



PERÚ

Ministerio
de Energía y Minas



PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTAS EMPRESARIALES RESPONSABLES



MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. Norma, política o protocolo de atención de quejas y reclamos

El mecanismo deberá estar integrado en el sistema de gestión de la empresa a través de un instrumento formal respaldado en algún nivel de gobernanza institucional.

2. Parte de una cultura empresarial

El mecanismo de quejas y reclamos debe formar parte de una cultura empresarial en donde se establezcan responsabilidades asignadas a ciertos cargos dentro y fuera de las áreas de gestión social de la empresa.

3. Priorización

El mecanismo debe tener en cuenta la atención de quejas y reclamos realizando una priorización en los temas de impacto negativo a derechos humanos. Esto se determina mediante el uso de diferentes tipologías, métodos y tiempos de respuesta u otra forma de activar respuestas tempranas o diferenciadas según la naturaleza del reclamo.

4. Accesibilidad

Los mecanismos deben ser accesibles a todas las personas haciendo énfasis en los grupos vulnerables. Esta información se traduce en la generación de diversos canales para la presentación de quejas y reclamos, la difusión de estos canales, el uso de lenguas nativas o el uso de formas ancestrales de comunicación.



MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

5. Predictibilidad

El procedimiento del mecanismo de quejas y reclamos debe ser claro y debe realizarse bajo los lineamientos esgrimidos en el documento que aprueba el mecanismo. Esto ayudará a la debida comunicación a los diversos agentes internos y externos de las fases del procedimiento. En consecuencia, deberá existir formas o espacios en donde las normas del procedimiento sean comunicadas de manera eficiente y pertinente a los públicos.

6. Transparencia

El procedimiento de quejas y reclamos debe ser transparente, es decir, que permita a todas las partes del mismo estar debidamente informadas sobre los estadios del proceso y sus conclusiones de forma oportuna y clara. De la misma manera, se podrán realizar procesos para mantener el anonimato de algunos reclamantes si así lo desean. Esto puede traducirse en elementos informáticos que ayuden a mantener esa actualización de información o la publicación de reportes.

7. Basado en el diálogo

Los mecanismos deben estar basados en el diálogo con la finalidad de que el desarrollo del proceso conlleve a una resolución conjunta de los problemas presentados. Por ello, la participación del reclamante deberá ser visible en cada uno de las etapas del procedimientos.

8. Culturalmente apropiado

Los mecanismos deben ser culturalmente apropiados haciendo posible que los medios de presentación de quejas y reclamos puedan ser adecuados para todos los interesados de acuerdo a las costumbres locales. Esto se puede visualizar en las adaptaciones a lenguas nativas de los mecanismos así como la comunicación de los mecanismos.



MONITOREO AMBIENTAL PARTICIPATIVO

1. Compromiso

La empresa deberá demostrar su compromiso sobre los mecanismos de monitoreo ambiental participativo. Esto se podrá visualizar en los diferentes procesos en los que haya participado la empresa y el nivel de involucramiento que tienen las diferentes áreas de la empresa en estos. Asimismo, podrá visibilizarse en procedimientos, políticas o mecanismos internos que forman parte de sus sistemas de gestión.

2. Respeto de la diversidad cultural

Las empresas deberán procurar el respeto de la diversidad cultural haciendo que la información que se proporciona, en la medida de lo posible, sea accesible entendiendo esto como acciones desplegadas en lengua nativa, la adopción del monitoreo en el sistema de gobernanza local u otras formas que busquen alinear temas técnicos con las estructuras locales de comunicación o funcionamiento.

3. Transparencia

Se deberá procurar la transparencia de toda la información que debe tenerse para el funcionamiento del monitoreo ambiental participativo la cual deberá comunicarse. Deberán considerarse también las acciones desplegadas para comunicar los resultados técnicos o cualquier otra iniciativa enfocada en integrar a la comunidad y otros actores en el proceso.



PERÚ

Ministerio
de Energía y Minas



MONITOREO AMBIENTAL PARTICIPATIVO

4. Diálogo continuo

La empresa deberá procurar que los mecanismos permitan el fortalecimiento de relaciones de confianza entre la empresa y otros agentes relevantes. Para ello, podrá incluir a diversos actores externos al propio proceso o institucionalizar formas que viabilizar el diálogo continuo.

5. Recursos

Se deberá contar con recursos financieros, humanos y técnicos para el monitoreo. Esto incluirá el acceso a capacitaciones de sensibilización que apoyen la participación. Los recursos no solo deben darse en relación del monitoreo sino también de sus resultados.

6. Género

Deberá procurarse la participación de mujeres de forma paritaria y con roles de valor agregado en los mecanismos de monitoreo ambiental participativo.



PERÚ

Ministerio
de Energía y Minas



MEDICIÓN DE IMPACTO EN PROYECTOS ODS

1. Reconocimiento de los ODS

La empresa deberá conocer los contenidos de los ODS así como manifestar de manera formal y pública su compromiso institucional. Para esto deberá destinar personas dedicadas para el cumplimiento de los objetivos planteados, deberá desarrollar capacitaciones internas sobre la importancia de los ODS y el alineamiento institucional, o implementar otras acciones dirigidas a difundir y alinear sus estrategias con los ODS.

2. Definir y priorizar indicadores

La empresa deberá definir y priorizar indicadores para lo cual deberá realizar una recolección de información que le permita determinar la situación actual de los ODS en sus zonas de trabajo, así como un análisis sobre el impacto de los indicadores ODS en sus operaciones.

3. Definir el alcance de objetivos

La empresa deberá definir el alcance de los objetivos de acuerdo a periodos de tiempo específicos estableciendo líneas de base y programación para el cumplimiento de metas. Para ello deberá tener en consideración los riesgos, planificación temporal, línea de base y objetivos directamente relacionados con los resultados que desea obtener en el marco de las ODS. Asimismo, podrá identificar evidencia de intervenciones sociales que buscan soluciones a las ODS elegidas como parte de su enfoque institucional, además de trabajar con la metodología de teoría de cambio en sus intervenciones.



PERÚ

Ministerio
de Energía y Minas



MEDICIÓN DE IMPACTO EN PROYECTOS ODS

4. Participación de las partes interesadas

La empresa deberá considerar la participación de las partes interesadas a las cuales se encuentra dirigida la intervención ODS, con el objetivo de que puedan tener alguna injerencia, opinión o aporte en la etapa de diseño, implementación o evaluación de las intervenciones.

5. Definición de evaluación

La empresa deberá generar evaluaciones intermedias, de proceso, costo efectivas o de impacto, de acuerdo a las propias características de la intervención que decida ejecutar. La definición de la metodología de evaluación deberá ser justificada técnicamente y deberá estar alineado al diseño de las intervenciones definidas.



DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

1. Incorporar la conducta empresarial responsable a los procedimientos y sistemas de gestión

Con esta finalidad la empresa deberá contar con una política de derechos humanos así como un plan de acción en esta materia. De igual manera, la participación de una persona responsable de la evaluación y monitoreo de este componente será de mucha importancia. Será de vital importancia la evaluación permanente así como el incentivo de socios y proveedores en esta línea. En este elemento también encontramos el componente de género, desplazamiento involuntario y comunicación de la política.

2. Evaluar actuales y potenciales impactos a derechos humanos

La empresa deberá delimitar para identificar las áreas de la empresa que sean más probables de generar riesgos derechos humanos. De la misma manera deberá tener en cuenta la naturaleza y contexto de las operaciones así como llevar procesos de consulta con potenciales afectados y actores relevantes. Para eso la empresa deberá recabar información para determinar su actuar y podrá contar con expertos en derechos humanos.

3. Integrar los resultados

La empresa deberá realizar acciones para prevenir y mitigar los impactos en los derechos humanos así como priorizar los impactos severos en esta materia. Tendrán en consideración también el consentimiento de las comunidades de la zona de influencia del proyecto.



PERÚ

Ministerio
de Energía y Minas



DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

4. Seguimiento de la eficacia de las medidas y los procesos adoptados

La empresa deberá implementar criterios de medición de impacto en materia de derechos humanos. Asimismo deberá tomar en cuenta el contexto en el que se desempeña, los riesgos de la aplicación de un enfoque de derechos humanos así como el desempeño de los mecanismos que utiliza en relación a esta materia.

5. Comunicar sobre medidas para hacer frente a los efectos adversos

La empresa deberá contar con un mensaje comunicacional en materia de derechos humanos el cual debe ser accesible, claro y prescriptivo. De igual forma se tendrá en consideración la comunicación de reportes y resultados.

6. Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda

La empresa deberá revisar sus procesos internos con la finalidad de mejorarlos. En los casos en los que corresponda la empresa deberá contar con un protocolo de acción en caso de constante su responsabilidad en impactos a derechos humanos.