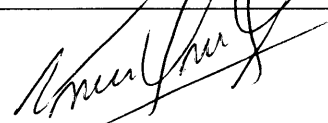
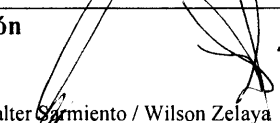





Transporte S.A.

REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ACTIVIDADES, OBRAS O PROYECTOS DE CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO




Elaboración  Nombre: Nelson Vaca Cargo: Subgerente Medio Ambiente y RSE Fecha: 31.05.2016	Aprobación  Nombre: Walter Sarmiento / Wilson Zelaya Cargo: Gerente de GSSM y RSE / Gerente General Fecha: 31.05.2016
---	--

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 1/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ALCANCE	4
3. NORMAS DE CONDUCTA	4
4. GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) PARA PROYECTOS	5
4.1 Información social	6
4.2 Análisis de riesgo de aspectos sociales	6
4.3 Plan de Relacionamento Comunitario de Proyecto (PRCP)	6
4.3.1 Comunicación e información a comunidades y autoridades	7
4.3.2 Atención de solicitudes y reclamos/quejas de comunidades y autoridades	7
4.3.3 Protección de la infraestructura socio-económica	8
4.3.4 Capacitación al personal del proyecto, obra o actividad	8
4.3.5 Mano de Obra Local	9
4.3.6 Servicios Locales	10
4.3.7 Capacitación en educación ambiental y seguridad a comunidades vecinas	11
4.3.8 Gestión documental	12
4.4 Cumplimiento de requisitos laborales	12
4.5 Consultas, negociación y solución de conflictos	12
5. PLANILLAS DE SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE GESTION DE RELACIONES COMUNITARIAS	13
5.1 Planillas	13
5.2 Guías de llenado	13
6. ROLES DEL PERSONAL	14
7. ANEXOS	14

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 2/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de la RSE nace de la **aplicación de las políticas, los valores institucionales y la normativa en materia hidrocarburos, social y ambiental** y se ejecuta mediante la participación activa de **todo el personal** de YPFB Transporte S.A. y las empresas contratistas.

Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

La **RSC** como "forma de gestión que está definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales".

La RSC al ser asumida por YPFB Transporte S.A. como una política fundamental, busca principalmente un ambiente de **buena vecindad** con el pueblo boliviano para lograr el **desarrollo integral local** en lo económico, social, productivo, medioambiental, cultural en beneficio de las poblaciones de interés para YPFB Corporación.

La Buena Vecindad


Si bien este concepto se originó en el ámbito de la política y diplomacia internacional, su aplicación en el nivel local se da plenamente por los propósitos que persigue que son: afianzar la democracia y alcanzar el desarrollo económico.

La Buena Vecindad es la conducta de quienes viven como buenos vecinos, que se respetan a sí mismos y que respetan a los demás.

Criterios de buena vecindad que deben cumplir obligatoriamente todos los trabajadores de YPFB Transporte S.A. y sus Contratistas:

1) Ser “**buenos vecinos**”: Vale decir, ejercer normas de conducta basadas en:

- Reciprocidad, entendida como cooperación mutua.
- Respeto mutuo a los derechos, usos y costumbres.
- Comunicación clara al hablar y al escuchar.
- Coherencia y consecuencia en nuestros actos, ya que nuestras relaciones vecinales durarán muchos años.
- Empatía, capacidad para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos e ideas, de tal manera que se logre que el otro se sienta mejor.
- Previsión, entendida como la capacidad de anticiparse en identificar los problemas y reaccionar rápidamente cuando éstos ocurran.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 3/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

Además de lo mencionado anteriormente, de manera general, se deben gestionar los conflictos sociales con la aplicación de los siguientes criterios:

- 1) Informando anticipadamente a la población vecina y autoridades locales sobre la actividad a ejecutar, coordinando con ellos en lo que corresponda.
- 2) Ejerciendo normas de conducta basadas en: respeto mutuo a los derechos y costumbres, comunicación clara (al hablar y al escuchar), coherencia y consecuencia en nuestros actos, reciprocidad (entendida como cooperación mutua) y previsión.
- 3) Aplicando criterios de sostenibilidad a todas nuestras acciones, en el sentido ambiental, social, económico e institucional. Es decir, proponiendo soluciones duraderas.
- 4) Asumiendo un rol apropiado como empresa: respetando, valorando complementando y potenciando las funciones y aportes de los otros actores del desarrollo sostenible.

Los “actores locales” se refieren a: comunidades vecinas, gobiernos municipales, otras empresas, ONG’s nacionales e internacionales y otros grupos de la sociedad civil presentes en el área de influencia del sistema de ductos y que tengan un interés legítimo en las actividades de la empresa.

En el caso de proyectos de construcción que cuentan con un EEIA (Estudio de Evaluación del Impacto Ambiental), se deben cumplir las obligaciones de Relacionamento Comunitario estipulados en el mismo.

Desarrollo Integral Local


El desarrollo local desde una perspectiva integral, se construye a partir de procesos colectivos inclusivos, con la utilización y articulación de los recursos y capacidades locales pero con una perspectiva de inserción mundial. En este sentido, se podría entender al desarrollo como la construcción de un proyecto colectivo de una comunidad tendiente a mejorar la calidad de vida de la población, a partir de la utilización y potenciación de los recursos y capacidades locales. Las posibilidades de éxito y sostenibilidad implican además la construcción democrática, la participación de la comunidad, la generación de un proceso económico inclusivo, generador de empleo, respetuoso del medio ambiente y de identidad local.

Principios y Valores de la RSE de YPFB Transporte S.A.

Los valores corporativos son elementos de la cultura empresarial, son costumbres, conceptos, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como normas y principios de conducta o que se propone tener o lograr como una característica distintiva de su posicionamiento y/o de sus variables competitivas.

En YPFB Transporte S.A se plantean los siguientes principios y valores fundamentales:

- **Integridad:** Conducta ética, respeto, honestidad y transparencia.
- **Seguridad:** Cuidado de la salud de las personas, el medio ambiente y los activos de la empresa.
- **Excelencia:** Mejora Continua, orientación a resultados, innovación, pasión por el trabajo.
- **Pro actividad:** Generación y aprovechamiento de oportunidades, liderazgo, iniciativa y creatividad.
- **Trabajo en equipo:** Creación de sinergias para el logro de objetivos comunes.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 4/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

- **Compromiso:** Con nuestra gente, la empresa y el país. Lo hacemos por convicción y no por imposición ni obligación.
- **Responsabilidad:** Asumir los resultados de nuestros actos, de manera individual y colectiva.
- **Diversidad de Inclusión:** Trato justo e igualdad de oportunidades para todos.
- **Usos y costumbres:** Respeto a los derechos, usos y costumbres del entorno.


2. ALCANCE

Estos requisitos son de cumplimiento para todo el personal tanto de YPFB Transporte S.A. como de las contratistas.

3. NORMAS DE CONDUCTA

En caso de trabajos de construcción, mantenimiento u otras contrataciones de servicios (catering, vigilancia, etc.), se debe cumplir mínimamente con las siguientes reglas de conducta:

- ✓ Todos los trabajadores **deben conducirse con respeto** hacia todas las personas.
- ✓ Se debe **tomar en cuenta los usos y costumbres** y la sensibilidad de las personas que viven en el ámbito rural.
- ✓ **Respetar y proteger la propiedad individual o colectiva.** Si bien la empresa puede realizar algunas actividades en el derecho de vía (DDV), dicho espacio sigue siendo propiedad privada.
- ✓ **Cuidar y respetar el medio ambiente.**
 - Para el almacenamiento y disposición de residuos sólidos generados en el campamento, en las zonas de trabajo y en vías de acceso, se debe cumplir con lo establecido en el Punto 3 Gestión de Residuos de la Sección III-Protección Ambiental, de los presentes Requisitos.
 - No se permite vejar, dañar o destruir la vida silvestre o molestar el hábitat natural. No se permite cazar ni consumir animales silvestres ni tenerlos de mascotas.
 - No se permite la cosecha y comercialización de plantas, animales, insectos y otros objetos o servicios con miembros de las comunidades.
 - Se debe seguir todos los procedimientos de prevención y protección ambiental.
- ✓ **Respetar el derecho de las personas a su sexualidad** y a la conformación de buena fe de una familia, sin embargo:
 - El personal debe respetar a las poblaciones locales y a sus compañeros(as) de trabajo.
 - Está prohibido el acoso sexual de cualquier naturaleza. El acoso sexual debe ser denunciado ante las autoridades competentes e informado a YPFB Transporte S.A.
 - Está prohibido mantener relaciones sexuales en las zonas de trabajo, campamento y áreas aledañas al mismo. La empresa evaluará casos específicos de acuerdo a la ética y seguridad de las actividades que ejecuta.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 5/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		


- Los casos de actos sexuales inapropiados deberán ser denunciados a las autoridades del proyecto y de ser posible mediante la página web de YPFB Transporte S.A. aspecto que, de acuerdo al Reglamento de la Ley General del Trabajo, se considera causal de despido.
- Se reconoce los derechos sexuales del personal local contratado, respetando lo establecido en el párrafo anterior.
- ✓ En los **campamentos deben regir horarios** de ingresos, salidas y cierres nocturnos. Horarios que deben ser acatados por todos los trabajadores.
- ✓ **Coordinación con la comunidad:** Cualquier comunicación entre el personal de la Contratista y las comunidades, debe ser coordinada previamente con los Supervisores de SSMS o con los/las Relacionadores (as) Comunitarios(as) de YPFB Transporte S.A. Debe generarse un respaldo por escrito (informe, reporte de reunión, acta, carta, etc.).
- ✓ **Atención oportuna de solicitudes, reclamos/quejas:** Toda solicitud, reclamo/queja debe ser atendida oportunamente.
- ✓ **Honrar Compromisos:** cualquier compromiso asumido con la comunidad o particulares, incluyendo contratos de compra de servicios, alquileres, donaciones, apoyos, entre otros, deben necesariamente ser cumplidos en los plazos acordados con ellos y en todo caso antes de terminar el trabajo de mantenimiento o proyecto de construcción. No se liberará los Boletines de Medición (BM) si no se han cumplido los compromisos asumidos y el pago de los servicios locales contratados que estén fuera de plazo.

4. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) PARA PROYECTOS

La Gestión de RSE se desarrolla antes, durante y después de la ejecución de actividades, obras y proyectos de construcción y mantenimiento o de servicios.

La Gestión de RSE comprende:

- Información social.
- Análisis de riesgo de aspectos sociales.
- Plan de Relacionamiento Comunitario de Proyecto (PRCP).
 - Comunicación e información a comunidades y autoridades.
 - Atención de solicitudes y reclamos/quejas de comunidades y autoridades.
 - Protección de la infraestructura socio-económica.
 - Capacitación al personal del proyecto, obra o actividad.
 - Mano de Obra Local.
 - Servicios locales.
 - Capacitación en educación ambiental y seguridad a comunidades vecinas.
 - Gestión documental.
- Cumplimiento de requisitos laborales
- Consultas, negociación y solución de conflictos

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 6/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

4.1 Información social

De manera anticipada al ingreso al área de trabajo, los/las Relacionadores (as) Comunitarios(as) de YPFB Transporte S.A. y de la Contratista, deben realizar un análisis social, basado en la información contenida en el EEIA o adendas y datos proporcionados por informantes claves.

Producto del análisis mencionado, se contará con:

- Un mapa de actores sociales y una lista priorizada de amenazas sociales para el proyecto, documentos que posteriormente servirán de base para la elaboración del Plan de Relacionamiento Comunitario del Proyecto (PRCP).
- El/la Relacionador(a) Comunitario(a) de YPFB Transporte S.A., entregará a su par de la contratista la Lista de Municipios, Comunidades y autoridades locales o Planilla de Seguimiento a Proyectos (FS.133).

4.2 Análisis de riesgo de aspectos sociales

En conjunto con las otras áreas de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y RSE (SSMS), se formula el Plan de Emergencia y Contingencia. En lo que corresponde a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se debe prever como actuar en caso de conflictos sociales generados por los trabajadores del proyecto y en casos de conflictos sociales generados por los vecinos o comunidades.

4.3 Plan de Relacionamiento Comunitario de Proyecto (PRCP)

La empresa contratista, debe contar con un Plan de Relacionamiento Comunitario de Proyecto (PRCP). Dicho plan, debe basarse en el EEIA, Adenda, Manifiesto Ambiental u otro documento ambiental y en la información proporcionada por la Subgerencia de Medio Ambiente y RSE de YPFB Transporte S.A.

En la *LS.026 Lista de Verificación para la aprobación del PRCP*, se describe una Lista de Verificación del Contenido del Plan de Relacionamiento Comunitario del Proyecto, y en el formulario *FS.142 Cuadro de Mando y Control del PRCP* se describe el cuadro de mando y control para seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas del proyecto.


El objetivo general del Plan de Relacionamiento Comunitario de Proyecto (PRCP) es: “**Generar una relación constructiva y duradera entre la empresa y los públicos de interés locales** (vale decir: comunidades, gobiernos municipales, ONG’s, otros grupos de la sociedad civil, otras empresas)”.

Para lograr este objetivo general se tienen los siguientes objetivos específicos:

1. **Evitar o minimizar los impactos negativos** de nuestra actividad en las poblaciones vecinas.
2. **Maximizar los potenciales impactos positivos o beneficios mutuos** de nuestra actividad para las poblaciones vecinas y la empresa (en la medida de nuestras posibilidades como empresa regulada por el Estado).
3. **Minimizar los potenciales riesgos sociales para la empresa.**

El PRCP debe contener **todos** los Procesos para la Gestión del Relacionamiento Comunitario señalados en el presente documento. Así mismo debe incluir un cronograma de actividades a desarrollarse, los responsables y los recursos necesarios para la ejecución del PRCP.

Este documento debe ser presentado en la carpeta de inicio del proyecto para revisión de la fiscalización de RSE.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 7/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

Es importante que se anexe todos los formularios y listas de verificación que se utilizarán para documentar la gestión del Relacionamento Comunitario.

4.3.1 Comunicación e información a comunidades y autoridades

a) Correspondencia

Toda correspondencia recibida debe ser respondida en el plazo máximo de 15 días, a partir de su fecha de recepción. Debe constar la evidencia de la recepción por parte del destinatario, de toda correspondencia despachada.

Toda esta documentación debe ser archivada en la carpeta de Relacionamento Comunitario del proyecto, de forma cronológica y también estar registrada en la *FS.134 Cartas, solicitudes y respuestas*. Esta documentación es requerida también para el monitoreo ambiental.

b) Cartas de comunicación de inicio de actividades y de avance del proyecto

Esta actividad es realizada por YPFB Transporte S.A. quien debe proporcionar una copia a la contratista para que las incluya en su *FS.134 Cartas, solicitudes y respuestas*.


c) Reporte de visitas o reuniones con comunidades y autoridades


Todas las reuniones (en el marco del proyecto) con los públicos de interés local, deben ser documentadas utilizando de preferencia el formulario *FS.071 Reporte de Reunión*, acta de reunión, copia del libro de actas de la comunidad u otro actor, donde se registren los acuerdos o hechos más relevantes de la reunión. Estos documentos deben estar debidamente firmados por los participantes de la reunión o sus representantes.

 FS.071 Reporte de Reunión


4.3.2 Atención de solicitudes y reclamos/quejas de comunidades y autoridades


Las solicitudes de las comunidades hacia la empresa contratista deben ser respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles e informados en el mismo plazo a YPFB Transporte S.A. Seguir lineamientos de los siguientes documentos:

 PS.032 Gestión de Solicitudes, Quejas e Inversión Social con los Públicos Primarios


 FS.087 Acta de Entrega (Apoyos)

Todos los reclamos o quejas que se reciban de las comunidades contra la contratista y/o su personal, deben ser atendidas por la contratista en un plazo máximo de 5 días hábiles e informado en el mismo plazo a YPFB Transporte S.A. Seguir lineamientos de los siguientes documentos:

 PS.032 Gestión de Solicitudes, Quejas e Inversión Social con los Públicos Primarios

 FS.032 Formulario para Quejas (verbales).

Todo reclamo/queja debe ser cerrada documentalmente con un acta de conformidad de atención del reclamo/queja e incorporada en el *FS.134 Cartas, solicitudes y respuestas*.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 8/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

4.3.3 Protección de la infraestructura socio-económica

Con el propósito de proteger la infraestructura socio-económica en el área de influencia del proyecto, se hará el levantamiento de preventivas socio-ambientales y se adjuntarán los siguientes formularios: *FL.001 Comunicación de Trabajo en Derecho de Vía*, *FO.063 Acta de Verificación de Infraestructura*, *FS.064 Acta de Entrega y de Conformidad de Infraestructura en el Área de Influencia de Ductos* y *FS.065 Permiso de Paso o Uso Temporal de Espacios fuera del Derecho de Vía para Realizar Trabajos de Mantenimiento y/o Construcción*. El contenido de los formularios citados debe ser obligatoriamente los de YPFB Transporte S.A.

Toda la documentación debe ser registrada en la Planilla de Seguimiento a Proyectos: *FS.139 Registro Documentación Protección Infraestructura Socio-económica*.

a) Comunicación de trabajos en DDV

Para anunciar los trabajos en el DDV se debe utilizar, con la debida anticipación, el formulario *FL.001 Comunicación de Trabajo en Derecho de Vía*.

b) Permisos de paso o uso para utilización de espacios fuera del DDV

Para solicitar el uso de espacios de propiedades individuales o colectivas fuera del DDV se debe utilizar el formulario *FO.065 Permiso de Paso o Uso Temporal de Espacios fuera del Derecho de Vía para Realizar Trabajos de Mantenimiento y/o Construcción*.

c) Actas de verificación de infraestructura (ex ante)

Se debe verificar el Estado de la Infraestructura en el área de influencia del proyecto con la debida anticipación del ingreso de la maquinaria en las propiedades individuales o colectivas, registrando la información en el formulario *FO.063 Acta de Verificación de Infraestructura* acompañados con fotografías.

Estas actas son elaboradas por la contratista y verificadas por el/la Relacionador (a) Comunitario(a) de YPFB Transporte S.A.

d) Actas de entrega y conformidad de infraestructura (ex post)

Terminada la actividad del proyecto, se debe obtener las conformidades de los permisos de pasos y de las actas de verificación de infraestructura, posterior a la restauración de los sitios afectados. Estas conformidades deben registrarse, en cada caso, en el formulario *FO.064 Acta de Entrega y de Conformidad de Infraestructura en el Área de Influencia de Ductos*. Se deben acompañar fotografías de los mismos ángulos y planos anteriores a la intervención.

Estas actas deben ser elaboradas por la contratista y verificadas por el/la Relacionador (a) Comunitario(a) de YPFB Transporte.


4.3.4 Capacitación al personal del proyecto, obra o actividad

1. Capacitación en temas sociales a trabajadores(as)

La capacitación es la actividad realizada al personal del proyecto para mejorar el desempeño de la Gestión de Responsabilidad Social.

Los temas básicos que se deben desarrollan en la capacitación son:

- a) Código y normas de Conducta*.
- b) Derechos y obligaciones del trabajador*.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 9/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

- c) Acoso laboral y sexual.
- d) Racismo y discriminación.
- e) Impactos socioambientales del proyecto.

* Obligatorios para todo el personal del proyecto.

Las capacitaciones deben ser registradas en listas de asistencias y reporte de reunión. Además deben registrarse en la *FS.137 Capacitación a contratista*.

2. Quejas del ámbito laboral

La contratista debe atender de manera oportuna todas los reclamos/quejas laborales, evitando llegar a las instancias legales para no dañar la reputación empresarial.

Las contratistas deben proporcionar en el proyecto un mecanismo de recepción de reclamos/quejas y sugerencias.

Todas las atenciones de estas quejas deben ser atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles. Se deben documentar y demostrar el cierre o conformidad con las personas que presentaron las quejas.

3. Informe de conclusiones de casos de contravenciones al Código de Conducta y Normas de Conducta

Todas las denuncias o reportes de contravenciones al código y normas de conducta deben ser atendidas y debidamente documentadas, informadas a fiscalización del proyecto y archivadas en la carpeta social del proyecto.

Todas las medidas disciplinarias que se hubieran tomado al respecto (si aplican) deben ser respaldadas con actas, cartas, memorándums, informes, llamadas de atención.

4.3.5 Mano de Obra Local


Una solicitud muy frecuente de parte de las comunidades locales es la contratación de mano de obra local y servicios locales. Cabe recalcar que, en el caso de proyecto que cuentan con EEIA, esto es un compromiso social por lo tanto mandatorio durante la ejecución del mismo. En los proyectos de mantenimiento y otros, en el marco de la RSE, ésta es una de las maneras más serias de beneficiar mutuamente a la comunidad y a la Empresa. En la medida del requerimiento del proyecto u obra se debe considerar la contratación de mano de obra de las comunidades vecinas al proyecto, siempre dando cumplimiento a los requisitos laborales, de salud y seguridad.

Se debe coordinar con los Relacionadores Comunitarios de YPFB Transporte S.A. y reportar mensualmente información (listas) y estadísticas al respecto, en particular el *FS.138 Seguimiento a la Mano de Obra Local*, esta planilla debe presentarse de forma mensual a Fiscalización.

• Requerimiento de MOL por la contratista

Los criterios básicos para la mínima asignación de la cantidad de personas requeridas son los siguientes:

- a) En caso de proyectos de construcción, la mano de obra no calificada (llámese ayudantes generales u otra denominación) debe ser tomada en su totalidad de las comunidades vecinas al proyecto, es decir el 100% del requerimiento del proyecto. Solo se podrá contratar mano de obra no calificada de otro lugar en el caso que no se pueda disponer localmente. La mano

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 10/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

de obra local, de acuerdo al EEIA, en proyectos de construcción, no debe representar menos del 30% del total de la mano de obra del proyecto.

- b) La mano de obra local “Profesional” y/o “Calificada” (amolador, albañil calificado, soldador, operadores de equipos pesados, administrativos, etc.) debe ser tomada en cuenta por las empresas contratista, pero la misma debe seguir los procedimientos de reclutamiento y selección normales que garanticen la buena ejecución y garantía de la obra y de sus procesos administrativos.
- c) En caso de proyectos de mantenimiento de gran envergadura, los porcentajes de mano de obra local, no calificada, serán al menos del 20% del total de mano de obra previsto.
- d) En caso de proyectos de mantenimiento de menor envergadura, rutinarios o de emergencia, tomando en cuenta que ya existen cuadrillas conformadas con gente calificada y especializada, el requerimiento será a necesidad de la contratista o del Supervisor de Línea.

La contratista debe presentar los requerimientos formalmente a fiscalización o al Relacionador Comunitario de YPFB Transporte S.A. quien proporcionará, a la empresa contratista, las listas de personal local, coordinada con las autoridades locales, para su posterior proceso de contratación.

Todos los conflictos laborales por impagos de haberes y beneficios sociales, incumplimiento de condiciones laborales u otras emergentes de la relación laboral, que deriven en paros bloqueos de actividades y otros perjuicios directos e indirectos al proyecto, son de exclusiva responsabilidad de la empresa contratista. De la misma forma, los conflictos laborales que deriven en conflictos de otra índole con terceros o con la comunidad, de forma directa o indirecta, son de exclusiva responsabilidad de la empresa contratista.

4.3.6 Servicios Locales

La presencia de empresas y proyectos en las comunidades genera expectativas de ofertas de servicios locales, tales como alquileres de alojamientos, áreas de acopios, campamentos, catering, vehículos, equipos pesados y otros servicios que pueden ser tomados por las empresas contratistas. Se denomina servicio local a todo servicio potencialmente ofertable por parte de los vecinos, y adquirible por parte de las empresas contratistas, del área de las comunidades vecinas al proyecto, que pueden contribuir a los fines del proyecto. La condición para ser considerado servicio local, además de la anterior, es que su titular sea local, y que tenga asiento registrado localmente. No se considera servicio local a aquellos servicios de otras áreas o distritos diferentes a los del proyecto. Los servicios locales deben cumplir ciertos requisitos tales como:


Como medida de seguimiento y control, toda la información sobre contratación de servicios locales deben detallarse en la planilla *FS.140 Seguimiento al Movimiento Socio-económico de Servicios Locales* y debe ser presentada mensualmente a la fiscalización de YPFB Transporte S.A.

La presentación del *FS.140 Seguimiento al Movimiento Socio-económico de Servicios Locales* y la evidencia de pago de los servicios locales es un requisito para la liberación del Boletín de Medición (BM) y su correspondiente cobro.

Se deben seguir los siguientes lineamientos con respecto a los servicios locales:

a) Contratos de servicios locales

Todos los contratos de servicios locales deben ser establecidos por escrito y validados legalmente.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 11/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

b) Comprobantes de pago de servicios locales

Los comprobantes de pagos de servicios locales, de la sumas parciales o totales, debe ser adjuntado al FS.140 y presentados a fiscalización, sin los cuales NO se aprobara dicha planilla.

c) Actas de conformidad de pago al concluir el servicio

Al concluir el servicio, se deben cerrar la relación comercial con la firma de un acta de conformidad de pago del servicio o de no deudor. De la misma forma, en el caso de inmuebles se deben hacer los cierres respectivos de preventivas las cuales deben respaldarse con los comprobantes de pagos respectivos. Esta situación, debe ser verificada por el Relacionador Comunitario de YPFB Transporte Asignado.

Al concluir el proyecto, no deben quedar servicios locales impagos.

La contratación de servicios locales forma parte de la Política de Responsabilidad Social de YPFB Transporte S.A, la cual debe ser asumida por la contratista.

Las contratistas deben priorizar los servicios locales pero siempre y cuando cumplan con todos los requisitos de SSM y RSE de YPFB Transporte y que sean de beneficio en calidad y costo para el desarrollo de actividades de la empresa contratista.

Cualquier conflicto emergente del incumplimiento de la relación comercial con los servicios locales que derive en paros, bloqueos u otros similares, es de exclusiva responsabilidad de la empresa contratista y de sus titulares.

4.3.7 Capacitación en educación ambiental y seguridad a comunidades vecinas

Es un proceso de capacitación integral y participativa que se basa en la creatividad, elasticidad y empatía con los comportamientos sociales propios de los grupos a los que está dirigido. El aprender y reaprender son procesos vitales que se producen en todo momento.

Las actividades básicas de este programa son: coordinación, desarrollo de la capacitación y evaluación.

• Charlas SSMS a comunidades y otros actores locales


La oferta de capacitación debe ser equilibrada con la demanda de capacitación que tienen las comunidades y concertada en función de la disposición de las personas que participaran en el evento de capacitación. Así mismo, se puede coordinar con las autoridades educativas del lugar para realizar capacitaciones.

El desarrollo de la capacitación es participativa y centrada en valores, la secuencia básica de la actividad es: a) Ver la realidad, b) analizar la realidad c) Actuar para modificar los impactos negativos de esa realidad.

En coordinación con el Relacionador Comunitario de YPFB Transporte S.A., la contratista debe impartir por lo menos dos capacitación por comunidad vecina al proyecto en temas:

- Como actuar con referencia a la seguridad de ductos y/o estaciones.
- Temas ambientales y de Responsabilidad Social
- Código de conducta y relacionamiento con personal del proyecto

Las charlas y capacitaciones deben ser registradas y enviar copias de los registros al Relacionador Comunitario de YPFB Transporte S.A.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 12/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

En el formulario *FS.141 Ficha de Planificación de Actividades de Capacitación* se describe la Ficha de Planificación de Actividades de Capacitación para las comunidades.

- **Actas de entrega de material de difusión**

Tanto las contratistas como YPFB Transporte S.A., cuentan con material de difusión con contenido SSM y RSE, los cuales son entregados a las comunidades y autoridades locales, estas entregas deben ser debidamente respaldas con un acta de entrega de estos materiales.

Toda la información de las actividades de capacitación realizadas se asienta en la *FS.136 Charlas SSMS a comunidades y Unidades Educativas* y se presenta mensualmente a la fiscalización del proyecto.

4.3.8 Gestión documental

La Gestión documental consiste en tener una carpeta referida a los temas de RSE, la misma que debe contener toda la información que se vaya generando en el proyecto, de acuerdo a un índice de contenido definido por la Coordinación de RSE y proyectos de expansión.

Dicha información será parte del Data Book que debe entregarse al finalizar la ejecución del proyecto.

4.4 Cumplimiento de requisitos laborales

La contratista, debe dar estricto cumplimiento a la normatividad laboral, copias de la documentación que respalda su conformidad debe presentarse a fiscalización o al/la Relacionador(a) Comunitario(a) de YPFB Transporte S.A.


En especial se debe presentar documentación que respaldan los siguientes puntos:

- Negociaciones colectivas
- Comités mixtos de higiene, seguridad ocupacional bienestar: Constitución e Informes
- Planilla general de sueldos de la contratista, de Aportes a la AFP y Cajas de Salud
- Histograma trabajo-descanso y su cumplimiento
- Retiro de personal
- Contratos de trabajo entregados al personal
- Informes (denuncia) de accidentes de trabajo a autoridades competentes
- Otros registros de cumplimiento requisitos laborales.

Las contratistas deben garantizar el respaldo legal para el cumplimiento del Código de Conducta y de las Reglas de Conducta para el buen relacionamiento comunitario, en base a este respaldo, deben tomar las medidas disciplinarias.

4.5 Consultas, negociación y solución de conflictos

En el proceso de obtención de la Licencia Ambiental del proyecto, se desarrollan dos tipos de consultas, la primera es la consulta pública, a cargo de YPFB Transporte S.A. y se realiza con actores locales que no sean indígenas y campesinos, y la segunda es la consulta y participación, a cargo de la Autoridad Competente (cuando corresponda), y se realiza con indígenas y/o campesinos. Concluida la Consulta y Participación, se desarrolla procesos de negociación entre YPFB Transporte S.A. y las autoridades de indígenas y/o campesinos con quienes se definen montos de compensación de acuerdo a la normativa vigente.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 13/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

Durante la ejecución del proyecto, surgen conflictos sociales que deben ser atendidos de manera rápida, para evitar costos económicos al proyecto y afectar la reputación de la contratista y por tanto de YPFB Transporte S.A.









Para ello, se tiene definido un procedimiento que se detalla en el Anexo 4 Procedimiento de la Gestión de Conflictos.

5. PLANILLAS DE SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE GESTION DE RELACIONES COMUNITARIAS

Como parte de las buenas prácticas de YPFB Transporte S.A., se han elaborado Planillas de Seguimiento a Proyectos. Se tienen un total de 8 planillas que se utilizan para realizar el seguimiento a las actividades del proyecto.

5.1 Planillas


Las Planillas de Seguimiento a Proyecto son las siguientes:

-  FS.133 Lista de Municipios, Comunidades y Autoridades Locales
-  FS.134 Cartas, solicitudes y respuestas
-  FS.135 Estado de compensación socioambiental y/o Apoyos Sociales
-  FS.136 Registro de Charlas SSMS a Comunidades, Unidades Educativas y Otros Actores
-  FS.137 Capacitación a contratista
-  FS.138 Seguimiento a Mano de Obra Local
-  FS.139 Registro Documentación Protección Infraestructura Socio-económica
-  FS.140 Seguimiento al Movimiento Socio-económico de Servicios Locales

Esta información debe ser presentada por la contratista máximo 10 días después del mes cumplido al Relacionador Comunitario de YPFB Transporte S.A.

5.2 Guías de llenado

Cada Planilla tiene su propia característica, información a recolectar y las fuentes de dónde se puede obtener la misma, para lo cual, se tiene una Guía de llenado de las mismas que deberá ser proporcionada por el/la Relacionador (a) Comunitario(a) de YPFB Transporte S.A., asignado al proyecto.

	Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas	
Revisión 8	Válido desde: 31.05.2016	Página: 14/ 14
Requisitos para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en actividades, obras o proyectos de construcción y mantenimiento		

6. ROLES DEL PERSONAL

La empresa contratista debe contar con al menos un/una Relacionador (a) Comunitario(a) que tenga experiencia en la zona de influencia del proyecto a ser ejecutado. Según la magnitud y la complejidad de los proyectos, se recomienda que la contratista tenga más de un/una Relacionador (a) Comunitario(a).

El Relacionador(a) Comunitario(a) (RC) Ejecuta y gestiona el PRCP y todas las relaciones con los actores sociales. Coordina con el superintendente de obra, con el Coordinador de SSMS y con el RC de YPFB Transporte S.A.

7. ANEXOS

- Anexo 1 Procedimiento de la Gestión de Conflictos



ANEXO 1

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

1. INTRODUCCIÓN

Los resultados de los procesos de Consulta y Participación desarrollados por el Órgano Sectorial Competente (MHE), concluyen con la identificación de impactos ambientales y socioambientales por parte de las organizaciones indígenas y campesinas involucradas en dichos procesos. Los impactos socioambientales identificados, son la base de la negociación de la compensación financiera de acuerdo al Artículo 119 de la Ley de Hidrocarburos 3058 y del DS 2195 que reglamenta las compensaciones socioambientales.

Dichos impactos se incorporan en el Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental y son de cumplimiento obligatorio en el desarrollo del proyecto.

Una vez concluido este proceso, se habilita el proceso de negociación de compensación de la empresa YPFB Transporte S.A. con las organizaciones indígenas y/o originarias campesinas que participaron de la Consulta y Participación.

En este proceso, se pueden generar conflictos debido a la imposibilidad de lograr un acuerdo que se plasme en un convenio de compensación socioambiental.

Otro momento en el que se generan conflictos, sucede cuando se negocian cupos de Mano de Obra Local, acuerdos para el monitoreo socioambiental, pago de servidumbre, inversión social y otros, cuando se construyen nuevos ductos o nuevas plantas.

Pero también se pueden generar conflictos en nuestras relaciones cotidianas con nuestros vecinos en nuestras operaciones a partir de algún problema que se presente.

Para abordar las negociaciones y resolver los conflictos, se describe el siguiente procedimiento:

1. EVOLUCIÓN DEL CONFLICTO SOCIAL

Un conflicto social puede tener un proceso evolutivo que lo configure como de alto riesgo para la empresa y/o para la contratista, si es que no se toman las medidas oportunas y adecuadas.

Se debe tomar en cuenta que un conflicto se lo puede atender desde diversas perspectivas, a saber:

- **Prevención:** para evitar el surgimiento de conflictos, se debe difundir información cotidiana de manera oportuna, el/la Relacionador(a) Comunitario(a) debe tener un conocimiento a detalle de la realidad de su entorno y a su vez debe interactuar con los actores locales a fin de mantenerse informado de lo que está sucediendo en la zona que debe atender.
- **Manejo:** una vez se haya activado el conflicto, se lo debe gestionar adecuadamente para evitar que se complique. Para ello es importante desarrollar las siguientes acciones:
 - **Mapeo de actores** para conocer quiénes están involucrados en el conflicto y cuáles son sus intereses.
 - **Análisis de riesgos** para conocer las implicancias económicas, sociales, políticas o de otra índole, en el desarrollo de las actividades sean de operación, de construcción o mantenimiento de ductos y plantas.
 - **Identificación de escenarios** que permita identificar las probables situaciones que se generen o las que se deben considerarse para la solución del conflicto.



ANEXO 1

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

- **Diseño de estrategias**, que permitan actuar para solucionar el conflicto, las mismas que deben derivarse del conocimiento de los actores que participan del mismo, los riesgos que se deben afrontar y los escenarios que deben buscarse o evitarse, según sea el caso.
- **Plan de acción**, que implica tener un detalle de las acciones a desarrollar en respuesta a las estrategias diseñadas, responsables de las acciones, un cronograma, los recursos y los costos que deben considerarse.
- **Resolución:** Para resolver un conflicto social, se necesitará ejecutar las estrategias diseñadas, poner en práctica el plan de acción, elaborar propuestas y contrapropuestas que den respuestas para lograr un acuerdo y/o convenio, según sea el caso.

2. TIPOS DE CONFLICTOS

Los conflictos por su importancia se clasifican en:

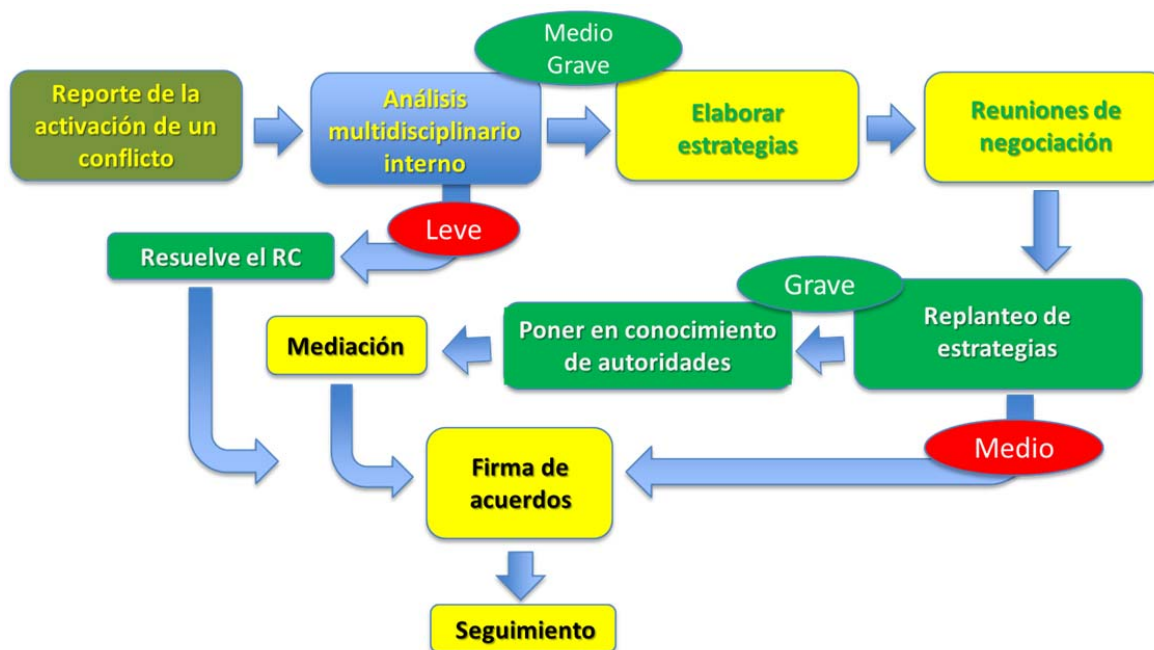
- **Leves:** son aquellos que lo asumen los/las Relacionadores(as) Comunitarios(as), en los que se llega a acuerdos en poco tiempo, no ponen en riesgo las operaciones de la empresa y no se requiere la intervención de algún nivel de la Sub Gerencia de Medio Ambiente y RSE de la empresa.
- **Medios:** Son aquellos que requieren del apoyo del equipo de negociaciones de la empresa, se necesitan varias reuniones para llegar a acuerdos, están en riesgo las operaciones de la empresa y ya deben intervenir algunos niveles de la Sub Gerencia de Medio Ambiente y RSE de la empresa.
- **Graves:** Son aquellos que requieren de la intervención de otros niveles superiores a la empresa (Gobierno, policía, fiscalía, etc.), se necesitan desarrollar reuniones de más alto nivel para llegar a acuerdos, las operaciones de la empresa son afectadas y deben intervenir niveles de Gerencia de la Empresa.

ANEXO 1

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

3. GESTIÓN DEL CONFLICTO SOCIAL

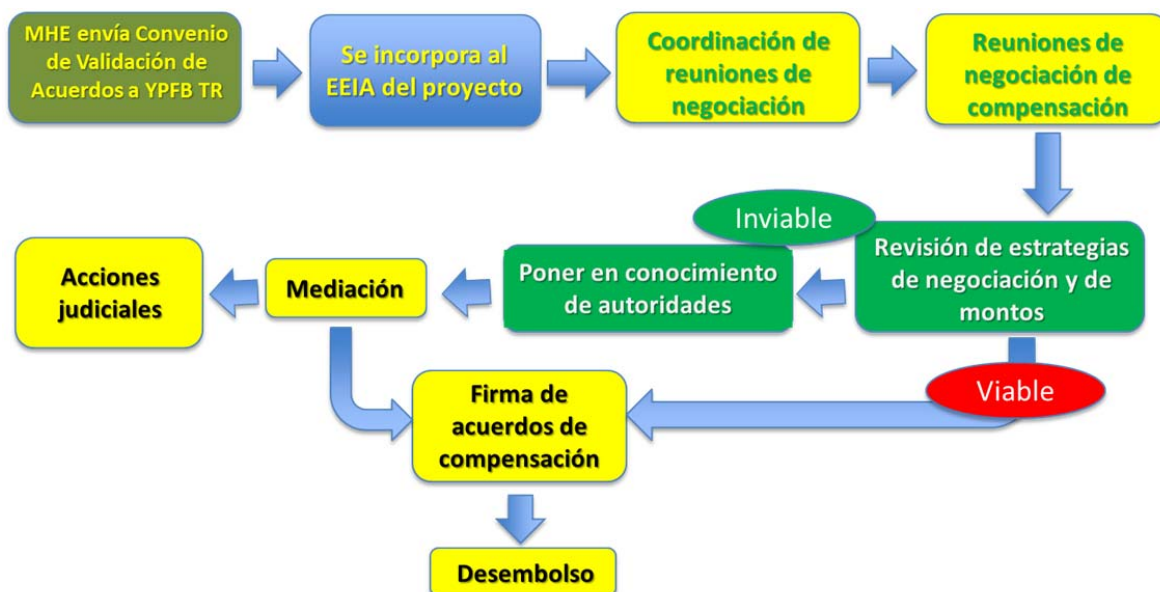
Para gestionar un conflicto, se debe seguir el siguiente flujograma:



Es decir, una vez se reporta la activación de un conflicto, se debe hacer un análisis multidisciplinario interno en la empresa, para clasificar la importancia del conflicto. Si se trata de un conflicto leve, se deja a el/la Relacionador(a) Comunitario(a) que lo atienda y le dé la solución que se requiere. Si el conflicto es Medio o Grave, se deben elaborar las estrategias necesarias para afrontarlo, luego se deben planificar reuniones de negociación y en el proceso deben replantearse las estrategias. Ahora bien, si el conflicto crece en importancia y es Grave, se debe informar a las autoridades competentes para solicitar oficien de mediadores entre la empresa y los actores parte del conflicto. En todos los casos, se deben lograr acuerdos que deben llevar las firmas de las partes. Estos acuerdos deben ser tomados en cuenta y hacerles el seguimiento necesario y oportuno para asegurar que se cumplan los compromisos plasmados en los acuerdos.

ANEXO 1

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS



4. GESTIÓN DE NEGOCIACIONES

Un flujograma similar debe desarrollarse cuando se trata de negociaciones de las compensaciones socioambientales, con las siguientes particularidades:

El MHE como Autoridad Competente de la Consulta y Participación con pueblos indígenas y comunidades campesinas, luego de firmar el Convenio de Validación de Acuerdos, debe enviarlo a la empresa para que sea incorporado en el EEIA del proyecto a construir.

Luego, la empresa debe tomar contacto con los actores involucrados en la Consulta y Participación para acordar lugar y fecha de realización de la reunión inicial de negociación de la compensación socioambiental. Posteriormente se debe participar de las reuniones de negociación en las que se plantearán las propuestas de compensación y se escucharán las contrapropuestas de los actores involucrados.

En el proceso de negociación, la empresa debe replantear sus estrategias de negociación y los montos a compensar. Si hay viabilidad y se logran acuerdos, se deben firmar los documentos necesarios (acuerdo y convenio) para el posterior desembolso de los recursos de compensación.

Si en el proceso de negociación no se logran acuerdos, es decir, es inviable llegar a consensuar, se debe poner en conocimiento de la Autoridad Competente para que actúen de mediadores y colaboren en lograr consensos de manera que se firmen el acuerdo y convenio respectivo.

El peor escenario en este tipo de negociaciones, es que no se logren acuerdos y se siga con la acción judicial necesaria a fin de cerrar los acuerdos.



ANEXO 1

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

5. FLUJO DE INFORMACIÓN SIMOCS

Dependiendo de la gravedad del conflicto, debe reportarse a YPFB Casa Matriz a fin de incorporarlo en el Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMOCS).

Este es un sistema de alerta temprana y seguimiento de conflictos socioambientales de las empresas petroleras, en proceso de construcción.

6. HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN

Existen tres herramientas básicas que deben utilizarse cuando se debe afrontar una negociación o un conflicto social, estas son:

- **Informe diario:** son los reportes que los Relacionadores(as) Comunitarios(as) elaboran y que describen la situación que se vive en una zona o en un proyecto en concreto.
- **Mapeo de actores:** en el que se identifican a los actores involucrados en el conflicto y debe responder a las preguntas ¿Quiénes están involucrados?, ¿Qué intereses tienen?, ¿En qué posición se encuentran (a favor o en contra)? y ¿Con qué recursos cuentan?
- **Análisis de riesgos:** herramienta que permite conocer las implicancias del conflicto para los intereses de la empresa. Debe responder a las preguntas ¿Cuáles son los principales riesgos que afronta el proyecto?, ¿Cuáles serían las consecuencias de estos riesgos?, ¿Cómo se podrían reducir dichos riesgos?

Estas tres herramientas deben permitirnos visualizar los escenarios, estructurar y diseñar estrategias y elaborar el plan de acción.

7. REPORTE Y MATRIZ DE CONFLICTOS

La persona responsable de negociación y resolución de conflictos de la empresa, debe llevar un registro de los conflictos que se generen en nuestras zonas de trabajo o en los proyectos que se están construyendo o los que están sometidos a mantenimiento periódico.

La matriz debe contener información básica como ser:

- Ubicación y fecha de inicio del conflicto.
- Organización(es) involucrada(s) en el conflicto.
- Demanda(s) que plantean.
- Medidas que han tomado para hacer sentir su(s) demanda(s).
- Respuesta que la empresa ha dado para solucionar el conflicto.
- Descripción de la situación actual del conflicto.
- Responsable del seguimiento al conflicto.

Para indicar la situación del conflicto, se tienen tres categorías: conflicto vigente (color rojo), conflicto latente (color amarillo) y conflicto resuelto (color verde). Además con flechas se indica si el conflicto está en aumento (flecha hacia arriba), se mantiene (flecha horizontal) o está en descenso (flecha hacia abajo).

8. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS CONFLICTOS

Periódicamente, el responsable de negociación y resolución de conflictos de la empresa, llevará un control gráfico de la situación de los conflictos, de manera que en una mirada se tenga el panorama completo de la situación de la conflictividad en el desarrollo de las actividades de la empresa, con relación a los actores sociales con los que se interactúa.