

Título:

## Relacionamiento Comunitario



0	Primera edición	LAEM	GFB	JTL	13/Septiembre/2023				
REV	DESCRIPCIÓN	ELAB.	REV.	APRO.	FECHA				
<b>Proyecto:</b> 38 CC Norte III.									
<b>Título:</b> Relacionamiento Comunitario									
<b>Tipo de Documento:</b> Procedimiento									
<b>Número de documento:</b> ABSA-EN-PR-01									



 <b>ABEINSA</b> JUÁREZ N-III	Relacionamiento Comunitario	Número de documento: <b>ABSA-EN-PR-01</b>
		HOJA: 2 DE 9 Rev. 0

## ÍNDICE

Pág.

ÍNDICE .....	2
1. OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
2. NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. PROCEDIMIENTO.....	4
5. ANEXOS .....	9

 <b>ABEINSA</b> JUÁREZ N-III	Relacionamiento Comunitario	Número de documento: <b>ABSA-EN-PR-01</b>
		HOJA: 3 DE 9 Rev. 0

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Revisión</b>	<b>Observaciones</b>
0	Primera edición

 <b>ABEINSA</b> JUÁREZ N-III	Relacionamiento Comunitario	Número de documento: <b>ABSA-EN-PR-01</b> HOJA: 4 DE 9   Rev. 0
---	-----------------------------	---

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

### 1.1 Objetivo

Estar enfocado en mejorar y facilitar la toma de decisiones en relación con los actores de interés y crear una atmósfera de comprensión que involucre activamente las partes, mediante herramientas que les permitan expresar sus opiniones y preocupaciones del proyecto.

### 1.2 Alcance

El presente documento es un elemento que conforma el **ABSA-EN-PN-01 Plan de Gestión Social**, siendo este de cumplimiento obligatorio para todo el personal que labora en Abeinsa y los prestadores de servicio dentro de las instalaciones de la central 38 CC Norte III.

## 2. NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Leyes y Reglamentos Mexicanos.
- Principios del Ecuador (EP) (vigente).
- Estándares de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC PS) (vigente).
- ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones Administrativas de Carácter General sobre la Evaluación de Impacto Social en el Sector Energético.

## 3. DEFINICIONES

**EP:** Principios de Ecuador

**EvIS:** Evaluación de Impacto Social, documento que contiene la identificación de las comunidades y los pueblos ubicados en el área de influencia de un Proyecto.

**IFC PS:** International Financial Corporate Performance Standard (Estándar de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional).

**SEP:** Plan de participación de las partes interesadas (por sus siglas en inglés).

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 Principios de un plan de participación efectivo

La participación con los actores y grupos de interés generalmente se basa en un conjunto de principios que dirigen la interacción. De acuerdo con la IFC PS, entre los principios comunes para construir relaciones sólidas y de confianza con las partes interesadas están los siguientes:

**I. Ser transparentes.** Toda práctica recomendada supone adoptar medidas para aumentar la transparencia, es decir la rendición de cuentas, como medio para promover un entendimiento acerca del proyecto e infundir confianza en la opinión pública.

**II. Divulgar la información a tiempo.** A fin de proporcionar información pertinente a los actores sociales correspondientes, antes de que se tomen las decisiones.

**III. Divulgar información objetiva.** En la medida de lo posible, y tener una actitud abierta acerca del proyecto.

**IV. 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 consulta con los actores y grupos de interés.

 <b>ABEINSA</b> JUÁREZ N-III	Relacionamiento Comunitario	Número de documento: <b>ABSA-EN-PR-01</b>
		HOJA: 5 DE 9 Rev. 0

**V. Proporcionar información significativa:** En un formato y lenguaje de fácil comprensión, adaptados al grupo de interesados a quienes se desea transmitir la información.

**VI. Asegurar la facilidad de acceso a la información.** Pensar en la forma más fácil en que los receptores previstos recibirán y entenderán la información.

**VII. Incluir aspectos relativos al género en el proceso de participación de las partes interesadas.**

#### 4.2 Identificación, análisis y mapeo de los actores de interés

El procedimiento de identificación y análisis de actores se llevó a cabo con la metodología de la IFC PS, con información obtenida de fuentes de campo (herramientas de campo como entrevistas) y de gabinete (información bibliográfica, bases de datos, notas periodísticas, entre otras). Es importante que el proceso de identificación, análisis y mapeo de actores sea un ejercicio continuo y permanente a lo largo de la vida del proyecto, ya que esto permitirá un mayor nivel de comprensión sobre el contexto socioeconómico y territorial y garantizará una atención continua, con el fin de:

- Identificar los actores y/o grupos de interés en el área de influencia (AI) del proyecto y definir sus características.
- Analizar la importancia de los actores y/o grupos, su grado de influencia, posiciones, impacto, intereses e inquietudes respecto al desarrollo del proyecto.
- Dar orden de prioridad a los actores y/o grupo con los cuales tendrá relación el proyecto.

##### 4.2.1. Identificación

La presente identificación de los actores de interés partió de la revisión de la EvIS de 2017 del proyecto. La vinculación actual del proyecto con los actores identificados en la EvIS de 2017 fue analizada y evaluada, de tal forma que se llegó a la conclusión de que hay actores que dejaron de vincularse de una u otra manera en la etapa actual de operación del proyecto. Del mismo modo y derivado de las acciones de vinculación que realiza el proyecto tales como los comités comunitarios, se identificaron más de 50 actores agrupados en 16 categorías de interés para el proyecto. Con el paso del tiempo, es común que los actores que se identificaron en el formato **ABSA-EN-PR01-FR01 Identificación de actores de interés**, vayan cambiando debido a diversos factores. Estos cambios pueden ser impulsados por la evolución y ciclos de vida de los proyectos, las políticas y las condiciones socioeconómicas, así como por modificaciones en los intereses, perspectivas y dinámicas de poder de los actores involucrados.

La identificación de actores partió de la investigación de gabinete, del análisis de la etapa actual del proyecto, de trabajo de campo, se hicieron recorridos y entrevistas a actores de interés, con la información recopilada, se realizó el análisis de estos actores agrupados por categorías, teniendo en cuenta tanto su nivel de interés como su influencia con respecto al proyecto.

Se identificaron cuáles son comunidades, autoridades locales, municipales, estatales y federales, así como las organizaciones y los medios de comunicación interesados en el desarrollo del proyecto. Los actores de interés fueron reunidos en grupos derivado de la probabilidad de compartir propósitos, intereses, preocupaciones, en el formato **ABSA-EN-PR01-FR01 Identificación de actores de interés**, se muestra un listado categorizado de los actores de interés y una breve descripción de cada uno.

##### 4.2.2 Análisis de los actores de interés

En el análisis se identificaron los intereses y preocupaciones de cada actor de interés para finalmente realizar un análisis de interacción potencial con cada uno que se determina en función del grado de impacto que podría tener el proyecto en el actor, el grado de interés que puede tener este último en el proyecto, así como la

influencia e importancia que puede tener para su diseño, implementación y sostenibilidad. La interacción que resulta puede ser directa o indirecta, los criterios usados son los siguientes:

Tabla 01. Valoración de los criterios para el análisis de actores y grupos de interés

Categoría	Valoración o descripción
Importancia del actor de interés para el desarrollo del proyecto (son consideradas también las principales inquietudes del actor respecto al proyecto)	Características del actor que implican que el relacionamiento con éste es clave para el éxito del proyecto.
Nivel de influencia o de poder sobre otros actores y el desarrollo del proyecto	<p><b>Muy Alta:</b> son figuras que tienen gran habilidad para influir directamente en la operación o el proyecto (ejemplo: por su agenda o por su naturaleza).</p> <p><b>Alta:</b> son figuras que representan un alto nivel de poder e influencia sobre los demás y/o sobre el desarrollo del proyecto (sea directa o indirectamente).</p> <p><b>Media:</b> son aquellos que tienen una influencia mediana sobre los demás; algunas decisiones dependen de ellos, pero no del todo.</p> <p><b>Baja:</b> aquellos que no tienen influencia sobre otros actores y/o sobre el desarrollo del proyecto; sin embargo, forman parte de la estructura de poder.</p>
TePo: significa Tendencia Posible (es un parámetro en función de la calidad de la información, que hace énfasis en el nivel de interés-postura hacia el desarrollo del proyecto)	<p><b>Verde:</b> aquellos que han tenido una postura a favor de la construcción del Proyecto y/o que están a favor de proyectos de la misma naturaleza en la zona.</p> <p><b>Azul:</b> actores que tienen una postura neutra y/o son indiferentes. Sin embargo, pueden ser aliados si cuentan con información sobre el proyecto</p> <p><b>Amarillo:</b> actores que tienen una postura neutra y/o son indiferentes; sin embargo, pueden ser posibles antagonistas debido a un mal manejo de la información sobre el proyecto.</p> <p><b>Rojo:</b> aquellos en quienes predomina una relación en conflicto con el proyecto y/o con proyectos relacionados de la misma naturaleza en la zona.</p> <p><b>Gris:</b> actores que no se identificó con una postura clara o específica.</p>
Grado de impacto (potencial que tiene el proyecto para generar cambios en el actor de interés)	<p>El proyecto ocasionará un gran cambio en el actor de interés = <b>4</b></p> <p>El proyecto ocasionará un cambio en el actor de interés = <b>3</b></p> <p>El proyecto posiblemente ocasiona un cambio en el actor de interés = <b>2</b></p> <p>El actor percibe el proyecto, pero éste no le genera ningún cambio = <b>1</b></p>
Grado de interacción (define la forma en que el proyecto se relaciona con los diferentes actores y grupos de interés)	<p><b>Directa = 1:</b> La relación entre las partes se realiza de forma directa y proactiva a través del personal de la empresa.</p> <p><b>Indirecta = 2:</b> La relación entre las partes se realiza de forma indirecta y reactiva a través de los canales de comunicación dispuestos para todo el público en general, y sólo en casos aislados y especiales derivados de impactos se hace de forma proactiva.</p>

El resultado del análisis se puede consultar en el formato **ABSA-EN-PR01-FR02 Análisis de actores de interés**.

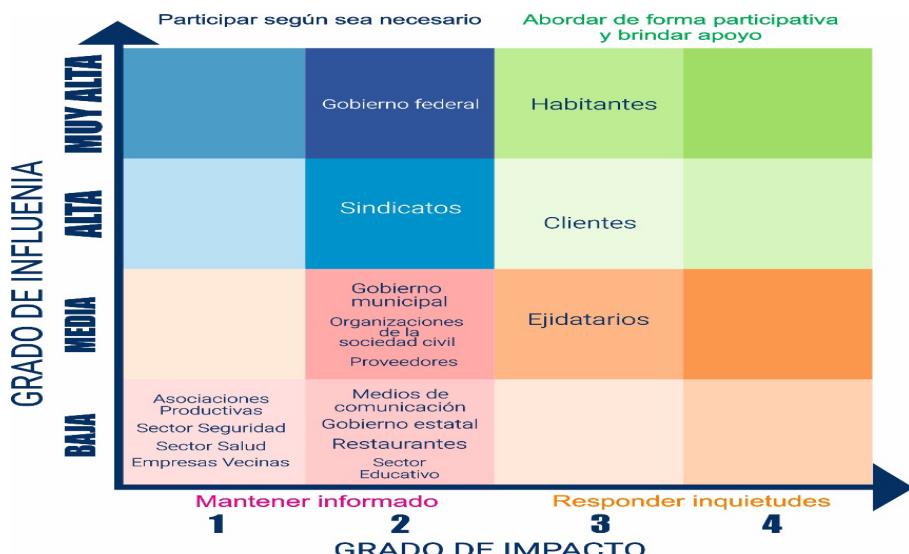
Como se mencionó en fragmentos anteriores, una gestión efectiva de comunicación con actores de interés minimizará los riesgos por desinformación, al mismo tiempo que abrirá canales bidireccionales de comunicación cuyo objetivo será establecer relaciones sólidas durante el ciclo de vida del proyecto.

De acuerdo con la IFC, una de las herramientas metodológicas para el análisis de actores de interés es el mapeo de éstos. Después de identificar y definir la postura, influencia y grado de impacto que tienen los actores de interés, la IFC recomienda ordenar en un mapa, según su prioridad, aquellos con los cuales se relacionará la empresa. El plano resultante servirá para generar estrategias de participación de varios niveles en cada uno de sus cuatro cuadrantes.

- Cuadrante 1: Deben participar según sea necesario.
- Cuadrante 2: Debe abordarlos de forma participativa y brindarles apoyo.
- Cuadrante 3: Debe mantenerlos informados.
- Cuadrante 4: Debe responder a sus inquietudes.

El ejercicio anterior tuvo como resultado la siguiente figura, la cual muestra los actores clasificados en las diversas categorías, así como su postura, nivel de influencia (eje Y), grado de impacto (eje X) y nivel de participación. Posteriormente, la estrategia de participación definirá las acciones específicas a realizar para tratar con los diferentes grupos de interés; el relacionamiento con ellos deberá alinearse con los resultados del presente ejercicio.

Figura 01. Mapeo de grupos de interés para estrategia de participación en varios niveles



El formato **ABSA-EN-PR01-FR01 Identificación de actores de interés**, es una herramienta de gran utilidad para mantener el registro de todos los actores de interés identificados. Es necesario actualizarlo de manera periódica, cuando se produzcan cambios importantes en el proyecto o en el contexto social.

Finalmente, la investigación, identificación y análisis de los actores de interés, **se concluye que durante el trabajo de campo no se identificó ningún actor negativo o con poder de influir en el proyecto de manera desfavorable**. Esto indica que no se encontraron actores o grupos que representen una amenaza directa o que puedan obstaculizar el desarrollo del proyecto. Esta es una conclusión positiva, ya que sugiere que no se anticipan conflictos significativos o resistencia por parte de los actores involucrados en el contexto del proyecto. Sin embargo, es importante estar alerta y seguir monitoreando los cambios y dinámicas de los actores a medida que avanza el proyecto.

 <b>ABEINSA</b> JUÁREZ N-III	Relacionamiento Comunitario	Número de documento: <b>ABSA-EN-PR-01</b> HOJA: 8 DE 9   Rev. 0
---	-----------------------------	---

#### 4.3 Estrategias de participación por actores

A partir de la clasificación previa de los actores y grupos de interés, se establecen los mecanismos y canales de comunicación más adecuados para la interacción de las partes:

Tabla 02. Mecanismo y canales de comunicación

Mecanismo	Canales de Comunicación
<b>Reuniones informativas</b>	<p>Se realizarán para explicar las generalidades del Proyecto, respondiendo a las preguntas: ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, ¿cómo lo hacemos?; en las reuniones, se presentarán los riesgos y posibles impactos del Proyecto en la etapa operativa y se comunican las medidas de prevención, mitigación, ampliación o compensación. La reunión se puede valer de medios audiovisuales para facilitar la trasmisión de información.</p>
<b>Encuestas</b>	<p>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.</p>
<b>Entrevistas</b>	<p>Se realizarán entrevistas para ampliar el panorama 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.</p>
<b>Participación en eventos comunitarios</b>	<p>El gestor social en sitio participa y tiene presencia en eventos que organiza la comunidad y/o que organiza él en la localidad.</p>
<b>Talleres participativos</b>	<p>Dinámica de trabajo con grupos comunitarios (incluida población en situación de vulnerabilidad) 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.</p>
<b>Mecanismo de Atención Comunitaria</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 transciende a los demás canales de comunicación, ya que puede ser utilizado para recolectar QIPS surgidas de los otros ejercicios mencionados. 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. Más adelante se explica con detalle su funcionamiento.</p>

Tomando en cuenta estos canales y mecanismos, en el formato **ABSA-EN-PR01-FR03 Estrategia de participación con los actores de interés**, se establece el método de participación con las partes interesadas, la cual se segmenta según los grupos de interés identificados. Las personas responsables de implementar la estrategia serán aquellas que formen parte del equipo del área de relaciones comunitarias y de recursos humanos.

 <b>ABEINSA</b> JUÁREZ N-III	Relacionamiento Comunitario	Número de documento: <b>ABSA-EN-PR-01</b>
	HOJA: 9 DE 9	Rev. 0

## 5. ANEXOS

**ABSA-EN-PR01-FR01** *Identificación de actores de interés*

**ABSA-EN-PR01-FR02** *Análisis de actores de interés*

**ABSA-EN-PR01-FR03** *Estrategia de participación con los actores de interés*