacionales

La participación con los actores y grupos de interés, generalmente se basa en un conjunto de principios que definen los valores centrales que sustentan las interacciones con las partes interesadas. De acuerdo con la IFC (2007), los principios comunes para construir relaciones sólidas y de confianza, con las localidades involucradas incluye:

Ser transparentes, toda práctica recomendada supone adoptar medidas para aumentar la transparencia y la rendición de cuentas como medios de promover un entendimiento acerca del proyecto e infundir confianza a la opinión pública.

- Divulgar la información a tiempo, a fin de proporcionar información pertinente a los actores sociales correspondientes antes de que se tomen las decisiones.
- Divulgar información objetiva en la medida de lo posible, y tener una actitud abierta acerca del proyecto.
- Diseñar la divulgación de información de manera que se apoye el proceso de consultas. Cuando corresponda, se recomienda tratar la divulgación de información sobre el proyecto y los aspectos ambientales y sociales como parte integral del proceso de consultas con los actores y grupos de interés.
- Proporcionar información significativa, en un formato y lenguaje de fácil comprensión y adaptados al grupo de interesados a quienes se desea transmitir la información.
- Asegurar la facilidad de acceso a la información, pensando en la forma más fácil en que los receptores previstos recibirán y entenderán la información.
- Incluir aspectos relativos al género en el proceso de participación de las partes interesadas.

#### 5.1 Descripción de la estrategia de participación

Como se mencionó, de acuerdo con los objetivos del **ABSA-EN-PN-01 Plan de Gestión Social**, y las prácticas internacionales, se construirá una estrategia de participación en la que se recopilen las inquietudes de las partes interesadas en el AI del proyecto, con la finalidad de divulgar información objetiva y asegurar la facilidad de acceso a la información. En ese sentido, se presenta a continuación los canales de comunicación más adecuados.

|   |  |  |       |
|---|--|--|-------|
|  | <b>Mecanismo de Atención Comunitario</b> | Numero de documento:<br><b>ABSA-EN-PR-02</b> |       |
|   |  | HOJA: 7 DE 14                                | Rev.1 |

Tabla 01. Mecanismos y canales de comunicación

| <b>Mecanismo</b>                             | <b>Canales de comunicación</b>   |
|--|--|
| <b>Reuniones Informativas</b>                | Se realizarán para explicar las generalidades del proyecto respondiendo a las preguntas ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, ¿cómo lo hacemos?; se presentan los riesgos y posibles impactos del proyecto, comunican las medidas de prevención, mitigación, ampliación o compensación. La reunión se puede valer de medios audiovisuales para facilitar la trasmisión de información.   |
| <b>Encuestas</b>                             | Se realizarán encuestas en hogares que tienen el objetivo dar un panorama estadístico sobre diferentes temas como: actividades productivas, organización social, salud, grupos en situación de vulnerabilidad, comunicación, percepción de impactos, entre otros.  |
| <b>Entrevistas</b>                           | Se realizarán entrevistas para poder tener un panorama amplio sobre las características de la localidad; actividades económicas, organización social, salud, comunicación, entre otros temas, y sobre las inquietudes y posturas de los diferentes actores que se relacionan con el proyecto.  |
| <b>Participación en eventos comunitarios</b> | El gestor social en sitio participa y tiene presencia en eventos que organiza la comunidad y/o que organiza él/ella en la localidad.   |
| <b>Talleres participativos</b>               | Dinámica de trabajo con grupos comunitarios (incluida población vulnerable) para identificar, investigar, comprender y priorizar problemáticas sociales que pudieran ser atendidas a través de la inversión social de la empresa. Los talleres contemplan en todo momento el control de expectativas y las limitantes sobre posibles líneas de acción.   |
| <b>Visitas domiciliarias</b>                 | El gestor social en sitio, bajo un protocolo de seguridad y con la condición de estar capacitado en relacionamiento comunitario, podrá visitar actores en sus domicilios, siempre y cuando éstos así lo requieran, para tratar algún tema relacionado con el proyecto.   |
| <b>Mecanismo de Atención Comunitario</b>     | <p>Sistema que registra y da seguimiento a las interacciones entre empresa y comunidad, en torno a las quejas, inconformidades, peticiones, preguntas y sugerencias (QIPS). Su función trasciende a los demás mecanismos y canales de comunicación, ya que puede ser utilizada para recolectar QIPS surgidas de los otros ejercicios mencionados.</p> <p>También, a través del formato de las QIPS, puede servir como canalizador de peticiones de trabajo hacia las áreas correspondientes, las cuales establecerán los sistemas de contratación adecuados.</p> <p>Más adelante se explica con detalle su funcionamiento.</p> |

Tomando en cuenta los mecanismos antes mencionados se presenta el plan de comunicación y vinculación con las localidades ubicadas dentro del AI, la cual se segmenta en los grupos de interés identificados. Las personas

responsables de implementar la estrategia serán aquellas que formen parte del equipo de relacionamiento comunitario y de recursos humanos.

De conformidad con lo estipulado en diversas prácticas internacionales (Principios de Ecuador, Principio 5 y nota de desempeño 1 del IFC) es necesario que, en el desarrollo de proyectos sobre energía, se elaboren mecanismos de comunicación entre los responsables del proyecto y las localidades en donde éste tendrá impactos. El objetivo que se busca es, que, con tales mecanismos, se atiendan principalmente las inquietudes y quejas de las localidades, y de los actores interesados que puedan surgir durante el proyecto. Además, con ello, también se contribuye a generar un ambiente de confianza y comunicación entre la empresa y las localidades afectadas.

Organismos internacionales, como la IFC, han llamado a este tipo de mecanismo o herramientas semejantes con diversos nombres, entre los cuales se encuentran: mecanismo de quejas, gestión de reclamaciones, mecanismo de procedimiento de quejas, entre otros. Todos los nombres de esta serie anuncian la misma finalidad: ser un medio para que las localidades afectadas manifiesten sus quejas.

Para el caso de la central el mecanismo que cumplirá esa función de comunicación, como parte de las estrategias de comunicación y vinculación es el presente documento. Éste, tal como su nombre lo indica, es un mecanismo que incluye instrumentos que, de forma sistemática y ordenada, mantienen y registran el diálogo entre la empresa y las partes interesadas durante la vida del proyecto.

El MAC busca prevenir, mitigar y/o reparar los posibles impactos que se desprendan del desarrollo del proyecto en las localidades, razón por la cual es un mecanismo que no se limita a la atención de quejas; trata, además, inconformidades, preguntas, y sugerencias, desarrollando un registro dinámico de las interacciones entre las partes (empresa y comunidad).

Con todo ello aclarado, a continuación, se presentan los ejes del MAC para el proyecto:

Tabla 02. Ejes del MAC

| <b>Ejes del MAC</b>                               |   |
|---|---|
| <b>Temas permanentes de atención del MAC</b>      | <p>Tratamiento de riesgos socioambientales detectados en la EVIS durante toda la vida del Proyecto</p> <p>Tratamiento de riesgos socioambientales que no hayan sido contemplados previamente y que surjan a lo largo de la vida del Proyecto.</p> <p>Relaciones sociales entre las localidades y la empresa.</p> <p>Plan de Inversión Social.</p> |
| <b>Actores Sociales a los que están dirigidos</b> | <p>Habitantes de las localidades del AID y AII</p> <p>También se contemplan otro tipo de actores que posean interés en el Proyecto como autoridades locales de las localidades contempladas, líderes locales, autoridades gubernamentales a nivel municipal, organizaciones de la sociedad civil, sindicatos y academia, entre otros.</p>         |
| <b>Situaciones que contempla</b>                  | <p>Se llama al conjunto de situaciones que atiende y contempla sobre los temas ya mencionados y otros que puedan ir surgiendo con la abreviatura QIPS de:</p>   |

**Ejes del MAC**

Se llama al conjunto de situaciones que atiende y contempla sobre los temas ya mencionados y otros que puedan ir surgiendo con la abreviatura QIPS de:

- Quejas: todas aquellas reclamaciones derivadas del Proyecto y provenientes de los actores de interés. La enunciación de una causa específica y clara de molestia.
- Inconformidades: aquellas situaciones en las que la comunidad no esté de acuerdo con lo acordado o establecido a consecuencia del Proyecto. Puede ser considerada como una molestia general, sin una causa precisa, se puede convertir en sugerencia, pregunta y/o queja.
- Preguntas: aquellos requerimientos de información para que el Proyecto sea comprendido.
- Peticiones: requerimientos específicos de la comunidad en materia de inversión social, empleo u otros.

Sugerencias: aquellas recomendaciones que provengan de los actores de interés en torno al Proyecto. Implica una comprensión del Proyecto por parte del solicitante.

**Procesos que contempla**

Los procedimientos que contempla para su implementación son los siguientes:

- Difusión del MAC
- Recepción de las QIPS
- Registro de las QIPS
- Análisis y Evaluación de los asuntos planteados en las QIPS
- Respuestas a las QIPS

Seguimiento y Retroalimentación acerca de las QIPS

**5.2 Descripción del Mecanismo de Atención de Quejas**

Para registrar las interacciones y preocupaciones de las partes de interés que puedan derivar en un posible riesgo o problema futuro, se utilizará el formato **ABSA-EN-PRO2-FR02 Registro de QIPS**. Todas las QIPS deben de ser atendidos. Toda pregunta requiere una respuesta y, cada caso fortuito, una acción. Las respuestas pueden derivar en más acciones que Abeinsa considere convenientes de acuerdo con los recursos y programas destinados para estas acciones.

El formato **ABSA-EN-PRO2-FR02 Registro de QIPS**, está diseñado para presentar cualquier asunto relacionado con el proyecto, permitiendo la retroalimentación de las partes interesadas. Las QIPS se presentarán en los buzones físicos y otros medios adecuados para las localidades del AI. El formato **ABSA-EN-PRO2-FR02 Registro de QIPS**, podrán abordar cualquier tema que esté relacionado con los beneficios y riesgos del proyecto.

Las QIPS, podrán ser de cualquier naturaleza, no obstante, se contará con lineamientos específicos sobre cómo resolver las diferentes comunicaciones recibidas, incluyendo como responder aquellas comunicaciones que no

|   |  |  |       |
|---|--|--|-------|
|  | <b>Mecanismo de Atención Comunitario</b> | Numero de documento:<br><b>ABSA-EN-PR-02</b> |       |
|   |  | HOJA: 10 DE 14                               | Rev.1 |

procedan ya que no le corresponden al proyecto. El MAC garantizará la confidencialidad de las partes permitiéndose la comunicación de las decisiones únicamente cuando la persona interesada esté de acuerdo. Dicha confidencialidad se mantendrá durante todas las etapas del proyecto.

Tabla 03. Recepción de QIPS

| Procesos  | Tiempo |         |         |   |
|---|--------|---------|---------|---|
|   | 7 días | 15 días | 30 días | Otro  |
| <b>Recepción de las QIPS (Específicamente en buzones y visitas domiciliarias)</b> |        |         | X       |   |
| <b>Análisis y evaluación de las QIPS</b>  |        | X       |         |   |
| <b>Respuestas</b>   |        |         |         | Cuando haya terminado su análisis y evaluación correspondiente. |
| <b>Informes de seguimiento de las QIPS</b>  |        |         |         | Trimestrales  |

### 5.2.1 Recepción de las QIPS

La recepción de las QIPS implica un compromiso con la revisión de los medios de acceso previamente establecidos, requiere constancia, seriedad y el respeto a las QIPS confidenciales cuando así se solicite. Así, de conformidad con los medios de acceso establecidos y para fines del MAC del proyecto se establecen las siguientes acciones:

- Correo electrónico: se revisará constantemente el correo electrónico destinado a QIPS [contacto@norte3.com](mailto:contacto@norte3.com) , [compliance@norte3.com](mailto:compliance@norte3.com)
- Número Telefónico: se atenderán los mensajes recibidos en el 55 9127 9106 y 656 257 7800 en un horario fijo.
- Buzón físico: la persona encargada de recoger el formato de QIPS revisará el buzón de forma periódica (semanal).
- Se recopilarán las QIPS que lleguen de forma verbal por medio de los trabajadores o por medio de las visitas domiciliarias que realice la persona encargada de la gestión social en sitio.

El proceso que siguen las QIPS varía en función de su gravedad, por ello, a partir de su recepción se les asignará una temporalidad para cumplir con los principios del MAC. A continuación, se muestra la temporalidad de las QIPS:

Tabla 04. Tiempos sugeridos para el MAC

| Nivel de gravedad de la QIPS | Tiempo para informar recepción | Tiempo hábil para resolución | Tiempo máximo para resolución |
|------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Alta</b>                  | 24 horas                       | 5 días hábiles               | 10 días hábiles               |
| <b>Media</b>                 | 5 días hábiles                 | 10 días hábiles              | 15 días hábiles               |
| <b>Baja</b>                  | 15 días hábiles                | 20 días hábiles              | 20-30 días hábiles            |

|   |                                   |  |       |
|---|-----------------------------------|--|-------|
|  | Mecanismo de Atención Comunitario | Numero de documento:<br><b>ABSA-EN-PR-02</b> |       |
|   |                                   | HOJA: 11 DE 14                               | Rev.1 |

El nivel de gravedad está en función de los siguientes criterios:

- I. **Alta:** Aquellas que podrían modificar el curso/ desarrollo del proyecto (regularmente quejas).
- II. **Media:** Aquellas que a largo plazo podrían modificar el desarrollo del proyecto; malentendidos en relación. (regularmente inconformidades).
- III. **Baja:** Aquellas que no afectan o modifican el curso del proyecto (regularmente preguntas y sugerencias).

### 5.2.2 Registro de las QIPS

Una vez recibidas las QIPS por la empresa, el área de relacionamiento comunitario llenará la segunda columna del Formato **ABSA-EN-PR02-FR02 Registro de QIPS**.

Una vez contemplada la información solicitada en ese formato, este se guardará el formato digital del siguiente modo:

Año/Mes/Día [Nombre del proyecto][QIPS] [Número de identificación de la QIPS] [Lugar del proyecto]- [Nombre de quien registro la QIPS]

Ejemplo: 2023-08-28 38 CC Norte III QIPS 001 Cd. Juárez -Nombre

Posteriormente a esto se registrará en el formato **ABSA-EN-PR02-FR01 Bitácora de Registro de QIPS**, con la finalidad de contar con la trazabilidad y seguimiento de cada QIPS recibida.

### 5.2.3 Análisis de las QIPS

Analizar y evaluar las QIPS es un proceso que requiere buscar soluciones a las QIPS, ese es un proceso que se llevará a cabo en el área de relaciones comunitarias, y de ser necesario en alguna otra área de la empresa. Para el análisis y evaluación de las QIPS se consideran las siguientes clasificaciones:

Tabla 05. Análisis y evaluación de las QIPS:

| Sector         | Tema                               | Descripción  | Área del Proyecto relacionada/ responsable   |
|----------------|------------------------------------|--|--|
| Social         | Afectación de propiedad particular | Posible daño a viviendas, terrenos u otra propiedad física particular                              | Área de relaciones comunitarias/ supervisor EHS/QA   |
|                | Contratación                       | Inquietudes sobre cuestiones de reclutamiento, contratación u otros asuntos laborales relacionados | Área de recursos humanos en conjunto con el área de relaciones comunitarias/ supervisor EHS/QA |
|                | Programas sociales                 | Inquietudes sobre la implementación de programas sociales e inversión.                             | Área de relaciones comunitarias/ supervisor EHS/QA   |
| Medio Ambiente | Contaminación de aire              | Inquietudes sobre exceso de material, condiciones ambientales, uso de riegos                       | Área de medio ambiente y sostenibilidad en conjunto con el área de relaciones                  |

|   |                                   |  |       |
|---|-----------------------------------|--|-------|
|  | Mecanismo de Atención Comunitario | Numero de documento:<br><b>ABSA-EN-PR-02</b> |       |
|   |                                   | HOJA: 12 DE 14                               | Rev.1 |

| Sector    | Tema                    | Descripción  | Área del Proyecto relacionada/ responsable  |
|-----------|-------------------------|--|---|
|           | Contaminación por ruido | Inquietudes sobre sonidos, alteración de nivel sonoro por parte de actividades de la empresa, alarmas, etc.                                      | comunitarias/ supervisor EHS/QA   |
|           | Contaminación de agua   | Posibles afectaciones ambientales de la calidad de agua subterránea  |   |
| Seguridad | Tráfico                 | Exceso de velocidad, estacionamiento incorrecto, falta de señalización, paso no autorizado, etc.   | Área de seguridad en conjunto con el área de relaciones comunitarias/ supervisor EHS/QA |
|           | Condiciones inseguras   | Inquietudes sobre posibles condiciones inseguras, como posicionamiento de equipo, irregularidades o urgencias (fuegos, humo, inundaciones, etc.) |   |
| Otros     |                         | Inquietudes únicas que no son relacionadas a las otras categorías.   | Área de relaciones comunitarias/ supervisor EHS/QA                                      |

#### 5.2.4 Responder las QIPS

Una vez evaluadas y analizadas las QIPS, se dará una respuesta a su solicitante. Para dar respuesta a las QIPS presentadas el área de relaciones comunitarias del proyecto se llenará el formato **ABSA-EN-PR02-FR03 Respuesta de QIPS**, para su posterior comunicación mediante un oficio de conocimiento de resolución a QIPS en hoja membretada siguiendo la siguiente codificación **ABSA-VAR-CON-número consecutivo** y posteriormente el formato **ABSA-EN-PR02-FR01 Registro de QIPS** con proceso finalizado, lo cual indicará el termino de solución de QIPS. Estos formatos se harán llegar a los solicitantes las QIPS.

#### 5.2.5 Seguimiento a las QIPS y dar retroalimentación acerca de ellas

Para dar seguimiento al proceso de las QIPS y obtener retroalimentación de ellas en el proyecto, se hará una base de datos con la siguiente información:

- Número de comunicaciones recibidas.
- Número y porcentaje de comunicaciones que han logrado acuerdos.
- Número y porcentaje de comunicaciones que se han resuelto.
- Número y porcentaje de comunicaciones que han utilizado la mediación.
- Número y porcentaje de comunicaciones que no han logrado un acuerdo.

- Etiquetado para principales problemáticas (ej. Uso de tierras, medio ambiente, residuos, salud, educación).
- Grupo social al que pertenece la comunicación (ej. Ejido, trabajadores del proyecto, la comunidad, proveedores y subcontratistas).

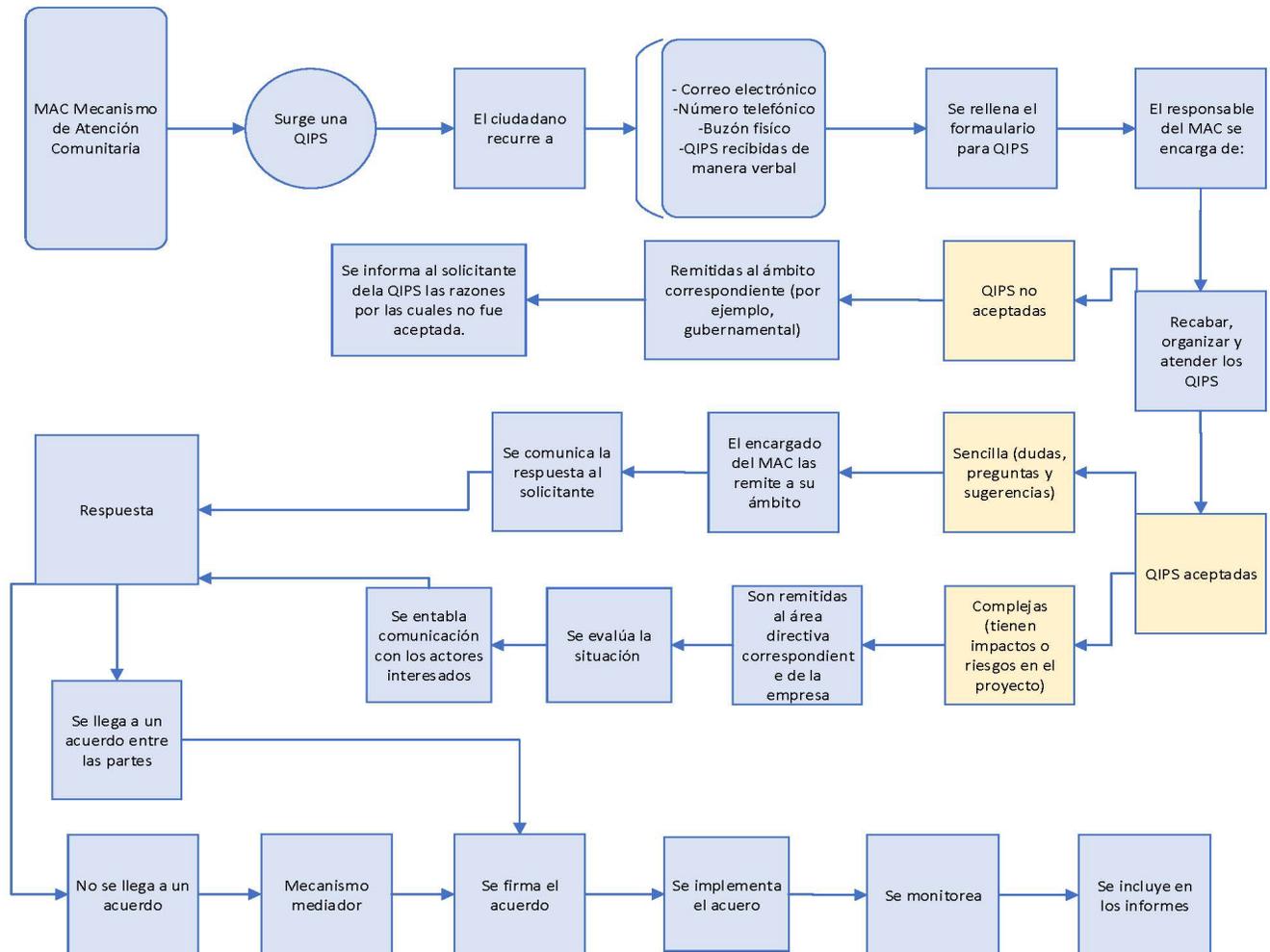
Por lo que refiere a la retroalimentación de las QIPS, ésta sucederá a partir de los informes que se haga de las mismas, el informe que será trimestral contará con la siguiente estructura:

Tabla 06 Estructura informe trimestral

| No. QIPS | Fecha de recepción | Tipo de Mecanismo | Tipo de QIPS | Descripción del QIPS | Estatus | Descripción de la atención |
|----------|--------------------|-------------------|--------------|----------------------|---------|----------------------------|
| 001      |                    |                   |              |                      |         |                            |
| 002      |                    |                   |              |                      |         |                            |

El proceso del MAC está reflejado en el siguiente diagrama:

Figura 01. Proceso MAC



## 6. ANEXOS

**ABSA-EN-PR02-FR01** Bitácora de registro de QIPS.

**ABSA-EN-PR02-FR02** Registro de QIPS.

**ABSA-EN-PR02-FR03** Respuesta de QIPS.