



Mecanismo de Retroalimentación Comunitario
Apéndice C a: Plan de Participación de las Partes
Interesadas

ESIA y Fase de Pre-Construcción

[Actualizado para traducción: julio de 2025]

PROYECTO PACÍFICO MEXINOL
HSSESP-SP-SEP-0004 Rev 04 (ESP)

APÉNDICE C: Mecanismo de comentarios de la comunidad

1. Introducción

De acuerdo con las Normas de Desempeño de IFC y las mejores prácticas internacionales, el Proyecto ha establecido un mecanismo de retroalimentación de la comunidad (CFM, por sus siglas en inglés) para abordar los comentarios, problemas y quejas externos y de la comunidad. Una queja es una queja o inquietud planteada por una persona u organización que cree que ha sido afectada negativamente por el Proyecto en cualquier etapa de su desarrollo. Las quejas pueden tomar la forma de quejas específicas sobre daños o lesiones reales, preocupaciones generales sobre las actividades, incidentes e impactos del Proyecto, o impactos percibidos.

El Mecanismo de Retroalimentación de la Comunidad proporciona una forma estructurada de recibir y resolver retroalimentación y quejas a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida del Proyecto. Las quejas deben abordarse con prontitud a través de un proceso comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y fácilmente aceptable para todos los segmentos de las comunidades afectadas, y que sea gratuito y libre de represalias. El mecanismo debe ser adecuado a la magnitud de los impactos y riesgos que plantea un proyecto y ser beneficioso tanto para la empresa como para sus grupos de interés. Para atender las necesidades específicas de las mujeres y las poblaciones vulnerables, el mecanismo incluirá protocolos que tengan en cuenta las cuestiones de género, incluidas situaciones especiales como la violencia de género.

Además, el mecanismo no debe impedir el acceso a otros recursos judiciales o administrativos, y no sustituye a ningún proceso legal, a los sistemas de reclamaciones de los empleados existentes, al diálogo normal entre empresas o a otros procedimientos de gestión existentes.

El CFM debe tener en cuenta los comentarios/quejas que pueden ser:

- revelar el nombre de la persona que presenta la denuncia o de forma anónima;
- real o percibido;
- de cualquier individuo o grupo;
- sobre cualquier asunto relacionado con las actividades del Proyecto o, durante las fases de construcción y operación, relacionado con un tercero, como uno de los Contratistas del Proyecto; y
- con o sin solicitud de compensación por los impactos del Proyecto.

El CFM se aplica a todas las actividades y componentes del proyecto propuesto, incluidos todos los contratistas y subcontratistas. Es aplicable a todas las fases del Proyecto, incluyendo la pre-construcción, las primeras obras, la construcción, la puesta en marcha y la operación, y debe actualizarse periódicamente para garantizar que siga siendo relevante y adecuado a la escala y fase del Proyecto, y accesible a las comunidades afectadas.

Una vez que comience la construcción del proyecto, se anticipa que el CLO será la persona designada por la empresa responsable de garantizar que se resuelvan los comentarios y

quejas, pero puede traer a otros para apoyar el proceso. Es importante que el CLO sea un miembro del equipo del proyecto que gestione o apoye el alcance y la participación de la comunidad. Cabe señalar que el Proyecto también tendrá un sistema de quejas de los trabajadores que será parte del ESMP y actuará como el proceso interno de quejas para los trabajadores, contratistas, subcontratistas y otros miembros de la fuerza laboral del Proyecto. (Ver documento del ESMP HSSSEP-SP-SEP-0003-Rev 0 Mecanismo de Quejas de los Trabajadores).

El CFM de Mexinol se basa en los siguientes principios:

- **Legítimo:** para crear un entorno de confianza para las partes interesadas y ser responsable del correcto desempeño de los procesos del mecanismo de quejas;
- **Accesible :** para garantizar que todas las partes interesadas conozcan los mecanismos de reclamación disponibles y para proporcionar la asistencia adecuada a quienes tengan dificultades de acceso;
- **Previsible :** proporcionar un procedimiento claro y reconocido con un calendario indicativo para cada etapa, especificando los tipos de procesos y resultados disponibles y los medios para supervisar la aplicación;
- **Justo:** garantizar que los denunciantes tengan un acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y conocimientos especializados necesarios para participar en un proceso de denuncia basado en términos justos, documentados y respetuosos;
- **Culturalmente apropiado:** Respeto por las costumbres y la cultura local en el área del Proyecto;
- **Confidencial:** Para garantizar la confidencialidad y la protección física de los denunciantes, salvaguardar los datos personales recopilados en relación con una denuncia y proporcionar la opción a los denunciantes de presentar quejas anónimas cuando sea necesario;
- **Transparencia:** mantener informadas a las partes involucradas en una denuncia sobre el avance de su resolución, y proporcionar información suficiente sobre el desempeño del mecanismo para generar confianza en su efectividad y satisfacer cualquier interés público que pueda estar en juego;
- **Inclusivo:** garantizar que el mecanismo sea abierto y accesible para todas las personas, independientemente de su género, raza, etnia, religión, orientación sexual, discapacidad o edad;
- **Derechos compatibles:** garantizar que los resultados y las soluciones estén en consonancia con los derechos humanos internacionalmente reconocidos;
- **Aprendizaje continuo:** Aprovechar las medidas utilizadas para identificar las lecciones aprendidas para mejorar el mecanismo y prevenir futuras lesiones y daños.
- **Sobre la base de la participación y el diálogo:** Consultar continuamente con las partes interesadas en la medida en que el diseño y el funcionamiento del

mecanismo de reclamaciones esté destinado a ellas y centrarse en el diálogo como medio para abordar y resolver las quejas.

2. Publicidad del mecanismo de comentarios de la comunidad

Un resumen del CFM (en español y yoreme), cómo se utiliza, detalles del proceso para recibir y responder a los comentarios y quejas de la comunidad, tiempos de respuesta y salvaguardas para garantizar la confidencialidad se publicarán y comunicarán en el sitio web del proyecto y se difundirán oralmente a las partes interesadas y a los miembros de la comunidad antes de las primeras obras y la construcción.

Cuando corresponda, también se compartirá a través de folletos y carteles en las comunidades locales.

3. Métodos para recibir comentarios y quejas

Las partes interesadas pueden presentar quejas a través de varios métodos, entre ellos

- Cara a cara: A cualquier personal del proyecto a través del contacto regular dentro de la comunidad, así como con el EPC
- Electrónico: A través de la dirección de correo electrónico del Proyecto (contacto@pacifico-mexinol.com); o completando el formulario de contacto disponible en el sitio web del proyecto ([Contacto Mexinol](#)).
- WhatsApp: +55 52 668 152 9066

3.3 Proceso de comentarios y quejas de la comunidad

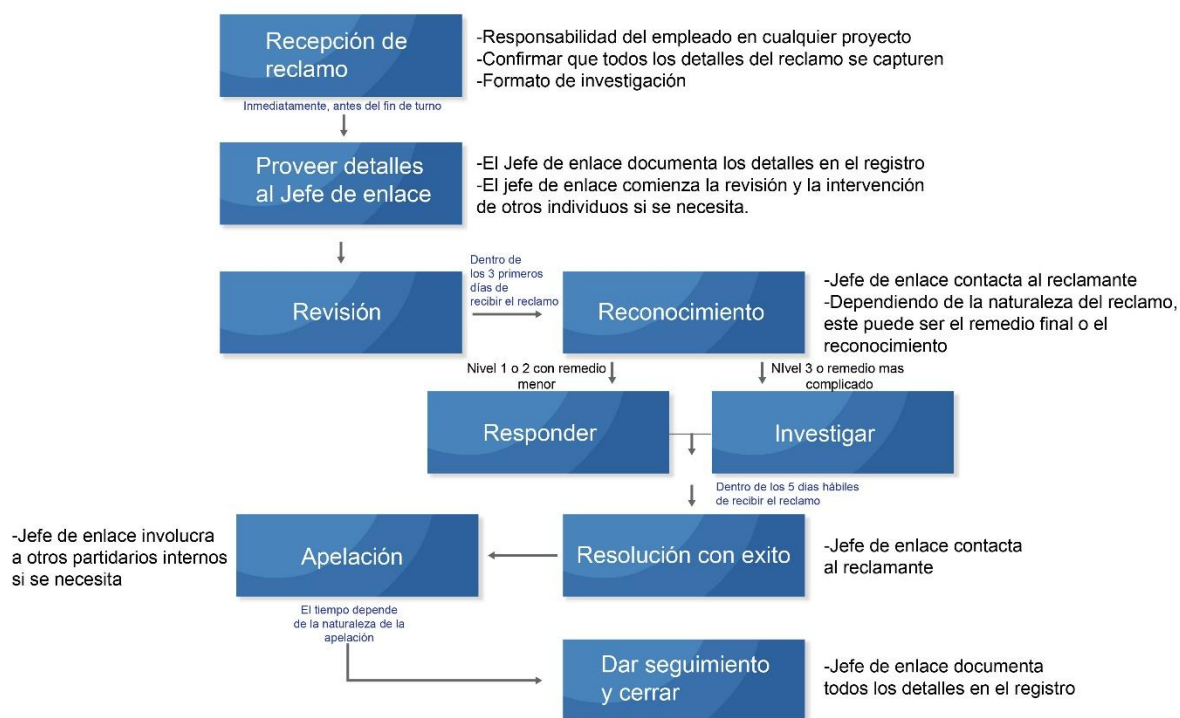
Para facilitar el monitoreo, la evaluación y la respuesta a las quejas, se debe recopilar y registrar información estandarizada en el Formulario de Investigación de Comentarios de la Comunidad. El CLO asignado administrará el proceso de comentarios y quejas de la comunidad mediante el manejo de la correspondencia, la coordinación de las resoluciones internas, la gestión del registro de comentarios de la comunidad y la presentación de informes (externos e internos).

El CLO tendrá que vincularse, apoyar y trabajar con otros grupos de trabajo dentro de Mexinol y EPC para desarrollar una solución y una respuesta. Antes de que comience el trabajo inicial, CLO se asegurará de que el proceso de retroalimentación de la comunidad se promueva en la comunidad a través de campañas de concientización específicas dirigidas por CLO, haciendo esfuerzos específicos para que el personal femenino llegue a las mujeres y a las personas vulnerables de la comunidad. (Ver SEP para más detalles)

En algunos casos, una queja puede ser inadmisibles (la naturaleza de la queja excede el área de influencia del Proyecto; fuera del alcance del Proyecto), y el CLO comunicará claramente en el Reconocimiento las razones por las cuales la queja no puede ser considerada y, cuando sea posible, proporcionará información para ayudar a la persona a redirigir su queja a la institución o persona apropiada. La denuncia se inscribirá en el registro como inadmisibles.

Las tareas clave en la implementación del procedimiento de retroalimentación de la comunidad se resumen en la Figura 1-1 a continuación.

Figura 1-1: Mecanismo de comentarios y quejas de la comunidad



3.2 Registro de comentarios y quejas de la comunidad

Independientemente de la forma en que se reciban los comentarios y quejas de la comunidad (por ejemplo, por correo electrónico, teléfono o en persona), el personal del Proyecto en contacto con el denunciante recopilará información de contacto, la naturaleza de la queja y cualquier otra información necesaria para el denunciante e inmediatamente (durante su turno) proporcionará todos los detalles necesarios en el Formulario de Investigación de Quejas Públicas al CLO.

Al final del trabajo, el personal del proyecto que reciba la queja le dirá al demandante: [Ejemplo] "Gracias por su preocupación. Enviaré esta información a nuestro Oficial de Enlace con la Comunidad, quien se comunicará con usted generalmente dentro de los 3 días hábiles. Si es urgente, nos pondremos en contacto con usted lo antes posible".

El CLO se asegurará de que todas las quejas de la comunidad se registren en el registro. Esta actividad implicará la captura de detalles completos de la queja y puede incluir llamadas telefónicas o reuniones con el denunciante, la revisión de registros de incidentes anteriores o sucesos similares, y cualquier evidencia disponible, documentos de respaldo o declaraciones.

La entrada en la base de datos incluirá la siguiente información:

- Fecha de recepción
- Descripción de la inquietud/queja

- Asentamiento
- Nivel de riesgo
- Clasificación por categoría
- Fechas del proceso de tramitación de reclamaciones
- Responsabilidades
- Resolución de quejas
- información adicional
- Nombre y fecha del peticionario (confidencial y si está disponible)
- Información sobre la recepción de reclamaciones (cómo se proporcionó)

3.3 Categorización del comentario/problema/queja

Las consultas recibidas por Mexinol se clasificarán en una de las cinco categorías definidas a continuación:

- Queja: expresión de descontento, arrepentimiento, dolor, censura, resentimiento o pena. Un incidente directo y tangible junto con su presunto daño, impacto o insatisfacción que ocurrió como resultado de las acciones de la empresa o del contratista, percibidas o reales. Las quejas suelen ir acompañadas de una solicitud de resolución y rectificación.
- Preocupación: un asunto que atrae la atención, el interés o el cuidado de una persona, o que afecta el bienestar o la felicidad de una persona. Relacionados con preguntas o solicitudes de información o percepciones generales no relacionadas con un impacto o incidente específico y/o registradas en una queja individual. Las preocupaciones son buenos indicadores de dónde las partes interesadas carecen o malinterpretan información.
- Asunto: un punto en cuestión o un asunto que está en disputa, como entre partes contendientes en una acción legal. Una queja o inquietud preexistente entre dos entidades que no pertenecen al Proyecto, una de las cuales puede intentar utilizar las actividades de la empresa como palanca para lograr una resolución. Los problemas deben transmitirse a las entidades directamente involucradas junto con una explicación de cómo pueden afectar a la empresa. Los problemas pueden evolucionar hasta la pérdida de la licencia social del Proyecto para operar si no se manejan adecuadamente.
- Petición: el acto de pedir que se le dé o se haga algo, especialmente como favor o cortesía; una solicitud o petición. Una comunicación de una parte interesada solicitando algo (donación, proyecto comunitario, trabajo, contrato o algún otro beneficio para un grupo o individuo). Las solicitudes pueden evolucionar hacia la pérdida de la licencia social del Proyecto para operar si no se manejan adecuadamente.
- Orientación: un consejo o información destinada a resolver un problema o dificultad, especialmente dada por alguien con autoridad.

La categorización ayuda con el seguimiento interno y la supervisión de las tendencias a lo largo del tiempo. Además de las cinco categorías de tipos, a continuación se enumeran las siguientes categorías temáticas adicionales utilizadas en el registro:

Social / Derechos Humanos	Tierra
	Salud Comunitaria
	Seguridad
	Expectativas generales insatisfechas
	Trabajadores
	Compromiso
	Otros [insertar]
Medioambiental	Protección del medio ambiente
	Ruido
	Tráfico
	Aire
	Agua / Residuos
	Otros [insertar]

3.4 Selección Comentario/Problema/Queja

Cada queja será revisada del Nivel 1 al Nivel 3, según las definiciones proporcionadas en la Tabla 1-3, para determinar la respuesta adecuada. Se espera que la fase de detección y evaluación de riesgos se complete en un plazo previsto de 24 a 72 horas, dependiendo del nivel de riesgo.

Categoría	Descripción del problema	Tipo de problema	Enfoque de gestión
Nivel 1 (riesgo bajo)	Una queja/reclamo para el cual ya existe una respuesta de Proyecto aprobada y una respuesta puede ser proporcionada inmediatamente por el CLO (por ejemplo, problema de polvo resuelto con la	Rutina	Informe a CLO para que la queja se pueda registrar y CLO utilice las respuestas aprobadas y el recurso aprobado para manejar la respuesta.

	provisión de un cupón de lavado de autos).		
Nivel 2 (Riesgo Medio)	Una denuncia se caracteriza por ser una situación única, de carácter local, y que no afectará a la reputación del Proyecto (por ejemplo, daños a la propiedad).	No rutinario	Defina la acción de respuesta a las quejas de la comunidad y busque la aprobación de la gerencia u otra aprobación funcional (por ejemplo, legal) según sea necesario.
Nivel 3 (riesgo alto)	Quejas/reclamaciones repetidas, generalizadas y/o de alto perfil que puedan tener un impacto negativo en las actividades y/o la reputación del Proyecto. Podrían afectar la salud y la seguridad de los trabajadores del proyecto y/o de los miembros de la comunidad. Las quejas de nivel 3 pueden indicar una violación en los planes o procedimientos de manejo (por ejemplo, un derrame de manejo de desechos).	Potencialmente significativo	Priorizar a través de la Respuesta a Emergencias existente u otros procedimientos de gestión y definir la estrategia de gestión adecuada para resolver la queja.

3.5 Reconoce la queja de la comunidad

El CLO reconocerá formalmente una queja dentro de las 72 horas posteriores a su presentación, informando al reclamante que el objetivo del Proyecto es responder con una solución dentro de los 5 días (dependiendo del nivel de riesgo). Se puede proporcionar retroalimentación verbal y luego escrita (cuando sea posible) para que se pueda conservar y registrar un registro de la correspondencia.

El reconocimiento debe incluir un resumen de la queja, el enfoque para responder a ella y un plazo estimado para la respuesta final. Si es necesario, este paso se puede utilizar como una oportunidad para aclarar cualquier problema con la queja o solicitar más información si es necesario.

Si una queja de Nivel 1 o Nivel 2 requiere un remedio que sea fácil de emitir, entonces este paso también se puede usar como el paso de "responder" a continuación, donde la acción se cerraría si el reclamante lo acepta.

3.6 Investigar

El CLO dirigirá la investigación de la queja, cuando sea necesario, lo que puede incluir la recopilación de documentos relevantes, la reunión con el demandante en persona, la consulta con el personal apropiado del proyecto, el contacto con las partes interesadas externas y otras actividades. Los resultados de la investigación se utilizarán para documentar el proceso de toma de decisiones e informar sobre el remedio propuesto. Durante la investigación, el CLO se asegurará de que todas las partes internas relevantes estén involucradas en el proceso de aprobación de la solución, según sea necesario.

El CLO hablará con la persona que presentó la queja para aprender todo lo posible sobre el caso. ¿Qué pasó exactamente? ¿Cuándo? ¿Quiénes eran las personas involucradas? Es importante escuchar atentamente a la persona mientras expresa su queja. En muchos casos, el simple hecho de escuchar con empatía ayuda a calmar la situación.

El CLO comunicará y explicará la queja a la persona apropiada en el Proyecto o al contratista. Por ejemplo, si la queja involucra a uno de los empleados, comuníquese con el gerente de recursos humanos de su empresa, su supervisor directo y el propio empleado.

Determinar la(s) posible(s) acción(es) correctiva(s) o mitigación de la queja. La naturaleza de la acción correctiva, el plazo dentro del cual debe implementarse y la persona responsable de su implementación se registrarán en la Base de Datos de Comentarios de la Comunidad. Además de abordar la queja de inmediato, el Proyecto o el contratista (dependiendo de la persona involucrada) determinará si se requieren cambios en el procedimiento para reducir la probabilidad de que la queja se repita en el futuro.

Notificar y discutir con la parte afectada las acciones correctivas propuestas y el tiempo requerido para su implementación. Cuando sea necesario, CLO obtendrá la autorización por escrito de la parte afectada para proceder con la implementación de la acción correctiva.

3.7 Responder y cerrar

Una vez que la respuesta haya sido aprobada internamente, el CLO tomará las medidas correctivas finales y responderá formalmente utilizando el vehículo de comunicación apropiado. El CLO es responsable de garantizar que toda la información relacionada con la queja esté documentada y que las acciones se rastreen en el Registro de quejas.

Si el demandante acepta la resolución propuesta, se implementan las acciones acordadas. El CLO es responsable de asignar los elementos de acción, las acciones y los plazos para implementar la resolución. Estas se registran en el Registro de Reclamaciones junto con cualquier documentación justificativa. Si es necesario (normalmente para un Nivel 3), se puede establecer un mecanismo de seguimiento para verificar la implementación.

Después de la resolución, la queja debe cerrarse formalmente. Esto incluye pedirle al demandante que firme un formulario de finalización (generalmente para quejas de Nivel 2 y 3 que requirieron una investigación y un recurso no estándar) para documentar la satisfacción con las acciones de resolución, documentar las acciones tomadas y cerrar la queja en el Registro.

En los casos en que un reclamante no esté satisfecho y/o no esté dispuesto a aceptar las acciones de resolución propuestas, se iniciará el proceso de apelación y la queja puede elevarse al Director del Proyecto y/o al Gerente de Desempeño Social.

Una queja se cierra cuando no puede o es necesario tomar más medidas. El estado del cierre se clasificará en la base de datos de comentarios de la comunidad de la siguiente manera:

- **Resuelto** . Reclamaciones en las que se ha acordado e implementado una resolución y el Reclamante ha firmado el Formulario de Confirmación.
- **Sin resolver**. Reclamaciones en las que no se pudo llegar a una resolución acordada y el caso ha sido autorizado para su cierre por la Dirección.
- **Abandonado** . Las denuncias en las que el autor no puede localizarse después de un mes de haber recibido una denuncia y los esfuerzos por localizar su paradero han sido infructuosos.

El CLO es responsable de actualizar el Registro del Mecanismo de Quejas y la logística asociada con el cierre de casos.

4 Formación

Todo el personal del proyecto será capacitado sobre el Mecanismo de Retroalimentación de la Comunidad, incluyendo cómo identificar una queja/reclamo y el proceso para registrarla y manejarla.

5 Perspectiva de género y personas vulnerables

Las formas establecidas de segregación de género y las funciones y responsabilidades definidas pueden afectar el acceso de las mujeres a un mecanismo de retroalimentación de la comunidad y su utilización. Las mujeres también pueden verse inhibidas u obstaculizadas para denunciar incidentes específicos (por ejemplo, acoso, desigualdad en la obtención de empleo). En algunas comunidades, las mujeres pueden tener tasas de alfabetización más bajas que los hombres y estar menos familiarizadas con los procesos formales. Mexinol se asegurará de que el personal del mecanismo de retroalimentación de la comunidad incluya personal femenino que sea consciente y sensible al papel de la mujer en la sociedad local y a los problemas que enfrenta.

El Proyecto ha desarrollado un Plan de Gestión de Riesgos de Violencia y Acoso Basado en Género / Protocolo de Gestión de Quejas en consulta con recursos formales con experiencia en el apoyo a la violencia de género. [Ver documento ESMP HSSESP-SM-GBVH-0001-Rev 01].

6 Seguimiento y evaluación

Como parte del proceso de mejora continua, el gerente del proyecto y/o el Gerente de Desempeño Social llevarán a cabo una revisión trimestral del Mecanismo de Retroalimentación de la Comunidad e informarán al Equipo de Gestión. El propósito de la revisión trimestral es: evaluar si las quejas de la comunidad se están clasificando correctamente; identificar tendencias en las quejas; y garantizar que las quejas se resuelvan de manera oportuna.

Los indicadores de informes mensuales incluyen, entre otros:

- Número de quejas recibidas, en total y a nivel local, a nivel de país en el sitio web, desglosadas por sexo de los demandantes y medios de recepción (teléfono, correo electrónico, discusión)
- Número de quejas recibidas de las personas afectadas, partes interesadas externas
- Número de quejas (i) abiertas, (ii) abiertas durante más de 30 días, (iii) resueltas, (iv) cerradas y (v) número de respuestas que satisficieron a los demandantes, durante el período del informe, desglosado por categoría de queja, sexo, edad y ubicación del demandante.
- Categorización de las quejas (según sea relevante para el proyecto, por ejemplo, ruido/compensación/seguridad), desglosadas por sexo de los demandantes
- Perfil de las personas que presentan una queja (sexo, edad, ubicación), por categoría de quejas.
- Tiempo medio del proceso de resolución de reclamaciones, desglosado por sexo de los denunciantes y categorías de reclamaciones
- Número de capacitaciones de sensibilización sobre el CFM y resultados de estas reuniones (las actas de las reuniones firmadas por los asistentes, incluidos los denunciantes, se adjuntarán al informe)
- Tendencia en el tiempo y comparación del número, las categorías y la ubicación de las quejas con los períodos de informes anteriores
 - Desglose de los temas de queja (por ejemplo, salud, seguridad, etc.); El objetivo es reducir gradualmente el número de quejas sobre cada tema en un 60% año tras año. La intención es aprender de las quejas y responder a ellas cualitativamente de una manera que, con el tiempo, se reduzca su tasa de ocurrencia.
 - Desglose de la fuente de la queja (por ejemplo, Mexinol o Contratista del Proyecto);

Como parte del proceso de mejora continua, el gerente del proyecto y/o el administrador de la comunidad realizan una revisión trimestral del CFM e informan al HSSE&SP y al equipo de gestión del proyecto. El propósito de la revisión trimestral es: evaluar si las quejas de la comunidad se están categorizando correctamente; identificar tendencias en las quejas; y garantizar que las quejas se resuelvan de manera oportuna.

Se llevará a cabo una auditoría anual del CFM por parte del Gerente Corporativo de ESG para garantizar la implementación y que las quejas se aborden adecuadamente. Esto incluirá, pero no se limita a:

- Cumplimiento del proceso.
- Lecciones aprendidas.
- Integridad del registro de quejas.
- Todos los datos de las reclamaciones recibidas año tras año.

- Análisis de tendencias.

Es importante tener en cuenta también que el Procedimiento de Gestión de Quejas de los Trabajadores también tiene KPI específicos, que incluyen, entre otros:

- Número de quejas presentadas por los trabajadores, desglosado por sexo de los trabajadores y lugar de trabajo
- Número de quejas de los trabajadores (i) abiertas, (ii) abiertas durante más de 30 días, (iii) resueltas, (iv) cerradas y (v) número de respuestas que satisficieron a los trabajadores, durante el período del informe, desglosadas por categoría de queja, género, edad de los trabajadores y lugar de trabajo.
- Perfil de las personas que presentan una queja (sexo, edad, lugar de trabajo), por categoría de quejas.
- Tiempo medio del proceso de resolución de reclamaciones, desglosado por sexo de los denunciantes y categorías de reclamaciones
- Tendencia en el tiempo y comparación del número, las categorías y la ubicación de las quejas con los períodos de informes anteriores

7. Presentación de informes

La documentación transparente de las actividades de participación permite monitorear las percepciones y preocupaciones de las partes interesadas con respecto al desarrollo de proyectos y facilita la identificación de partes interesadas y grupos de partes interesadas adicionales con los que participar.

Se registrará la asistencia a todas las reuniones de consulta y posteriormente se compilarán actas. Las actas de las reuniones se mantendrán para registrar todos los comentarios o preocupaciones de las partes interesadas recibidas durante las reuniones, y los puntos clave de las consultas se registrarán en el registro de actividades de participación de las partes interesadas.

8 Aseguramiento y controles de calidad

Los deberes del CLO incluirán la responsabilidad general de guiar las quejas hasta su resolución, colaborando con otro personal clave del proyecto y contratistas en diferentes etapas del proceso, según sea necesario. Mexinol es responsable en última instancia de administrar y monitorear el Mecanismo de Retroalimentación de la Comunidad. Se requerirá que los contratistas del proyecto informen y coordinen con Mexinol cualquier queja que involucre a los contratistas.

Mexinol intentará responder a todas las quejas lo más rápido posible, y más rápidamente en los casos en que se requiera una resolución rápida.

9. Funciones y responsabilidades

En la siguiente tabla se resumen las funciones y responsabilidades clave relacionadas con la gestión y la implementación del CFM. Estas funciones y responsabilidades se revisarán periódicamente para garantizar que los recursos sean suficientes y estén debidamente cualificados.

Rol	Responsabilidades
CLO (Gerente de CFM)	• Responsable únicamente del mecanismo de comentarios de la comunidad y de todas las acciones como se indica a lo largo de este procedimiento • Servir de enlace con los CLO de EPC y el personal asociado para garantizar que el CFM se utilice y coordine activamente durante todo el proyecto, incluso con todos los subcontratistas
Director de Proyecto	• Decidir, junto con el CLO, si un determinado problema de gestión de las partes interesadas debe escalar dentro de la organización o entre los EPC, subcontratistas • Responsabilidad final del liderazgo que impulsa el CFM y la participación de las partes interesadas asociada • Promover la rendición de cuentas por el resultado general de la participación y la retroalimentación.
Gerente de Desempeño Social	• Priorizar los proyectos/iniciativas de Desarrollo Comunitario Local y Relaciones Comunitarias Locales sobre la base de la consulta y la participación con las comunidades y autoridades locales. • Identificar riesgos en la relación con las comunidades locales y proponer soluciones de acuerdo con el Corporativo ESG y el Director del Proyecto. • Servir de enlace con el director del proyecto y la dirección del proyecto en cuestiones de mayor riesgo • Servir de enlace con los administradores de la comunidad de EPC en todos los temas de desempeño social. • Apoyar, según sea necesario, proporcionando respuestas especializadas al proceso de resolución de quejas para posibles quejas relacionadas con los derechos sociales y humanos. • Aprobar, cuando sea necesario, el establecimiento de un comité interno de revisión para resolver reclamaciones cuya complejidad requiera un análisis más profundo o plantee riesgos para la empresa, así como para resolver reclamaciones repetidas.

Gerente de Relaciones Sociales y de Género	• Implementar toda la gama de acciones de participación comunitaria detalladas en el SEP • Asegurar que las comunidades afectadas estén informadas sobre el Proyecto, sus actividades y sus impactos, asegurando que los comentarios, preguntas y preocupaciones de las partes interesadas sean considerados y atendidos. • Gestionar todas las denuncias, incluido el seguimiento de la denunciante si es mujer o pertenece a un grupo vulnerable. • Gestión del Plan de Denuncias de Violencia de Género y coordinación con el CLO responsable del Mecanismo de Retroalimentación Comunitaria para todos los temas relacionados con las mujeres y las personas vulnerables.
Gerente de Comunicaciones	• Gestione todas las quejas y respuestas de acuerdo con el proceso de CFM • Coadyuvar con las funciones que sean pertinentes a los asuntos informados por el peticionario para la gestión de los reclamos recibidos • Revisar, reconocer e implementar medidas correctivas y su seguimiento, así como para la formulación de la respuesta. Gestionar el registro de reclamaciones. • Con los gerentes de relaciones comunitarias y sociales, comunique el proceso de gestión de quejas a las comunidades y el resultado de las investigaciones de quejas a las comunidades en su área de responsabilidad. Otras funciones que pueden corresponder al CFM: • Trabajar en estrecha colaboración con la empresa para preparar/validar materiales de comunicación alineados con los estándares de la empresa y garantizar la mensajería, la marca, la gestión de la reputación y, ocasionalmente, las relaciones gubernamentales. • Coordinar la comunicación externa
Contratos/Gerente de Compras	• Interactúe con las empresas/proveedores locales para comunicar oportunidades, requisitos, el proceso de contratación y hacer cumplir los términos y requisitos del contrato.

	• Brindar apoyo/liderar la resolución de quejas relacionadas con la contratación y adquisiciones.
Gerente de Finanzas / Gerente de Finanzas EPC	• Se reservarán presupuestos apropiados y se gestionarán a través de la función HSSE&SP, incluso con EPC, para garantizar que cualquier reclamación que requiera una resolución monetaria esté adecuadamente cubierta en el presupuesto del proyecto.
Gerente de Recursos Humanos	• CLO para servir de enlace con el Gerente de Recursos Humanos en temas donde la coordinación cruzada entre el Mecanismo de Quejas de los Trabajadores y el Mecanismo de Retroalimentación de la Comunidad se superponen
Gerente de Medio Ambiente	• Apoyar, según sea necesario, proporcionando respuestas especializadas al proceso de resolución de quejas para posibles quejas relacionadas con el medio ambiente.
Gerente de HSSE&SP	• Apoyar, según sea necesario, proporcionando respuestas especializadas al proceso de resolución de quejas para posibles quejas relacionadas con la salud y la seguridad.