



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS





MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN SOCIAL



Objetivo

Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas



ODS Conexos:

ODS 12 Producción y Consumo Sostenible.
ODS 17 Alianzas para Lograr los Objetivos



Tipo de Iniciativa

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



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

Meta 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas

Palabras Clave:

"Instituciones sólidas", "Instituciones transparentes", "Acceso a la información", "Remediación", "Gestión Social", "Gestión de Reclamos".



RESUMEN EJECUTIVO

El diálogo con los grupos de interés, la gestión de los impactos sociales y la contribución al desarrollo local son los pilares de nuestra Política de Gestión Social. Este enfoque, presente en todas las actividades de exploración y producción, y en cada uno de nuestros proyectos, guía nuestras acciones para lograr una mayor integración con la comunidad. Desde 2016 hemos implementado un nuevo mecanismo de gestión de reclamos que nos permitió formalizar y sistematizar un canal abierto para dar respuesta a las preocupaciones de los pobladores locales, logrando una gestión más transparente y replicable. Define roles y niveles específicos para la gestión de reclamos, y plazos de ejecución. Es complementado con un diálogo periódico con la comunidad.



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Un mecanismo de reclamos es una pieza clave dentro del sistema de gestión social de una empresa, que le permite dar una respuesta sistemática y ejecutar acciones en relación con preocupaciones acerca de sus actividades que pudieran tener sus grupos de interés.

En el caso de Total Austral, desde 2016 contamos con proceso formal de Gestión de Reclamos que resulta un canal eficaz para la escucha y resolución de reclamos por parte de cualquier persona que se sienta afectada por nuestras actividades o las de empresas contratistas. La implementación del Mecanismo de Gestión de Reclamos nos ha permitido mejorar la relación con la población rural local, ganando y manteniendo la confianza con ellos.

Contamos con formularios disponibles en todas las porterías de las plantas, una línea telefónica local y una casilla de e-mail para contacto. El mecanismo establece una tipología de

reclamos, roles para cada persona de la compañía involucrada en el proceso, distintas instancias de investigación, resolución y diálogo, y un tiempo de respuesta para cada una.

Cada vez que comienza un proyecto, nos aseguramos de que cada persona eventualmente afectada conozca el mecanismo. Trabajar en contextos con baja densidad poblacional tiene la ventaja de que el equipo societal puede visitar a cada uno de los vecinos y explicarles el procedimiento o tomar los reclamos cara a cara, permitiendo abordar las preocupaciones cuando estas surgen.

Cada reclamo es analizado y monitoreado en profundidad por parte del Equipo Societal Transversal, bajo una mirada multidisciplinaria, con el fin de proveer una verdadera y efectiva remediación, tratando de evitar que se repitan reclamos similares, y que los existentes escalen a conflictos.



Este Mecanismo de Gestión de Reclamos se sustenta en una herramienta informática que nos permite hacer el seguimiento del relacionamiento continuo con los grupos de interés, a la vez que documentar las interacciones, los reclamos, las preocupaciones y las expectativas relacionadas con nuestras operaciones y los proyectos de apoyo al desarrollo local, lo cual también nos permite identificar las áreas de mejora de nuestra gestión.

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.

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA



- Un trabajo en la temática a nivel global con otras filiales de TotalEnergies en el mundo 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 una especialista en Derechos Humanos del CEADS, para asegurarnos su alineación con estándares internacionales en la materia.

Para los grupos de interés, la existencia de un Mecanismo de Gestión de Reclamos se observa como un compromiso claro y transparente proveniente de la empresa y una forma de resolver diferencias a través del diálogo. Les permite expresarse y sentirse escuchados, sabiendo que la empresa tomará medidas para dar respuesta a la denuncia. Esto tiene un impacto directo en su confianza en la empresa.

Queremos seguir promoviendo relaciones transparentes y constructivas con las comunidades cercanas a nuestras operaciones. Por eso trabajamos para que se sientan escuchados y que vean que Total Austral se compromete con ellos.

Estamos orgullosos de poder reportar que desde octubre de 2016 no tenemos registrado ningún conflicto social con afectación de la producción.



Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

OTRAS

La implementación de cualquier proceso nuevo siempre es compleja al comienzo, sobre todo si una entidad lleva más de 20 años haciendo las cosas de una determinada manera. Sin embargo, es posible cambiar la cultura y la manera de hacer las cosas especialmente si la implementación de los nuevos procesos puede mostrar resultados y mejoras concretas, que tengan un impacto positivo en el trabajo cotidiano de cada uno.

Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

USO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADO

En el 2020 se recibieron 13 reclamos los cuales fueron gestionados y cerrados en el nivel 1 (primera instancia de resolución). Para más detalles se pueden consultar los reportes de gestión social de cada año, disponibles en la web de Total Austral.



“ El diálogo con los grupos de interés, la gestión de los impactos sociales y la contribución al desarrollo local son los pilares de nuestra Política de Gestión Social.

Alianzas Estratégicas

- Privadas (Cadena de valor/Empresa par)
- Organizaciones de la sociedad civil

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

Total Austral
Año 2020



energía responsable

Link

Reporte de Gestión Social



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

COPYRIGHT 2021