

Documentos que sustituye, modifica o cancela

Acción	Emisor	Código	Documento	Título
---	---	---	---	---

1 OBJETIVO

Establecer lineamientos y responsables de la comunicación, tipo de comunicación, criterios y toma de decisión en la comunicación conciliatoria con partes relacionadas.

2 ALCANCE

Operaciones que NEOSA lleve a cabo como gestor de un programa, en el que se incluyan personas jurídicas que realicen actividades productivas en el área rural.

Actividades productivas que NEOSA implemente directamente en el área rural.

3 RESPONSABILIDADES

Puesto o responsabilidad	Responsabilidades
Gerente General	- Aprobación de la presente política. - Estudiar casos de comunicación conciliatoria que califiquen como especiales por el potencial conflicto o daño en imagen de NEOSA. - Aprobar la posición conciliatoria que NEOSA debe establecer al comunicarse con partes relacionadas en estetipo de casos. - Aprobar el componente de manejo de comunicación conciliatoria de cada proyecto de inversión nuevo.
Gerente de la Línea de Negocio	- Realizar el análisis de riesgo inicial para cada subregión donde se realicen inversiones de NEOSA bajo el liderazgo de la línea de negocio y presentarlo a aprobación deGerencia General. - Presentar análisis y recomendaciones de posiciones conciliatorias que NEOSA debería tomar en procesos de comunicación con partes relacionadas. - Realizar análisis de riesgo de cada comunicación de partes relacionadas y con base a su evaluación del mismo, discriminar aquellas de alto riesgo. - Resolver sobre la posición de NEOSA encasos de bajo riesgo
Gerencias Medias, Industriales y de Campo	- Manejar las relaciones con partes relacionadas en el área rural - Recibir solicitudes y cualquier tipo de comunicaciones escritas por parte de partes relacionadas - Análisis previo de la(s) comunicaciones escritas que se reciban y recomendar preliminarmente a la Gerencia del enfoque de Negocio la mejor manera de abordarlo

Puesto o responsabilidad	Responsabilidades
Gerencia Jurídico	Brindar soporte y guía en su área de especialidad al Gerente del Enfoque de Negocio y Gerencia General al analizar casos de alto riesgo

4 REFERENCIAS

FM-32 GUATEMALA	Estándares interinos de Rainforest Alliance para evaluaciones de Manejo Forestal en Guatemala, Climate Community and Biodiversity Standards, Third Edition, December 2013
-----------------	---

5 RECURSOS

6 DESARROLLO

6.1 Análisis de Riesgo subregional previo a invertir

En todos los casos en que una línea de negocio de Negocios Energéticos de Occidente proceda a realizar una inversión en cualquier municipio fuera del metropolitano, el Gerente de la línea de negocios deberá realizar por los medios disponibles en la organización, una evaluación de la conflictividad existente en el lugar propuesto para la inversión, a nivel municipal y departamental. Basado en este análisis preliminar deberá identificarse si el municipio y subregión específica donde se realice el proyecto tiene historial de conflictividad, entre otras por las siguientes causas:

- Invasiones de tierra
- Falta de certeza sobre la propiedad de la tierra y disputas por linderos
- Organizaciones de base que han generado conflictos en el país: cierre de carreteras, quema de bienes privados o públicos, linchamientos, etcétera.
- Identificar si la inversión a realizarse es o no congruente con la cultura local.
- Identificar si existen lugares ancestrales indígenas que puedan ser desplazados por la inversión, o bien tierras que tengan importancia religiosa o cultural.
- Líderes campesino o indígenas, organizaciones de cualquier carácter que operen prioritariamente en esa área y tengan historial de oposición no propositiva y constructiva.

Tomando como base este análisis, presentado formalmente por la Gerencia de la línea de negocios a la Gerencia de NEOSA se tomará la decisión de invertir o no hacerlo, ya sea que este sea un proyecto propio o un proyecto que participe en alguno de los programas / proyectos liderados por NEOSA.

6.2 Comunicación proactiva de carácter preventivo

En el caso de un proyecto de inversión nuevo, la Gerencia Técnica, Industrial o la Gerencia a cargo del proyecto de inversión identificará en su entorno subregional, las poblaciones aledañas relevantes a su proyecto, autoridades gubernamentales, organizaciones y grupos organizados que existan. A partir de su identificación, se establecerá comunicación de carácter proactivo con estas partes relacionadas, para establecer contacto y conocimiento de la contraparte, construir confianza y recibir información que pueda ser relevante sobre el efecto de la inversión a ser realizada en las partes locales. Se realizará además una reunión de campo con las partes relacionadas para exponer en que consiste el proyecto, los beneficios que tendrán para las partes relacionadas locales, se recibirán comentarios y preguntas de estas partes respecto al proyecto.

Estas actividades permitirán retroalimentar el proceso y conocer cuáles son los efectos del proyecto en las partes locales identificadas, así como realizar un plan de mitigación de esos impactos, o bien reorientar el proyecto de tal forma que evite el crear un potencial generador de disputas o conflictos. El gerente a cargo del proyecto de inversión deberá documentar estas actividades para ser utilizadas como parte del estudio de impacto ambiental del nuevo proyecto, así como para el cumplimiento de estándares de certificación en los que esto sea relevante.

La Gerencia a cargo del proyecto y/o el Gerente de la Línea de Negocio presentará a la Gerencia de NEOSA el informe de hallazgos de esta comunicación preventiva, así como las acciones y/o factores que el proyecto deberá tomar en cuenta para evitar el generar disputas o conflictos con las partes relacionadas al nuevo proyecto. La Gerencia aprobará el plan de comunicación conciliatoria de cada proyecto de inversión nuevo.

6.3 Recepción de comunicación oficial por partes relacionadas

El responsable de atender y sistematizar la comunicación con partes a nivel subregional será el gerente técnico o gerente de proyecto, o en su sustitución cuando así sea decidido por la Gerencia de NEOSA la persona a cargo de dar seguimiento al plan

La comunicación entre NEOSA y partes relacionadas será verbal o escrita. Cuando la comunicación sea verbal el Gerente técnico, industrial o Gerencia media a cargo del proyecto de inversión sistematizará por escrito la comunicación que tenga con partes relacionadas en su subregión y que esté relacionada a:

- a) Falta de acuerdo de alguna parte relacionada en el tipo o forma en que se ejecutan las actividades del grupo y que esto pueda generar contingencias a las actividades productivas e inversiones de NEOSA.
- b) Disputas o malos entendidos sobre límites y tenencia de la tierra.
- c) Acceso a recursos como: leña, agua, arena, piedra, caza, pesca u otros que se puedan acceder dentro de la operación / proyecto.

- d) Derechos de paso y pasos peatonales a través de fincas
- e) Paso por callejones, veredas y/o caminos que atraviesen las propiedades donde se realiza el proyecto o actividad productivo de la línea de negocio
- f) Beneficios Laborales y/o que los vecinos podrían obtener colateralmente de las actividades e inversiones de NEOSA
- g) Conatos de invasión en tierras dentro y fuera de áreas protegidas
- h) Conflictos con tierras culturales, religiosas o de importancia ancestral
- i) Otros que puedan repercutir en la imagen corporativa

6.4 Análisis de riesgo de la comunicación recibida de partes relacionadas

El análisis de riesgo sobre la comunicación, sea esta una solicitud, consulta, reclamo, disputa u otro tipo de comunicación será de inmediato sujeto de atención y se deberá realizar un análisis de riesgo que identifique las potenciales contingencias que se podrían derivar de dicha comunicación, éste análisis y sus recomendaciones serán enviadas en un plazo no mayor a 3 días hábiles a partir de la comunicación recibida por la Gerencia Media a la Gerencia de la Línea de Negocio en un memorando.

El Gerente de la Línea de Negocio de oficio deberá llevar el caso de comunicación a la Gerencia de NEOSA, con sus recomendaciones escritas en Memorando. Se actuará de oficio de esta manera siempre que la comunicación abarque uno o varios de los siguientes temas:

- a) Disputas o malos entendidos sobre límites y tenencia de la tierra
- b) Derechos de paso y pasos peatonales a través de fincas
- c) Conatos de invasión en tierras dentro y fuera de áreas protegidas
- d) Conflictos con tierras culturales, religiosas o de importancia ancestral
- e) Otros que a criterio del Gerente de la Línea de Negocio puedan repercutir en la imagen de NEOSA de manera adversa y que representen un riesgo a las operaciones en la subregión respectiva.

6.5 Adopción de posición conciliatoria por parte de Negocios Energéticos de Occidente

En los casos en que no se actúe de oficio a hacer de conocimiento del Director de Gobernanza y Operaciones, entonces el Gerente de la Línea de Negocio brindará instrucciones escritas sobre la postura de comunicación conciliatoria que NEOSA deberá tomar y presentar a la parte relacionada que se ha comunicado.

En los casos que se actué de oficio, el Director de Gobernanza y Operaciones, así como el Gerente de la Línea de Negocio prepararán instrucciones escritas sobre la postura de comunicación conciliatoria que NEOSA deberá tomar y presentar a la parte relacionada que se ha comunicado.

La interface directa de comunicación para presentar a la parte relacionada en la subregión respectiva, será presentada por la Gerencia media a cargo del proyecto u operación, bajo recomendación recibida en Memorando del Gerente de Línea de

Negocio. Esta recomendación deberá entregarse a la Gerencia media a cargo la dicha comunicación en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de recibir el reporte comunicación enviado por la Gerencia media.

7 REGISTROS

Código	Identificación	Almacenamiento	Retención
	Memorando Gerencia media/ análisis de riesgo comunicación	Asistencia de Gerencia	5 años
	Memorando análisis de riesgo y recomendación por parte de la Gerencia de la Línea de Negocios	Asistencia de Gerencia	5 años
	Memorando de recomendación de postura de comunicación adoptada por Occidente comunicada a Gerencia Media	Asistencia de Gerencia	5 años

8 ANEXOS

9 GLOSARIO

Disposición de un documento

Acción de hacer frente de una manera determinada al hecho de que el tiempo de retención de un documento ha sido sobrepasado.

Documento

Información y su medio de soporte.

Dueño de línea de negocio

Gerente que dirige un área de generación de ingresos. Es el responsable del establecimiento de los objetivos del negocio, de su éxito y resultados. Posee conocimientos técnicos de la industria e información gerencial relevante que le facilita la comercialización del producto y la operación del negocio.

Dueño de proceso

Colaborador con la autoridad y la responsabilidad individual para asegurar la correcta definición del proceso, su implementación, su mantenimiento, la mejora continua del mismo, y sus interacciones.

Gestión

Organización y coordinación de las actividades con el fin de alcanzar los objetivos definidos.

Instrucción documentada

Forma especificada por escrito para llevar a cabo una actividad o una tarea.

Líder de proceso

Colaborador elegido por el dueño de proceso, experto en el proceso o subproceso, y responsable

	de su implementación. Propone las mejoras al dueño del proceso, propone indicadores, diagrama y documenta el proceso o subproceso.
Manual	Conjunto de documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión.
Plan	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto, contrato o situación específica.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Política	Orientaciones o directrices expresadas formalmente por la Junta Directiva que rigen la actuación en un asunto o campo determinado.
Procedimiento documentado	Forma especificada por escrito para llevar a cabo un proceso.
Recopilación	Documento interno con la transcripción fiel de los artículos de la normativa legal y regulatoria que aplica a un tema específico.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Sistema de gestión	Conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan para establecer las políticas y los objetivos, y para lograr dichos objetivos.

Revisado y aprobado por:

 **Gerente General**
Isabel Aguirre