



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS | 2025





# 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.

Nuestro proceso formal de Gestión de Reclamos proporciona canales efectivos. Ofrecemos formularios en las porterías de



## DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA



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.

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.

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 2024, actualizamos nuestro mapeo de los grupos de interés, de manera tal de garantizarnos el relacionamiento asertivo y relevamiento apropiado de expectativas y reclamos. Esta actualización se hizo de manera integral, tanto en Tierra del Fuego, como en Neuquén y a nivel filial. Y con relación a los nuevos proyectos, hicimos un estudio social para asegurarnos fortalecer el vínculo con todos los actores en el territorio del proyecto de Parque Eólico Río Cullen. Organizamos talleres participativos y encuentros dedicados, donde la idea fue compartir información y escuchar a la comunidad.

También en lo referente al proyecto de línea de alta tensión LAT 132 kV en Neuquén, organizamos mesas de trabajo; visitamos periódicamente el territorio, comunicamos cada etapa con claridad y nos enfocamos en anticipar respuestas a las inquietudes.

## Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

### OTRAS

### ESPACIO TEMPORAL

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, talleres y la distribución de folletos adaptados a cada localidad para asegurar que los contratistas también estén sensibilizados con un enfoque de trabajo intercultural y de mitigación de impactos. El trabajo con contratistas implicó un componente especialmente sensible. Fue necesario involucrarlos activamente en el sistema de gestión y capacitarlos en buenas prácticas ambientales y sociales, especialmente en el marco de dos proyectos de gran escala: LAT132 y Windfarm.

## 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) EY, GoodCorporation, CEADS
- Organizaciones de la sociedad civil
- Organismos Internacionales

## Cadena de Valor

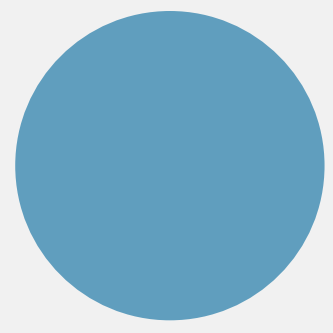
*La Política de Gestión Social alcanza a todas las personas involucradas en la cadena de valor - desde sus empleados hasta sus proveedores y contratistas - y comprende la concientización sobre temas sociales y derechos humanos, la especificación de los requerimientos corporativos para relacionarse con 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.*

*En 2024 se involucró activamente en el sistema de gestión social a los contratistas y en especial para los dos proyectos de gran escala: la construcción de la línea de alta tensión LAT132 kV para la electrificación de nuestra planta de Aguada Pichana Este, en Neuquén, y la construcción del primer parque eólico de Tierra del Fuego, que proveerá electricidad renovable a las plantas de tratamiento Río Cullen y Cañadón Alfa, en Tierra del Fuego A.I.A.S.*

# Anexo

- **REPORTE DE GESTIÓN SOCIAL 2024**  
<https://totalenergies.com.ar/es/publicaciones/publicaciones>
- **TotalEnergies in Argentina**  
<https://totalenergies.com/media/video/implementation-grievance-mechanism-argentina>
- **Contacto**  
<https://totalenergies.com.ar/es/contactanos>
- **Formulario de reclamos**  
[https://drive.google.com/file/d/11cdGgSpRoVWdebeuBV0qPLNw9TqJC6rM/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/11cdGgSpRoVWdebeuBV0qPLNw9TqJC6rM/view?usp=drive_link)
- **Código de Conducta**  
[https://drive.google.com/file/d/1n99vSaUm0CuTWfPp8dMWd8oC7rgHnXz7/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1n99vSaUm0CuTWfPp8dMWd8oC7rgHnXz7/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 2025

