



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS | 2024





MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL



Objetivo

Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas



ODS Conexos:

- ODS 8** Trabajo Decente y Crecimiento Económico
- ODS 12** Producción y Consumo Responsables
- ODS 17** Alianzas para Lograr los Objetivos



Tipo de Iniciativa

Política de la Empresa
(transversal a todos los centros operativos)



Localización:

- Alcance Nacional

METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

Meta 16.6. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

Meta 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

TotalEnergies es una Compañía multienergía que produce y suministra energía en todo el mundo: petróleo y biocombustibles, gas natural y gas verde, energía renovable y electricidad. Presente en más de 120 países, TotalEnergies sitúa el desarrollo sostenible en todas sus dimensiones en el centro de sus proyectos y operaciones para contribuir al bienestar de las personas.

Desde TotalEnergies Argentina, estamos comprometidos con desarrollar proyectos que generen valor y cambios positivos en las comunidades, clientes, proveedores y colaboradores, con el objetivo de alcanzar la neutralidad de carbono para 2050 junto con la sociedad. Fundamentamos nuestra operación en tres pilares: el diálogo continuo con los grupos de interés, la gestión integral de los impactos de nuestras operaciones y la maximización del impacto positivo en el desarrollo local, incluyendo tanto programas de inversión social como de voluntariado de nuestros colaboradores. Este enfoque guía cada etapa de nuestros proyectos, desde su inicio con evaluaciones de impacto ambiental y social.

En 2016 formalizamos un mecanismo de gestión de reclamos para abordar las preocupaciones de la comunidad local de manera transparente y replicable. Este mecanismo define roles y niveles específicos para la gestión de reclamos, plazos de ejecución y se apoya en un diálogo constante con la comunidad. Desde ese entonces, el mecanismo pasó por varias instancias de mejora, a partir del feedback recibido de la comunidad y de la alineación con las mejoras prácticas disponibles a cada momento.

Dicho mecanismo se alinea con los pilares "Proteger, Respetar, Remediar" de Naciones Unidas y busca:

- Ser accesible para todas las partes interesadas, especialmente para las comunidades vecinas.
- Establecer un enfoque claro para la resolución de reclamos.
- Definir mecanismos de remediación en concordancia con la legislación local.
- Servir como fuente de aprendizaje para mejorar nuestro desempeño.

En un marco de mejora continua, en el 2020 realizamos una revisión del procedimiento, que incluyó:

Un relevamiento de la percepción del proceso por parte de los pobladores y las organizaciones locales de Neuquén y Tierra del Fuego, entre quienes se realizó una encuesta anónima que nos ayudó a comprender el nivel del conocimiento del Procedimiento, sus puntos débiles y sus oportunidades de mejora.

- Un trabajo en la temática a nivel global con otras filiales de TotalEnergies a través de una Community of Practice, que nos permitió incorporar la experiencia de otras filiales, como por ejemplo en lo que hace a sumar plazos específicos para la implementación de las soluciones acordadas.

La revisión del documento por parte de un especialista externo en Derechos Humanos, para asegurarnos su alineación con estándares internacionales en la materia.



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA



Proceso Formal de Gestión de Reclamos: Accesible y Efectivo

Nuestro proceso formal de Gestión de Reclamos proporciona canales efectivos. Ofrecemos formularios en las porterías de nuestras operaciones, una línea telefónica local y una casilla de correo electrónico para facilitar el contacto. Este proceso establece una tipología de reclamos, roles específicos y distintas etapas de investigación, resolución y diálogo, con plazos de respuesta definidos.

Compromiso con la Comunidad

En cada proyecto, nos aseguramos de que todas las personas potencialmente afectadas conozcan nuestro mecanismo. Trabajando en contextos de baja densidad poblacional, visitamos personalmente a los vecinos para explicar el

procedimiento y abordar sus inquietudes de manera directa. Cada reclamo se analiza minuciosamente, con enfoque multidisciplinario, para lograr una remediación efectiva y evitar futuros problemas.

Impacto Positivo en la Confianza y Reconocimiento Externo

Nuestro Mecanismo de Gestión de Reclamos es visto por los grupos de interés como un compromiso transparente. En 2022 nuestro procedimiento fue auditado por la firma EY en la revisión de la información ambiental, social y de gobierno reportada por las filiales de TotalEnergies en el mundo. Y la organización GoodCorporation auditó nuestras buenas prácticas de ética y cumplimiento de Derechos Humanos.

En relación a los nuevos proyectos, en 2023 realizamos el estudio de impacto social del proyecto de Parque Eólico Río

Cullen, que se integró al estudio de impacto ambiental (EsIA) entregado a las autoridades fueguinas.

Además, trabajamos fuertemente en conjunto con nuestros contratistas en terreno para asegurar que compartan los mismos principios y valores de respeto hacia la comunidad.

En 2023 preparamos cartillas de sensibilización para los proyectos de Línea de Alta Tensión 132 kV (incluyendo relacionamiento con comunidades indígenas) y Fénix (base Punta Quilla), las cuales se sumaron a las que nuestra filial ya disponía para sus operaciones en Neuquén y Tierra del Fuego Antártida e islas del Atlántico Sur.



Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

OTRAS

Las distancias y el aislamiento geográfico presentan un desafío que la Compañía supera mediante la distribución de folletos adaptados a cada localidad y visitas presenciales a los vecinos.

ESPACIO TEMPORAL

Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

USO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADO

INDICADORES:

- Cantidad de reclamos recibidos vs gestionados.
- Demora en cierre de reclamos.
- Nivel dentro del procedimiento interno en el cual fue cerrado el reclamo.

“ En 2016 formalizamos un mecanismo de gestión de reclamos para abordar las preocupaciones de la comunidad local de manera transparente y replicable.

Alianzas Estratégicas

- *Privadas (Cadena de valor / Joint Venture)*
- *Organizaciones de la sociedad civil*
- *Organismos Internacionales*

EY, GoodCorporation, CEADS

Cadena de Valor

La Política de Gestión Social de Total Austral alcanza a todas las personas involucradas en la cadena de valor - desde sus empleados hasta sus proveedores y contratistas - y comprende la concientización sobre temas sociales y derechos humanos, la especificación de los requerimientos corporativos para relacionarse con las comunidades en terreno y la promoción de una correcta gestión de reclamos e incidentes. Este plan se concreta a través de campañas de sensibilización, talleres y un sistema de monitoreo de las actividades en terreno.

Anexo

- **Reporte de Gestión Social 2023**
<https://totalenergies.com.ar/es/reporte-de-gestion-social-de-total-austral-2023-version-completa>
- **Implementation of the grievance mechanism in Argentina**
<https://totalenergies.com/media/video/implementation-grievance-mechanism-argentina>
- **Mecanismo de Gestión de Reclamos**
https://drive.google.com/file/d/1-5JMzMRbP_bWhjEEO_Fv8BI4HqOftgae/view?usp=drive_link





Esta iniciativa se presentó en el marco del programa "Conectando Empresas con ODS" desarrollado por CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2024