

GUÍA DEL SISTEMA SOCIAL PARA CONTRATISTAS RUC®

MAYO DE 2018

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVOS	4
ALCANCE	5
IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN SOCIAL	7
1. LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL	8
1.1. Política de Gestión Social	8
1.2. Elementos Visibles del Compromiso Gerencial	9
1.3. Derechos Humanos	10
1.4. Objetivos y Metas	11
1.5. Recursos	12
1.5.1 Inversión Social	12
2. COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL	13
2.1. Proceso PQR (Petitionen, quejas y reclamos)	13
2.2. Requisitos legales y de otra índole	14
2.3. Funciones y Responsabilidades	15
2.4. Competencias Capacitación y Entrenamiento	15
2.5. Gestión Laboral	16
2.5.1. Planeación y ejecución Gestión laboral	16
2.6. Motivación, Participación, Comunicación y Consulta	17
2.6.1. Estrategia de Comunicación	17
2.6.2. Relacionamiento con partes interesadas pertinentes.	19
2.6.3. Manejo de crisis	21
2.7. Socialización de Proyectos.	22
3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO SOCIAL	23
3.1. Gestión del Riesgo y Debida Diligencia	23
3.2. Ingreso al área del proyecto y establecimiento de línea base	24
3.3. Cadena de Abastecimiento	27
3.3.1. Contexto	28
3.4. Adquisición de Derechos Superficiares. (No aplica para empresas de bienes y servicios)	29

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	30
4.1. Evaluación de la Percepción de Partes interesadas pertinentes.....	30
4.2. Evaluación Interna y mejora	31
5. GLOSARIO	31

OBJETIVOS

- Homogenizar y fortalecer el desempeño empresarial en el marco de las buenas prácticas en gestión Social para las Empresas de bienes y servicios del Sector de Hidrocarburos.
- Establecer requisitos de Gestión Social y suministrar herramientas a las Empresas de Bienes y Servicios del Sector de Hidrocarburos para la implementación de un sistema de Gestión Social acorde con las buenas prácticas identificadas en la industria, referentes técnicos y legales.
- Mejorar continuamente la gestión social de las Empresas de Bienes y Servicios y sus contratistas, mediante la implementación de las herramientas proporcionadas por el RUC® Social
- Elevar la competitividad, buen nombre, y fortalecer el relacionamiento de las empresas de bienes y servicios y sus contratistas con sus grupos de interés.
- Incentivar la implementación de mejores prácticas relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial.

ALCANCE

EL **RUC® SOCIAL** es un sistema de evaluación y seguimiento sobre la gestión del riesgo de origen social, de acuerdo con los criterios, buenas prácticas, referentes técnicos y legales aplicables y contenidos en la “Guía **del Sistema de Gestión RUC® Social** “. La actual iniciativa ha sido adoptada por las compañías como referente del desempeño en Responsabilidad Social y respeto por los Derechos Humanos de las Empresas de Bienes y Servicios, de sus Contratistas y Grupos de Interés.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la guía del sistema de gestión **RUC® Social** es identificar y brindar información sobre la existencia y alcance de las mejores prácticas de las organizaciones en relación con la dimensión desde el pilar de la Responsabilidad Social hacia sus grupos de interés a lo largo del ciclo de vida de sus productos y servicios.

Se desarrolla para orientar y facilitar la implementación de estas prácticas al interior de las empresas y sus contratistas, contribuyendo a fortalecer su desempeño y destacando sus procesos en etapas de contratación y ejecución de sus servicios.

La guía del sistema de gestión **RUC® Social** ha sido elaborada Por el Consejo Colombiano de Seguridad (CCS) con el liderazgo de Cámara Colombiana de Bienes y Servicios Petroleros (Campetrol) y los aportes de sus Empresas Afiliadas de Bienes y Servicios.

El presente mecanismo de evaluación contempla como referencia, aspectos muy importantes, entre otros referentes, a los contenidos en la Guía Técnica Colombiana GTC 250 “Buenas Prácticas Sociales para la Exploración y la Explotación de Hidrocarburos”. Con base en lo anterior nos permitimos expresar nuestro respeto por los derechos de autor y manifestamos que elementos comunes a este documento y otras iniciativas de Responsabilidad Social, Buenas Prácticas y Sostenibilidad fueron analizadas y adaptadas a la realidad actual para ser aplicadas y lograr los objetivos propuestos.

La estructura de la guía se basa en un esquema de gestión que considera los siguientes macro elementos:

- Liderazgo y compromiso social.
- Componentes del Sistema de Gestión Social.
- Administración del Riesgo Social.
- Sostenibilidad.

La Guía se encuentra redactada de tal manera que cada elemento evaluable describe las consideraciones y criterios a tener en cuenta para lograr el mejor desempeño. Aunque algunos de los requisitos no aplican directamente a las empresas de bienes y servicios y sus contratistas; estas deben adherirse a las políticas y directrices que de ellas emita la operadora y de la misma forma esto no las limita a tomar acción directa también sobre dichos requisitos.

En el proceso de evaluación, las evidencias de todos los requisitos de la guía tienen en cuenta a todos los trabajadores, independientemente del vínculo de contratación que estos tengan. Incluye contratistas y subcontratistas, empresas temporales, cooperativas, entre otros.

El cumplimiento de todos los elementos se validará en campo por medio de la aplicación, conocimiento e interiorización de los trabajadores frente a los numerales de la guía (cuando aplique).

De acuerdo con los resultados, seguimientos, evaluaciones, inspecciones, auditoría, las empresas deben realizar el análisis de causas raíz y desarrollar un plan de acción para su control interno.

Modelo de calificación

A continuación se presenta la definición niveles de cada uno de los escenarios generales de calificación

NIVEL	DEFINICION
A	No Existe
B	Existe pero no están implementados los elementos básicos, no está documentado totalmente
C	Implementa los elementos básicos definidos pero los demás elementos no se encuentran totalmente
D	100% implementado, medido y mejora continua
E	Excelencia, supera las expectativas

Los escenarios aplican desde “A” cuando el requisito es inexistente en la compañía pasando por niveles de existencia sin elementos básicos, implementación básica, implementación total en la lógica de la mejora continua; hasta el nivel de excelencia” E”.

En la lógica de la mejora continua se debe dar cumplimiento a todos los requisitos previos del ítem que se está revisando para llegar al escenario de Excelencia.

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN SOCIAL

Con base en el inminente riesgo de conflictividad en las zonas de operación del sector y teniendo en cuenta los Objetivos del Milenio y demás principios de responsabilidad social y sostenibilidad; crece la necesidad de generar un compromiso gerencial que planee y asegure el equipo y recursos necesarios para

atender un sistema de responsabilidad social y atención a PQR que aporten a la sostenibilidad del negocio y a la consecución de más estrechas y mejores relaciones con los diversos grupos de interés y el entorno en que se desarrollan las actividades.

Para el logro de lo anterior, la presente guía debería ser difundida a todos los niveles de la organización.

1. LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL

1.1. Política de Gestión Social

La política de gestión social debe ser diseñada por la alta dirección de forma que asegure su desempeño en todos los niveles, la implementación y cumplimiento por parte de todos los miembros de la organización y contratistas, debe tener en cuenta a las partes interesadas pertinentes.

El compromiso con las directrices generales en Gestión Social de la compañía contempla los siguientes elementos:

- a) Autorregulación ética
- b) Desarrollo sostenible
- c) Transparencia
- d) Participación
- e) Responsabilidad legal
- f) Las partes interesadas pertinentes
- g) El respeto por los derechos humanos (DDHH)

Es sugerido que la política sea revisada al menos una vez al año, no siendo necesario su modificación anualmente. Debe estar fechada y firmada por el Gerencia actual de la empresa y debe ser divulgada a las partes interesadas pertinentes.

La empresa puede contemplar el establecimiento o interacción con otras políticas a juicio de la compañía como anticorrupción, debida diligencia, grupos étnicos, entre otras.

La empresa debe lograr que los colaboradores y partes interesadas pertinentes estén familiarizadas con las políticas que tiene la organización.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre que cuenta con políticas relacionadas más allá de las establecidas en la guía Ruc® Social, como por ejemplo declaración específica de anticorrupción o declaraciones o adhesiones a políticas de entes internacionales, entre otras.

Estas políticas deberán ser divulgadas, se debe asegurar que los trabajadores y las partes interesadas pertinentes las conocen y aplican para garantizar su cumplimiento.

Buena práctica: *Para que se obtenga el nivel, deben estar relacionadas con la planeación estratégica (objetivos estratégicos, asignación de recursos, establecimiento de directrices a corto, mediano y largo plazo).*

1.2. Elementos Visibles del Compromiso Gerencial

El desarrollo de las buenas prácticas sociales de esta guía requiere que sean liderados por la alta dirección; garantizando de esta manera la integralidad, coherencia y consistencia interna.

La alta gerencia debe evidenciar su compromiso a través de:

- a) Reuniones gerenciales periódicas donde los temas de Gestión social son relevantes dentro de la agenda.
- b) Revisión por la Gerencia donde se contemplen los temas de:
 - Gestión Social.
 - Las expectativas de las partes interesadas pertinentes.
 - La respuesta oportuna de las partes interesadas pertinentes.

Es decir que la gerencia por lo menos una vez al año evalúa su gestión social y considera si sigue siendo apto para cumplir los objetivos y las políticas establecidas para dar continuidad a sus actividades de manera sostenible. Se deben establecer objetivos, planes de acción, programas o gestiones nuevas o actualizadas para el mejoramiento en el nuevo período y considerar si se necesitan cambios para cualquier elemento del sistema que le aporte al mejoramiento continuo en lo referente a la gestión social.

El proceso de revisión de la gerencia debe asegurar que se recoja la información necesaria que le permita llevar a cabo esta evaluación. El análisis de revisión por la gerencia debe estar documentado.

Los resultados de la revisión gerencial deben ser comunicados a sus partes interesadas pertinentes definidas e implementarse los planes de acción a seguir correspondientes.

La gerencia debe demostrar el conocimiento de los aspectos relacionados con los elementos visibles del compromiso gerencial.

Considerando que la toma de decisiones de la Alta Gerencia es clave en la organización es relevante que se encuentra contemplada la debida diligencia en cada proceso de su gestión. Al mismo tiempo, la alta dirección debe considerar los potenciales impactos negativos que pueda tener sobre los derechos humanos por el desarrollo de sus actividades y las condiciones de su entorno en la formulación de su estrategia empresarial.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E relacionado con el elemento Revisiones Gerenciales, la empresa que demuestre que la gerencia aprueba, implementa y hace seguimiento a planes de acción que trasciendan a actividades de operaciones regulares para el normal desarrollo de sus actividades.

Buena práctica: *Diseño e Implementación de planes de acción que trasciendan a otras partes interesadas pertinentes (Ej.: Planes de acción e iniciativas que trasciendan para el bienestar de generaciones futuras)*

1.3. Derechos Humanos

La empresa debe identificar los riesgos y oportunidades de mejora en derechos humanos involucrando a los diversos procesos de la organización teniendo en cuenta los diversos grupos poblacionales.

Así mismo debe identificar problemas críticos como conflicto armado o violencia, conflictos por la propiedad o uso de tierras, territorios de propiedad colectiva, pueblos indígenas en aislamiento voluntario, existencia de lugares sagrados, sitios de interés cultural, entre otros.

La empresa debe disponer de espacios que promuevan el diálogo con partes interesadas pertinentes para analizar impactos en DDHH así como para la divulgación sobre los mismos.

La empresa debe contar con programas de formación en destrezas y habilidades para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos con el fin de minimizar o mitigar los riesgos identificados.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre que implemente programas de formación en Derechos Humanos con indicadores no solo de cumplimiento sino de impacto que contribuya a la mejora continua en la gestión en responsabilidad social de la organización con sus grupos de interés.

1.4. Objetivos y Metas

El establecer objetivos estratégicos para el sistema de Gestión Social y metas cuantificables para el cumplimiento de los objetivos, permite a la organización conocer el grado de avance y hacer seguimiento a su progreso.

Se deben establecer objetivos y metas alcanzables orientados a la implementación y desarrollo de buenas prácticas sociales, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, considerando la política, naturaleza y contexto de esta.

Para establecer los objetivos la organización, debe revisar los resultados de la identificación de riesgos, indicadores de desempeño, conflictividad social, requisitos legales y de otra índole, registros de no conformidades, actividades de mejoramiento, relacionados con su desempeño en gestión social.

En este aspecto se incluyen: Objetivos, metas cuantificables, análisis periódico deseablemente al menos de manera semestral del grado de cumplimiento de los objetivos y metas del sistema de gestión Social.

De la revisión de objetivos y metas debe demostrarse si es necesario el ajuste a los planes de acción. Los objetivos deben ser medibles, alcanzables pero retadores y deben propender por el mejoramiento continuo.

Es necesario comunicar a los empleados y demás partes interesadas pertinentes los objetivos del sistema de Gestión Social así como los de su área de trabajo.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre que los objetivos y metas evaluados periódicamente evolucionan con la gestión y tienen un direccionamiento estratégico y visión a largo plazo. Los objetivos deben estar alineados y reflejar las estrategias en gestión Social de la compañía de manera sostenible.

1.5. Recursos

La empresa debe proveer y especificar los recursos que se asignarán para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de Gestión Social.

También debe presentar periódicamente la relación de su cumplimiento y es deseable que exija lo mismo a sus contratistas y genere planes de acción para su óptima implementación.

Así mismo es importante que la Organización cuente con el personal responsable para el buen desarrollo y mantenimiento del sistema de gestión social.

1.5.1 Inversión Social

La inversión social son acciones emprendidas por la organización para contribuir al desarrollo social y económico de un grupo de interés en particular.

Para establecer el alcance de su inversión social o los programas que apoyará podría considerar:

- a) Líneas estratégicas de desarrollo sostenible, donde la organización podría dedicar voluntariamente recursos y esfuerzos (ej.: educación, vivienda, salud etc.)
- b) Características sociales del área donde desea contribuir parcial o totalmente con un proyecto
- c) Las buenas prácticas de inversión social dentro y fuera del sector de hidrocarburos.

La empresa podrá desarrollar los programas de gestión social de forma directa o a través de un tercero el cual debe garantizar que cuenta con la capacidad financiera y administrativa y experiencia en manejo de dichos programas y que cuenta con el personal capacitado para tal fin Así mismo la empresa debe acordar con el tercero el alcance y los objetivos del programa.

En la medida de lo posible los programas de inversión social deben estar acompañados de una estrategia de comunicación que muestre a las partes interesadas pertinentes el impacto positivo que estos generan y ofrezca

transparencia a la gestión de los mismos. Debe promover la gestión del conocimiento sistematizando buenas prácticas y lecciones aprendidas.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E *la empresa que demuestra llevar a cabo programas de inversión social de manera interinstitucional o particular con indicadores de impacto positivos a lo largo de un periodo de tiempo superior a 1 año.*

2. COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL

2.1. Proceso PQR (Peticiónes, quejas y reclamos)

La organización debe contar con un procedimiento para la atención de PQR que le permita detectar los temas que causan inconformismo o alteración de los procesos de las partes interesadas pertinentes así como las sugerencias y/o peticiones que le permitan mejorar sus procesos y relacionamiento con la comunidad y demás entidades relacionadas con su trabajo y desarrollo de sus actividades.

El proceso de PQR, debe ser de fácil acceso a los potenciales usuarios; que sea legítimo y trate a fondo las reclamaciones; que sea transparente y participativo; que asegure respuestas claras oportunas y razonables. Para esto la empresa debe:

- Comunicar el procedimiento a las partes interesadas pertinentes.
- Registrar sistemáticamente las PQR.
- Llevar estadísticas y análisis de las PQR.
- Responde las PQR con base en el procedimiento definido.

La organización debe divulgar el proceso de PQR a las partes interesadas pertinentes de la organización de forma que conozcan sus mecanismos de entrada, los tiempos establecidos para respuesta y soluciones y los canales de comunicación establecidos para tal fin.

La organización debe mantener registros y respuesta a las partes interesadas pertinentes y un mecanismo para proteger la confidencialidad del usuario cuando este se requiera.

La empresa debe elaborar estadísticas y análisis que se plasmen en informes sobre patrones o tendencias encontradas en el sistema de PQR de forma que se puedan establecer brechas en la gestión y permitan encontrar acciones que aseguren la mejora continua. Así mismo es necesario que se tomen medidas de

mejoramiento para evitar la repetición de las afectaciones negativas detectadas a través del sistema de atención a Peticiones, Quejas y Reclamaciones, así como el seguimiento a los planes de acción generados.

Todas las PQR se deben responder según el procedimiento establecido.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre el cierre efectivo de al menos el 90% de las PQR generadas en un periodo de tiempo mínimo de 1 año, así como la comunicación a las partes interesadas pertinentes.

2.2. Requisitos legales y de otra índole

Mostrar conocimiento de las normas y regulaciones en el Sistema de Gestión Social que existen en el país y rigen a la organización.

Definir un procedimiento para la identificación de requisitos legales y de otra índole que garantice la inclusión y análisis oportuno de nuevos requisitos aplicables a la organización, así como la forma de cumplimiento.

Se debe mantener actualizada la base de datos de la legislación que rige a la organización y las demás normas sociales y/o reglamentaciones del sector que la empresa haya decidido acoger.

La información pertinente de requisitos legales y de otra índole debe ser comunicada a las personas que trabajan bajo el control de la organización y partes interesadas pertinentes, la cual a su vez es identificada por el personal directo y contratistas, de acuerdo a lo aplicable a sus actividades.

Además establecer un mecanismo para la revisión del cumplimiento de dichos requisitos, dejar registro de dicha revisión y planes para su cumplimiento.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que evidencie acciones para anticiparse en la inclusión de nuevos requisitos en Gestión Social así como de iniciativas como los Objetivos del milenio y otros liderados por diversos entes que beneficien la gestión social.

2.3. Funciones y Responsabilidades

Toda empresa contratista bienes y servicios debe documentar y comunicar las funciones y responsabilidades de los cargos de la organización con responsabilidades en el Sistema de Gestión Social.

Contar con un procedimiento escrito donde se especifique cómo se va a llevar a cabo la evaluación anual del cumplimiento de estas funciones y responsabilidades asignadas a los cargos según corresponda.

Realizar la evaluación a los diferentes niveles para verificar el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

De acuerdo con estas evaluaciones se deben formular planes de mejora y ser comunicados a los colaboradores de forma que permitan potencializar las fortalezas y mejorar las debilidades.

Es responsabilidad de las empresas de Bienes y Servicios verificar el cumplimiento de este requisito en sus contratistas.

Disponer de un organigrama ubicando los responsables del Sistema de Gestión Social aportando información que permita determinar su idoneidad, especialmente las personas que tendrán relación directa con las comunidades y otros grupos de interés. Los trabajadores deben conocer los cargos o responsable(s) del Sistema de Gestión Social.

Deben tenerse definidas funciones y responsabilidades para actuar en solidaridad con las empresas Operadoras para el óptimo manejo de crisis, donde las empresas de Bienes y Servicios participaren activamente, si así se requiere, en el apoyo coordinado para la resolución de los conflictos y encuentro de soluciones.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre que las acciones resultantes de las evaluaciones de funciones y responsabilidades en el sistema de Gestión social fomentan en los colaboradores cambios comportamentales y su influencia en el Sistema de Responsabilidad social en pro de la mejora continua.

2.4. Competencias Capacitación y Entrenamiento

Para garantizar el cumplimiento de las metas, los objetivos y el óptimo desempeño del Sistema de Gestión Social se deben definir, implementar, comunicar y mantener las competencias requeridas del personal de la empresa particularmente

para quienes se relacionan con las partes interesadas pertinentes en términos de competencias de relacionamiento, negociación, comunicación y demás aspectos que se consideren necesarios.

Deben definirse los niveles de educación y tipo de especializaciones para desempeñar cargos que estén directamente relacionados con el sistema de gestión social.

Así mismo deben demostrar la existencia de un programa de capacitación y entrenamiento en el sistema de gestión social que incluya la identificación de necesidades, registros de las capacitaciones y evaluaciones de las mismas.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre contar con programas de formación en destrezas y habilidades para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos en cada nivel y función pertinente en la organización.

La empresa tendrá descripciones mínimas y de manera formal de los contenidos de las capacitaciones, en especial de las relacionadas con las competencias en comunicación con comunidades y derechos humanos.

2.5. Gestión Laboral

2.5.1. Planeación y ejecución Gestión laboral

La empresa debe definir una política de gestión laboral de acuerdo con la legislación vigente; especialmente lo relacionado con el decreto 1668 de 2016 o el que se exija en el momento; hacerla extensible a lo largo de la cadena de valor.

La organización debe revisar periódicamente la conveniencia y efectividad de las políticas y prácticas laborales con el fin de identificar sus debilidades e implementar planes de mejora, así como el cumplimiento de las mismas.

La empresa debe incluir el cumplimiento de las políticas de gestión laboral dentro de los contratos que realice con sus proveedores y/o contratistas. La empresa debe hacer seguimiento al cumplimiento de la legislación y política relacionadas con la gestión laboral por parte de sus contratistas.

La empresa debe contar con procedimientos frente a la corrupción y/o cualquier tipo de intermediación laboral.

La empresa debe asegurar que se realizan contrataciones de la fuerza laboral de la zona de influencia de acuerdo con las disposiciones de ley.

La empresa asegura la elección y permanente funcionamiento del comité de convivencia como elemento fundamental en la prevención de acoso laboral y otros aspectos que pongan en riesgo la Responsabilidad social de la compañía. Esta gestión periódica acorde con la ley vigente deberá contar con registros y evidencias en donde sea tenido en cuenta este aspecto.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre el control al cumplimiento de la política de gestión laboral por parte de sus contratistas.

2.6. Motivación, Participación, Comunicación y Consulta

2.6.1. Estrategia de Comunicación

La comunicación es un proceso que propende por la sostenibilidad de la relación entre la organización y sus partes interesadas pertinentes y se convierte en una herramienta fundamental para generar confianza y su buen desempeño contribuye a construir la reputación de la organización. El ejercicio de comunicación es transversal y sirve como soporte a los demás temas de esta guía.

La estrategia de comunicación debe basarse en:

- El entendimiento del entorno del proyecto que tenga en cuenta las características sociales, culturales, ambientales y económicas de las partes interesadas pertinentes donde se desarrolla el proyecto;
- Las expectativas de las mismas así como la percepción de estas acerca de la organización, los canales de comunicación, prácticas, conceptos y lenguaje utilizados por las partes interesadas pertinentes.

La organización debe garantizar la reciprocidad de la comunicación generando espacios de diálogo con las partes interesadas pertinentes más que encargarse sólo de divulgación de información. Es claro que en una organización hay mensajes tanto en lo que se dice como en lo que no se comunica, la organización debe asegurar su proceso de comunicación a través de la coherencia entre lo que dice y lo que hace. En la formulación de la estrategia y el plan de comunicaciones deberían participar todas las áreas que tienen relacionamiento con las partes interesadas pertinentes.

La organización debe asegurar la identificación de los canales adecuados en el proceso de comunicación validando cuáles son los más efectivos para sí y para sus partes interesadas pertinentes. Para definir los contenidos relevantes la empresa debe tener en cuenta aquellos que considera de interés para las partes interesadas pertinentes, las necesidades de información de las mismas y las expectativas de la sociedad.

La estrategia de comunicación debe establecer como mínimo:

- a) Metas cuantificables y alcanzables.
- b) Indicadores
- c) Características sociales, políticas, culturales, ambientales y económicas de la comunidad y su entorno.
- d) Intereses y expectativas de las partes interesadas.
- e) Participación de todas las áreas de la organización involucradas en el relacionamiento.
- f) Canales de comunicación y lenguaje utilizado por las partes interesadas pertinentes.
- g) Clasificación y manejo de la información de acuerdo con los niveles de confidencialidad y relevancia.
- h) Mejora continua del plan de comunicación.

Para el mejoramiento continuo de la estrategia y el plan de comunicación la organización de forma periódica debe:

- a) Revisar, actualizar y validar el contexto que soporta la estrategia y el plan de comunicaciones
- b) Hacer seguimiento al trámite de las PQR y el cumplimiento de los compromisos con las partes interesadas pertinentes con el fin de verificar la credibilidad y coherencia de la organización
- c) Identificar buenas prácticas a partir de lecciones aprendidas.
- d) Asegurarse que existan procesos donde se ofrezca retroalimentación a las demás personas a áreas que tienen alguna responsabilidad en la ejecución del plan de comunicaciones.
- e) Revisar y analizar los indicadores de resultado definidos anteriormente.
- f) Identificar oportunidades de mejoramiento continuo para la planeación, ejecución y el seguimiento a la estrategia y el plan de comunicaciones internas y externas.

Medición y seguimiento de la estrategia de comunicación

Para hacer seguimiento a los objetivos estratégicos de comunicación la empresa debe definir indicadores de resultado que le permita medir:

- a) Nivel de alcance y nivel de entendimiento de los mensajes claves en las partes interesadas pertinentes
- b) Reputación de la organización o proyecto entre las partes interesadas pertinentes y la sociedad.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre a través de los resultados de la estrategia de comunicación la mejora continua en la organización y su relacionamiento con sus partes interesadas pertinentes.

2.6.2. Relacionamiento con partes interesadas pertinentes.

Es fundamental para la organización tener un amplio conocimiento de todas sus partes interesadas pertinentes para así poderlas incluir dentro de todo el desarrollo de los proyectos y así facilitar la ejecución del mismo.

La organización debe:

- Establecer una metodología para identificar, clasificar y priorizar las partes interesadas pertinentes, gestionando un mapa u otro mecanismo actualizado de las partes interesadas pertinentes;
- Identificar , clasificar y priorizar las partes interesadas pertinentes;
- Definir e implementar una estrategia de relacionamiento con sus partes interesadas pertinentes.
- Realizar seguimiento a la implementación y resultados de la estrategia de relacionamiento

Para la implementación de la metodología para la identificación, clasificación y priorización de sus partes interesadas pertinentes es importante contemplar los siguientes aspectos:

- a) Divulgar y asegurar en todas la fases del proyecto la apropiación de los valores establecidos por la organización para ser coherente con el ser el actuar y el comunicar.
- b) Revelar a la sociedad de forma precisa y objetiva la información sobre políticas, decisiones y actividades de las cuales es responsable incluyendo sus impactos y las medidas de prevención, mitigación, corrección, y compensación definidas por la organización.
- c) Asegurarse que la información está disponible, accesible y entendible para aquellos que se pueden ver impactados de forma significativa

- d) Si hay lugar a ello, presentar de forma clara los acuerdos establecidos con las partes interesadas pertinentes
- e) Reportar información relevante a sus partes interesadas pertinentes de manera comparable y equilibrada y hacer medición de la eficacia de la misma.

De la implementación de la anterior metodología se deben llevar los registros pertinentes.

La empresa podría si así lo considera, desarrollar procesos de reporte donde las partes interesadas pertinentes puedan acceder a la información que necesitan, empoderarse de ella y aportar a la construcción de relaciones sostenibles.

La estrategia de relacionamiento con partes interesadas pertinentes, debe ser implementada junto con sus contratistas y estar alineada con el mantenimiento de una relación de reconocimiento, legitimación, respeto, confianza y beneficio mutuo entre la organización y partes interesadas pertinentes.

La estrategia de relacionamiento podría contemplar entre otros aspectos:

- Intereses y expectativas de las partes interesadas pertinentes
- Mecanismos de comunicación que permitan conocer de primera mano los intereses legítimos y expectativas de las partes interesadas pertinentes
- Estudios de percepción
- Objetivos de relacionamiento basados en la identificación de partes interesadas pertinentes
- Metas medibles y alcanzables alineadas con cada objetivo de relacionamiento definido
- Indicadores de medición para cada objetivo de relacionamiento definido
- Medición de indicadores
- Evaluación de los objetivos, metas e indicadores
- Definición e implementación de los planes de acción
- Protocolos de relacionamiento con alcance y marco de relacionamiento para personal y contratistas con las partes interesadas pertinentes de la organización
- Manuales de convivencia basados en las realidades sociales, culturales y políticas de las partes interesadas pertinentes del área de influencia
- Se contempla dentro del plan de desarrollo del personal y contratistas para el fortalecimiento de competencias de relacionamiento
- Registros de capacitación para el fortalecimiento de las competencias en relacionamiento al personal y contratistas
- Se contempla en su programa de inducción la estrategia y el plan de relacionamiento con las partes interesadas pertinentes.

Para hacer seguimiento a la estrategia de relacionamiento debe definir indicadores que permita:

- a) Cumplimiento de las actividades planeadas, dentro del cronograma y presupuesto definidos.
- b) Identificación de partes interesadas pertinentes y relevancia de los temáticos contenidos y discurso único.
- c) Suficiencia y efectividad de los canales de divulgación.
- d) El nivel de desarrollo de las competencias del personal encargado de relacionarse con las partes interesadas pertinentes.
- e) Efectividad del plan de manejo de crisis.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que dentro del seguimiento al cumplimiento de la estrategia de relacionamiento contemple y evidencie procesos de retroalimentación de percepción de sus partes interesadas pertinentes.

2.6.3. Manejo de crisis

La organización debe tener definido un mecanismo de resolución de controversias con las partes interesadas pertinentes, con el objeto de en caso de presentarse una situación de conflicto o de contingencia se puedan atender y minimizar los potenciales aspectos e impactos negativos que se puedan presentar y afectar a la empresa, una parte interesada pertinente en particular o el mismo entorno.

La organización debe establecer un plan para el manejo de Crisis, el cual debe contener:

- Responsables de la implementación del plan
- Cronograma
- Presupuesto

Se deben mantener registros de divulgación a todas las áreas de la organización involucradas en el relacionamiento con partes interesadas.

Se deben definir los mecanismos de comunicación y solicitud de apoyo a las autoridades administrativas.

Se debe incluir en los planes de gestión los compromisos que se establezcan en la resolución de los conflictos que se hayan podido presentar.

Con el objeto de aprender y mejorar continuamente, para evitar conflictos o situaciones con efectos negativos futuros, la organización deberá analizar las causas y gestionarlas proactivamente en la medida de sus posibilidades para evitar nuevas ocurrencias por las mismas razones si de la empresa dependiera parte o la totalidad de su solución.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que evidencie análisis de causalidad y tome acciones proactivas permanentes para evitar la ocurrencia de futuros conflictos donde la organización tenga algún tipo de acción y alcance para su prevención.

2.7. Socialización de Proyectos.

Las empresas de bienes y servicios deberán participar activamente en las socializaciones organizadas por los contratantes en la medida de pertinencia de acuerdo con el alcance del proyecto y contrato.

En caso de tener la responsabilidad por parte de la empresa de bienes y servicios de llevar a cabo la socialización o parte de ella se deberá tener en cuenta mínimo lo siguiente:

- Agenda y contenidos:

Descripción del proyecto, identificación de impactos, una metodología para que las partes interesadas pertinentes puedan identificar los impactos de la actividad o proyecto, la identificación de las oportunidades que ofrece el proyecto, Procedimiento y manejo de PQR, el alcance que se dará a los comentarios recibidos en la socialización.

De las actividades de socialización en la medida de las posibilidades y una vez agotadas las diferentes instancias y mecanismos de ayuda se deben obtener los registros de participación de las partes interesadas en dichas socializaciones.

En caso de detectarse vacíos de información una vez revisadas y evaluadas las sesiones de socialización se deben tomar las acciones correctivas pertinentes y llevarlas a cabo para mejorar continuamente este proceso.

Dentro del proceso de PQR se deberá incluir estadísticas del manejo a respuestas a inquietudes que se derivan de las socializaciones y la oportunidad en su resolución.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que evidencie que para las socializaciones tiene en cuenta la lengua materna de las poblaciones o partes interesadas pertinentes en su totalidad y toma las acciones correspondientes para asegurar la socialización en su lengua materna si así se requiere.

3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO SOCIAL

La empresa debería implementar las prácticas sociales contenidas en esta guía de forma que le permitan implementar, hacer seguimiento y mejorar las prácticas sociales que generen confianza a las partes interesadas pertinentes y contribuyan a la gestión de los riesgos y desarrollo sostenible de la organización.

3.1. Gestión del Riesgo y Debida Diligencia Sistema de Gestión del Riesgo

El diseño de un sistema de gestión de riesgo es fundamental para fortalecer la sostenibilidad de un proyecto; es por esto que la organización debe identificar y evaluar los riesgos sociales y definir las medidas específicas de prevención, mitigación y corrección si tuviera lugar. Así mismo la organización debería definir planes de acción para fortalecer las medidas definidas, mecanismos de seguimiento, medición y mejora en la gestión de los riesgos sociales y cultura organizacional que asegure la gestión de los riesgos.

Basados en lo anterior como mínimo la organización debe identificar:

- Procesos de la organización.
- Grupos poblacionales.
- Identificación de problemas críticos.
- Identificación territorios de propiedad colectiva y sus conflictos.
- Alcance del proyecto.
- Normatividad aplicable al proyecto.

Debida Diligencia

El proceso de la debida diligencia identifica y gestiona de manera sistemática, exhaustiva y proactiva los impactos reales y potenciales sociales, ambientales y económicos que sus actividades generan, para tomar las medidas necesarias para

prevenirlos, mitigarlos, corregirlos y/o compensarlos; por esta razón debe ser liderado por la alta dirección.

La empresa debe identificar impactos teniendo en cuenta el entorno social económico, político etc. del área de influencia, el alcance de las actividades que la organización va a desarrollar en cada fase del proyecto, la información técnica existente sobre dichos impactos y la normativa aplicable al proyecto. En dicha identificación deberían participar todas las áreas de la organización, las comunidades y partes interesadas pertinentes.

Una vez evaluadas periódicamente los riesgos de origen social, las medidas implementadas para su control, periódicamente y acorde con la necesidad la organización debe divulgar y mantener registros de estas actividades a las partes interesadas pertinentes.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que defina e implemente planes de acción para fortalecer las medidas definidas para el control y la gestión de los riesgos de origen social

3.2. Ingreso al área del proyecto y establecimiento de línea base **Ingreso al área y línea Base**

La organización con base en las características y alcance del contrato a ejecutar deberá conocer las condiciones sociales del área donde ejecuta los proyectos y/o servicios.

De ser necesario y de acuerdo con el alcance contractual y de ésta guía la organización debería definir claramente el área del proyecto a través de un proceso documentado que tenga en cuenta:

- a) El área contratada
- b) La ubicación física del proyecto
- c) Los impactos reales y potenciales que el proyecto puede generar
- d) La realidad social, política, cultural, ambiental y económica de las áreas o zonas donde su ubica el proyecto
- e) Los intereses y expectativas de las partes interesadas pertinentes
- f) Los riesgos sociales identificados por la organización
- g) La información suministrada por las autoridades locales.

La organización, si así fuera requerido contractualmente, podría establecer una línea base que le permitiera tener conocimiento claro de las condiciones políticas, sociales, económicas, ambientales y culturales del área de influencia la cual sería una herramienta de consulta permanente.

La empresa debe asegurar que desde la línea base se cuenta con un análisis de los impactos sobre los derechos humanos para ello debe considerar como mínimo:

- a) Variables como composición demográfica, actividades socio productivas, usos de suelo, situación de seguridad y convivencia e indicadores sociales.
- b) Identificación de problemas críticos como conflicto armado o violencia, conflictos por la propiedad o uso de tierras, ejercicio de derechos humanos laborales, situación de grupos vulnerables (niños, ancianos, mujeres etc.)
- c) Identificación de territorios de propiedad colectiva, presencia de pueblos indígenas en aislamiento voluntarios, existencia de lugares sagrados y sitios de interés cultural.
- d) El mapa institucional incluidas las instancias y sus instrumentos para la garantía de derechos humanos.

La cartografía puede ser una herramienta para profundizar en el conocimiento de las diversas culturas de las etnias, sin embargo si se usa dicha metodología la empresa debe contar con el personal que tenga la experiencia para interactuar con las comunidades y abordar el ejercicio con un enfoque de derechos humanos.

La organización puede complementar la línea base con información de otras organizaciones, buenas prácticas, experiencias exitosas, lecciones aprendidas etc.

A lo largo del proyecto la empresa debe monitorear, evaluar los cambios en la línea base y sus implicaciones en el desarrollo sostenible, actualizar la información de la realidad social

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre el uso de la línea base para el desarrollo de cada uno de los capítulos incluidos en esta guía.

Ingreso al área y ejecución del proyecto

La organización debe obtener la mayor información posible sobre la caracterización del área, comunidades, cultura, economía y demás de la zona de su proyecto, para esto la organización debería antes de ingresar al área:

- a) Ubicación física del proyecto.
- b) Conocer y entender las características sociales, del área del proyecto.
- c) Identificar las partes interesadas pertinentes, sus intereses y expectativas
- d) Identificar los riesgos e impactos específicos asociados.
- e) Cronogramas.

La organización debería diseñar una estrategia que contenga:

- a) Los procedimientos y el cronograma de ingreso al área de interés.
- b) El cumplimiento de los acuerdos preexistentes entre la organización y las partes interesadas pertinentes.
- c) Sensibilización para empleados y contratistas que incluya impactos, la caracterización del entorno y los comportamientos esperados de ellos hacia las partes interesadas pertinentes.
- d) Un proceso para la atención de PQR y un registro de acuerdos y compromisos realizados con las partes interesadas pertinentes.
- e) Un esquema de comunicaciones acerca de aspectos sociales y ambientales.
- f) Un plan de socialización con las partes interesadas pertinentes.
- g) La estrategia de consulta previa cuando esta sea requerida.
- h) Los lineamientos generales de las futuras estrategias de gestión laboral, cadena de abastecimiento, inversión social, derechos humanos y adquisición de derechos superficiarios.

Durante la etapa del ingreso a la zona de interés la organización debería:

- a) Conseguir información sobre la mano de obra local que le permita ajustar las oportunidades de empleo a la realidad del área
- b) Realizar un acercamiento inicial con proveedores locales para entender la oferta de bienes y servicios existente e identificar oportunidades de fortalecimiento de los mismos.
- c) Evaluar las capacidad y competencia del equipo encargado del relacionamiento con las partes interesadas pertinentes
- d) Asegurar que los contratistas y subcontratistas cumplan las pautas del plan de relacionamiento de la organización.

La organización debería darle información a las partes interesadas pertinentes incluyendo comunidades y estado sobre:

- a) Tiempos de ingreso
- b) Actividades por realizar
- c) Equipo humano que va a ingresar
- d) Demanda de mano de obra, bienes y servicios

Finalización del Proyecto

Con el fin de asegurar el cumplimiento del plan y proceso de ingreso al área de interés a la organización debe verificar:

El cumplimiento de los cronogramas y procedimientos para el ingreso a las áreas de interés, la eficacia de la estrategia y sus planes de relacionamiento y comunicación, el cumplimiento de los acuerdos establecidos con las partes interesadas pertinentes, el cumplimiento de la estrategia y procedimiento por parte de los contratistas y la eficacia de los mecanismos para atender PQR.

Validar que al finalizar las actividades no se ha generado pasivos sociales, Se obtienen paz y salvos de liquidaciones, contratistas, adquisición de bienes y servicios y si hay lugar servidumbres, entre otros.

Se documentan las oportunidades de mejora detectadas para evitar recurrencia de eventos negativos de carácter social.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre una mejora continua en los procesos de ingreso, realización y finalización de proyectos a través de la documentación y toma de acciones preventivas y correctivas para evitar recurrencia de eventos negativos de carácter social en proyectos actuales o futuros de la organización.

3.3. Cadena de Abastecimiento

Se considera fundamental para el desarrollo de este capítulo y se entiende como un compromiso de la organización que todos los proveedores, contratistas sean

seleccionados, retenidos y gestionados con base en sus competencias y potencial de desarrollo, sin discriminación alguna.

3.3.1. Contexto

Se debe definir una política en la cadena de abastecimiento que considere los siguientes aspectos:

- Contratación de bienes y servicios.
- Pagos a proveedores acorde con las disposiciones legales y el mercado vigente.

Esta política debe ser divulgada a partes interesadas pertinentes y conservar registros de su divulgación. Debe ser revisada periódicamente determinando su pertinencia o ajustes necesarios.

La organización debería identificar la oferta de bienes y servicios del área de influencia de acuerdo con los requerimientos de la operación y condiciones del mercado para definir cuáles de estos se pueden obtener en el área de influencia, para ello debe:

- Disponer de un listado de bienes y servicios que se contratan en el área donde se desarrollan los proyectos;
- Y de los proveedores locales.

Esta identificación debería permitirle a la empresa identificar más partes interesadas pertinentes, los posibles impactos, oportunidades y riesgos que pueden generar las relaciones con su cadena de abastecimiento.

Se debe establecer un procedimiento documentado para la selección y evaluación de sub-contratistas y proveedores, alineados al servicio que prestan o entrega de sus bienes, en donde se contemplen criterios de selección enmarcados en temas de calidad, técnicos y de servicio , que facilite las decisiones de contratación y asegure los criterios mínimos que se deben cumplir.

Este procedimiento debe ser comunicado a los contratistas - proveedores con el fin de asegurar su implementación.

La selección de contratistas y proveedores debe estar basada en el procedimiento definido por la empresa y sus contratos deben estar de conformidad con las disposiciones legales vigentes (No discriminación, salario etc.)

Se debe promover la contratación de servicios a través de proveedores locales siempre que esto sea posible.

Los proveedores y contratistas deben estar alineados a los criterios de Responsabilidad social de la organización.

Se debe tener registros del monitoreo del desempeño a contratistas y sus subcontratistas y proveedores de acuerdo a los criterios establecidos, y seguimiento al plan de acción derivado de la evaluación. Así mismo, comunicarles el resultado de su evaluación de desempeño para la obtención de mejoras relacionadas de forma que pueda generar confianza en la zona para sus futuras contrataciones.

La organización deben suscribir paz y salvos con los contratistas y proveedores de bienes y servicios locales.

La empresa debe contar con canales para recibir PQR acerca de la operación cumplimiento y desarrollo de actividades de proveedores y contratistas con el fin de prevenir conflictos sociales.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que verifique el cumplimiento de las políticas de adquisición de bienes y servicios por parte de los subcontratistas de sus proyectos.

El nivel E lo obtendrá en este elemento también la empresa que demuestre una gestión permanente por la consecución y contratación de los bienes y servicios locales.

3.4. Adquisición de Derechos Superficiarios. (No aplica para empresas de bienes y servicios)

La empresa, si así le aplicase, deberá establecer implementar y mantener un procedimiento de adquisición de derechos superficiarios que respete los derechos de los propietarios poseedores, ocupantes, tenedores o dueños de mejoras y asegure jurídicamente a la compañía de forma que garantice la equidad para todas las partes. Este debe garantizar que se agotan todas las posibilidades de negociación directa con los propietarios de forma que el último recurso sea la adquisición de tierras a través de mecanismos como expropiación y/o imposición de servidumbre según sea el caso de acuerdo con la legislación vigente. El procedimiento deberá incluir como mínimo los elementos a, b, d y f de las siguientes actividades:

- a) Identificar geo-referencialmente la ubicación del proyecto a través de ingeniería básica.
- b) Conformación del equipo de la gestión de tierras del proyecto así: Ej.: jurídico, técnico (catastral, topográfico, geomático entre otros), experto negociador o gestor inmobiliario.

- c) Identifican las competencias requeridas por el equipo.
- d) Identificar y recopila la información jurídica y catastral de los predios afectados por el proyecto
- e) Realizar un avalúo masivo de la zona afectada
- f) Identificar físicamente los predios de interés
- g) Elaborar un diagnóstico jurídico y catastral de cada predio incluyendo antecedentes de los propietarios acudiendo a listas oficiales.
- h) Elaborar la ficha predial inventario de daños y afectaciones en compañía de quien ejerza el derecho superficiario.
- i) Realizar trámites necesarios para la titulación de los predios en caso de negociación exitosa; de no ser así, se inicia el procedimiento legal con el envío del aviso formal.

Con el objeto de llevar a cabo procesos transparentes y permanentes en el tiempo es necesario y de acuerdo con la realidad del proyecto que la empresa mantenga registros de:

Actas de vecindad.

- a) Suscripción de paz y salvos con los propietarios de cada predio.
- b) En caso de servidumbres deberá solicitarse la cancelación de los gravámenes.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre paz y salvos de las actividades de adquisición de derechos superficiarios.

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

4.1. Evaluación de la Percepción de Partes interesadas pertinentes.

Toda empresa de Bienes y Servicios podrá establecer mecanismos permanentes de evaluación para que las partes interesadas pertinentes evalúen su gestión en prácticas sociales.

REQUISITOS ESCENARIO E

Este elemento de la guía es opcional y considerado un valor agregado en donde la empresa podrá realizar visitas planeadas a sus partes interesadas pertinentes y llevar registros de las evaluaciones y visitas para la mejora continua.

4.2. Evaluación Interna y mejora

Los responsables del sistema de Gestión Social deberán garantizar que se asegure la ejecución de las acciones consignadas en esta guía a través de un programa de evaluaciones internas con evaluadores que garanticen la objetividad de la misma.

Así mismo deberán definir criterios tales como eficacia, eficiencia, viabilidad, pertinencia etc. que en ésta etapa serán implementadas.

Se deberá contar con un procedimiento documentado que defina los responsables y requisitos necesarios para el desarrollo de la evaluación por lo menos una vez al año, y ejecutadas por personal que no tenga responsabilidad directa con la actividad que se esté auditando.

Se deben mantener los registros y hacer el análisis de los resultados para establecer causas de las no conformidades y observaciones e implementar acciones correctivas y preventivas; finalmente se debe realizar un seguimiento a todas las acciones anteriores.

Los resultados deben ser informados a las partes interesadas pertinentes.

REQUISITOS ESCENARIO E

Obtendrá el nivel E la empresa que demuestre que los resultados de las evaluaciones internas y de las partes interesadas pertinentes del Sistema de Gestión Social generan soluciones efectivas y se incluyen como insumo en las reuniones de formulación de estrategia corporativa.

5. GLOSARIO

Adquisición de derechos superficarios

Todo proceso jurídico, económico y administrativo, por medio del cual se estudian, se analiza y se adquieren los derechos superficarios de un bien inmueble bajo parámetros técnicos previamente establecidos.

Alta dirección

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de la organización.

Área de influencia

Ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones

Nota 1 a la entrada: La capacidad de influir no implica, en sí misma, que exista la responsabilidad de ejercer influencia.

Buenas prácticas

Conjunto de experiencias que se guían por principios, objetivo y procedimientos que han demostrado su eficacia en un contexto completo, con resultados positivos.

Cadena de abastecimiento

Secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a la organización

Nota: En algunos casos, el término cadena de suministro tiene el mismo significado que cadena de valor. Sin embargo, para los propósitos de esta Norma, cadena de suministro se utiliza como se ha definido.

Cadena de valor

Secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios

Comunidad

Agrupación organizada de personas que se perciben como unidad social, cuyos miembros tienen algún interés, objetivo común, situados en un área geográfica en la cual interactúan.

Consulta Previa

Diálogo intercultural que busca garantizar la participación real y oportuna de los grupos étnicos en la toma de decisiones de proyectos, obras o actividades que los afecten con el fin de proteger su integridad étnica y cultural.

Comportamiento ético

Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento

Debida diligencia

Proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos.

Derechos Humanos

Facultades prerrogativas y libertades fundamentales inherentes a todos los seres humanos que se caracterizan por ser indivisibles, irrevocables, intrasmisibles e irrenunciables y cuyo ejercicio resulta indispensable para el desarrollo integral de toda persona.

Desarrollo sostenible

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades

Nota 1: El desarrollo sostenible se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto.

Empleado

Individuo que mantiene una relación reconocida como “relación de empleo” en la legislación o práctica nacionales

Nota 1: Empleado es un término más restringido que “trabajador”

Gestión:

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Impacto de una organización

Impacto

Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización

Iniciativa de responsabilidad social

Iniciativa

Programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social

Nota 1: Cualquier tipo de organización puede desarrollar, patrocinar o administrar estas iniciativas de responsabilidad social

Inversión Social

Conjunto de acciones con las cuales las organizaciones pretenden contribuir al desarrollo económico y social; son igual mecanismos de participación ciudadana y fortalecimiento institucional de las comunidades del entorno de las operaciones y de la sociedad en general.

Línea Base

Análisis de las características iniciales del área de influencia del proyecto, que sirve como referencia para comparar los cambios que puedan ocasionar las actividades propias del sector de hidrocarburos sobre la situación social, ambiental, económica, ambiental y cultural inicial.

Organización

Entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables

Partes interesadas pertinentes

Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de una organización y que ésta lo considera para ser incluido en participación de los temas sociales.

Principio

Base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento

Procedimiento

Documento que explica cómo realizar una o varias actividades. Cuando el procedimiento es un documento, se denomina "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado".

PQR

Abreviatura para peticiones quejas y reclamos.

Producto

Artículo o sustancia que se ofrece para la venta o es parte de un servicio entregado por una organización

Responsabilidad social

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones

Nota 1: Las actividades incluyen productos, servicios y procesos.

Nota 2: Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de área de influencia. (GTC 250)

Riesgo Social

Incertidumbre de la incidencia de eventos de orden social en la consecución de los objetivos.

Servicio

Acción de una organización para satisfacer una demanda o necesidad.

Socialización de proyectos

Proceso de comunicación en que la organización transmita a sus partes interesadas pertinentes la información relacionada con un proyecto (duración, actividades, impactos etc.)

Transparencia

Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa