

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad



### 1. Objetivo y alcance

El objetivo general del Mecanismo de Atención a la Comunidad (MAC) es implementar una herramienta para un adecuado manejo de las comunicaciones externas en los proyectos de IEnova.

Los objetivos específicos del MAC son:

1. Establecer un instrumento de comunicación con actores de interés basado en un mecanismo de resolución de solicitudes, sugerencias y quejas, el cual puede resolver asuntos de interés social de forma sistemática, transparente y monitoreada;
2. Permitir a los actores de interés del proyecto presentar solicitudes, sugerencias o quejas mediante un mecanismo gratuito y de fácil acceso; y,
3. Mantener un historial sobre las comunicaciones externas en las diferentes unidades de negocio de IEnova que proporcionen elementos para identificar áreas de oportunidad en la forma de manejar las relaciones comunitarias.



### 2. Índice de temas

1.	Objetivo y alcance	1
2.	Índice de temas	1
3.	Procedimiento	2
3.1	Responsabilidades	2
3.2	Adecuación del MAC con base en el contexto social del Área de Influencia del	
3.3	Recepción de comunicaciones externas	5
3.4	Atención a comunicaciones externas	8
3.5	Evaluación y mejora continua del MAC	14
3.6	Seguimiento y medición (Indicadores de desempeño)	15
4.	Definiciones y terminología	16
5.	Referencias y formatos	19
5.1	Referencias internas	19
5.2	Referencias externas	19
5.3	Formatos	19
6.	Responsables	20
7.	Autorización	20
8.	Contactos (Dudas y/o aclaraciones)	20
9.	Control de cambios	21

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad



### 3. Procedimiento

#### 3.1 Responsabilidades

Este procedimiento aplica a todos los empleados de IEnova que se encuentren en contacto directo o indirecto con las comunidades.

Esta sección presenta las responsabilidades del personal de IEnova involucrado en las principales actividades del desarrollo e implementación del Mecanismo de Atención a la Comunidad.

Responsable	Funciones y responsabilidades
Gerente de Regulación Ambiental y Social / Dirección de Regulación y Asuntos de Industria	Supervisar el desarrollo de la Evaluación de Impacto Social y asegurarse de que el MAC sea adaptado al contexto del área de influencia, verificar que sea culturalmente sensible y tome en cuenta las particularidades de las comunidades que habitan en las zonas aledañas al proyecto.
	Comunicar la Evaluación de Impacto Social al Director/Gerente del Proyecto y al Gerente de Asuntos Externos para su implementación.
Director/Gerente del Proyecto (construcción y/u operaciones)	Proporcionar las condiciones y coordinarse con el Gerente de Asuntos Externos para la presentación del MAC a los colaboradores, contratistas y subcontratistas del proyecto.
	Solicitar a los colaboradores que implementen el MAC y que canalicen las comunicaciones recibidas a través de las vías oficiales.
	Informar al Gerente de Asuntos Externos regional que corresponda - o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias - sobre las comunicaciones externas recibidas, cuando aplique.
Gerente de Asuntos Externos	Colaborar con el Director/Gerente del Proyecto para presentar el MAC a los colaboradores, contratistas y subcontratistas del proyecto.
	Comunicar a la población objetivo y actores de interés sobre el MAC.
	Registrar las comunicaciones externas recibidas en el GE-09-P04-F01 Formulario de recepción, seguimiento y cierre de comunicación externa.
	Evaluar y canalizar las comunicaciones externas de las unidades de negocio que le correspondan.
	Evaluar, dar seguimiento e informar a las entidades (comunidad, asociación civil, autoridad pública) la procedencia y resolución de sus comunicaciones.
	Dar seguimiento a las comunicaciones externas hasta su cierre.
	Mantener actualizada la matriz de comunicaciones externas.

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

	Elaborar la Estrategia de Relacionamiento Social de cada proyecto.
Gerente de Comunicación	Solicitar/trabajar en el diseño y la impresión de los materiales del MAC.
Dirección de Atención a Comunidades	Dar seguimiento a la implementación del MAC y revisar periódicamente su funcionamiento con base en los indicadores definidos.
	Evaluar el funcionamiento del MAC anualmente (o con la periodicidad que determine conveniente).
Dirección de Sustentabilidad y Comunicación Corporativa	Estar informada del funcionamiento e implementación del MAC.

### 3.2 Adecuación del MAC con base en el contexto social del Área de Influencia del Proyecto

Para conocer la zona donde se desarrollará el proyecto, el Gerente de Regulación Ambiental y Social – apoyado en consultores externos – deberá realizar un análisis de la población ubicada en el área de influencia y de los principales actores de interés, a fin de determinar cuáles son las particularidades que se deberán tener en cuenta para la adaptación del MAC al contexto local.

La información se podrá tomar de la Evaluación de Impacto Social (EVI) u otros análisis realizados internamente. Con base en esta información se deberá llenar la siguiente tabla:

3.2.1 Tabla 1. Contexto socioeconómico de la población objetivo

Tema	Descripción general	Implicaciones para el MAC
Presencia de grupos vulnerables		
Presencia de hablantes de lenguas indígenas		
Nivel de escolaridad y tasa de alfabetismo de la población del área de influencia		
Principales sitios de reunión		
Acceso a telecomunicaciones		
Tenencia de la tierra		

Una vez analizado el contexto social, el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— deberá revisar el Plan de Comunicación y la Estrategia de Participación y Vinculación con los Actores de Interés de la EVI, los cuales proveerán la siguiente información:

- Presencia indígena en el área de influencia y principales lenguas indígenas, en caso de existir en el sitio.

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

- Líderes en el área de influencia.
- Principales actores de interés a quienes se recomienda dar a conocer el MAC.
- Principales temas por difundir y los medios de comunicación recomendados.

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias—, previo al inicio del proyecto, deberá hacer una presentación sobre el contexto social en el que será desarrollado dicho proyecto a los colaboradores de IEnova involucrados en éste. La capacitación deberá incluir información sobre los principales actores de interés que están presentes en el área de influencia del proyecto.

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias—, con apoyo del Director/Gerente del Proyecto, deberá comunicar e informar a los colaboradores del proyecto sobre el MAC (sus objetivos, canales de comunicación y su funcionamiento).

En la capacitación dejará claro que en caso de que alguna persona o grupo trate de entregarle alguna comunicación externa, deberá informar al solicitante acerca de los canales oficiales para la presentación de dicha comunicación.

En casos excepcionales (zonas muy aisladas donde la comunicación sea imposible) se informará al solicitante los canales de comunicación, sin embargo, el empleado de IEnova recibirá el documento y lo hará llegar al Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias—.

Algunos de los canales oficiales que se podrán utilizar incluyen:

### 3.2.2 Tabla 2. Canales de comunicación

Canales	Descripción
Línea telefónica gratuita	IEnova establecerá una línea telefónica gratuita y exclusiva para recibir solicitudes, sugerencias o quejas.
Buzón en sitio y/o vía WhatsApp	Se podrá instalar un buzón en el sitio o destinar un número de WhatsApp para recibir solicitudes, sugerencias o quejas por escrito.
Online (página web o Correo electrónico)	Se establecerá un enlace en la página web del proyecto y se creará una dirección de correo electrónico a través de los cuales se podrán recibir solicitudes, sugerencias o quejas.

El canal seleccionado deberá ser acorde con el contexto de la zona, de manera que efectivamente sea una herramienta de comunicación entre la empresa y la comunidad.

Una vez que todos los colaboradores conozcan el funcionamiento del MAC, el Director de Atención a Comunidades en conjunto con el Gerente de Asuntos Externos – o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias – definirán con base en el contexto cultural a través de la Estrategia de Relacionamento Social de cada proyecto, el material de difusión para dar a conocer el MAC a los actores de interés (volantes, reuniones informativas, carteles, sitios de internet institucionales, entre otros).

En caso de que el Área de Influencia cuente con presencia indígena, se deberá identificar cuál es el principal idioma y traducir los materiales de difusión más relevantes del MAC. De igual forma, se deberá establecer un mecanismo para que un traductor esté disponible en caso de que se reciban comunicaciones externas en lenguas indígenas.

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

Posteriormente, el Gerente de Asuntos Externos – o el encargado de las relaciones comunitarias – comunicará a la población objetivo y a los actores de interés sobre el MAC y les dejará saber que el mecanismo estará activo durante toda la vida útil del proyecto.

Esta fase del MAC es muy importante ya que de ésta depende que la comunidad y los actores de interés conozcan el mecanismo, hagan uso de éste y se cree una línea de comunicación abierta que permita resolver las quejas y solicitudes y así evitar problemas a lo largo de la construcción y operación del proyecto.

### 3.3 Difusión a los actores de interés

Una vez presentado el MAC a los colaboradores de IEnova, el Gerente de Asunto Externos – o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias – iniciará el proceso de difusión de los canales de comunicación del MAC entre los actores de interés del Área de Influencia del proyecto. Los materiales que se usarán estarán determinados con base en el contexto social y en las necesidades de cada proyecto. En cuanto a éstas se tomará en consideración el tipo, la envergadura y los impactos que podrían generar al entorno social.

Se tendrá en cuenta que los actores de interés a quien va dirigido el MAC son: i) actores de interés clave; ii) grupos e individuos de interés general; y iii) actores de interés secundario, previamente identificados, categorizados y priorizados en la Evaluación de Impacto Social (EVI) del proyecto.

Dichos actores pueden ser: comunitarios (población en el Área de Influencia, grupos vulnerables, ejidatarios, autoridades tradicionales, comités comunitarios, grupos religiosos; políticos (autoridades de los gobiernos municipales y estatales, delegados, líderes de partidos políticos), económicos (empresas relevantes, propietarios de terrenos, empresarios, cooperativas, asociaciones y cámaras, entre otros); de la sociedad civil (organizaciones no gubernamentales, organismos multilaterales, asociaciones civiles, entre otros); académicos (profesores, científicos, investigadores, alumnos, entre otros); industrias (que hayan desarrollado proyectos similares o de gran impacto en la zona); trabajadores de los proyectos (mano de obra perteneciente a las localidades del Área de Influencia del proyecto).

Los materiales de difusión seleccionados estarán acorde con el contexto de la zona y serán descritos detalladamente en la Estrategia de Relacionamiento Social.

Algunos de los materiales de difusión que se podrán utilizar incluyen:

**3.3.3 Tabla 3. Materiales de difusión del MAC**

Medios de difusión	Descripción
Reuniones informativas	El Gerente de Asuntos Externos – o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias – en coordinación con los representantes de los actores de interés organizará reuniones para presentar el objetivo, funcionamiento y los canales de comunicación del MAC de forma presencial. Se solicitará el apoyo a los representantes para la difusión y obtención de evidencias del conocimiento de éste entre la población y distintos actores de interés. De las reuniones se obtendrán listas de asistencia, fotografías y el compromiso firmado de su difusión entre los miembros de la localidad.
Carteles	Se instalará un cartel en las afueras del proyecto para que cualquier persona interesada pueda conocer la línea telefónica del MAC. De igual forma, se

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

	considerará con base en los sistemas culturales del entorno la instalación de carteles en sitios estratégicos de reunión social (escuelas, casa ejidal, periódico mural del palacio municipal, cámaras empresariales, etc.).
Volantes y/o folletos	Contendrán el número de la línea telefónica, la dirección de correo electrónico y un flujograma breve del funcionamiento del MAC.
Online (sitio de internet institucional o correo electrónico)	Se publicará en el sitio web del proyecto la línea telefónica y la dirección de correo electrónico a través de los cuales se podrán recibir solicitudes, sugerencias o quejas. Se incluirá una liga para la recepción del Formulario de recepción de comunicación externa (casos excepcionales) – incluiría el formulario para su llenado en formato anónimo.
Etiquetas	Los materiales serán pegados en los vehículos del Proyecto, así como en los cascos de seguridad del personal.
QR	Se generará un QR del MAC con el Formulario de recepción de comunicación externa (casos excepcionales) y en formato anónimo para su llenado directo.
Comité comunitario	En donde aplique podrá conformarse un comité comunitario encargado de la difusión del MAC (responderá al número de población, número de localidades involucradas, zonas que por seguridad no sean transitables para el personal de IEnova, etc.).

### 3.4 Recepción de comunicaciones externas

Una vez que se haya informado a las comunidades sobre el MAC, se podrán empezar a recibir comunicaciones externas. Cabe precisar que desde esta fase se le informará al actor de interés que el MAC recibe comunicaciones en formato anónimo.

La actitud de la persona encargada de recibir las comunicaciones externas (vía telefónica, correo electrónico, en casos excepcionales de mano en mano) debe ser positiva y empática. Se recomienda usar el siguiente guion:

*“Muchas gracias por comunicarse a IEnova. Hemos recibido su comunicación y la revisaremos cuidadosamente. En breve le contactaremos”. Cordialmente, Atención a comunidades.*

En caso de requerirse más información:

*“Muchas gracias por comunicarse a IEnova. Hemos recibido su comunicación y la revisaremos cuidadosamente. Para darle atención con más detalle, mucho agradeceremos nos proporcione la siguiente información (enlistar). Por favor tenga en cuenta que, en caso de no completar la información adicional solicitada, se hará lo posible por investigar los hechos. Sin embargo, habría probabilidades de que al no completarse adecuadamente la comunicación se tenga que cerrar. Agradecemos su atención y quedamos al pendiente de su amable respuesta”. Cordialmente, Atención a comunidades.*

Es importante que la persona que reciba la solicitud no genere expectativas y le deje saber al solicitante que la recepción de la comunicación externa no implica ningún compromiso por parte de la empresa.



General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

El encargado de recibir las comunicaciones externas deberá asegurarse que contengan la siguiente información:

- Lugar de emisión y de recepción.
- Fecha de emisión y de acuse.
- Nombre del Proyecto.
- Datos del solicitante:
  - Nombre y apellidos.
  - Tipo de documento de identidad y número (si lo tienen) oficial: Instituto Nacional Electoral (INE), o Licencia de conducir o pasaporte y, en su caso, nombramientos emitidos por autoridades (en caso de aplicar).
  - Domicilio: calle, número exterior, número interior, colonia/manzana/fraccionamiento, localidad, municipio, estado (si no tiene dirección se deberá escribir instrucciones sobre cómo llegar al domicilio).
  - Número de teléfono fijo o celular al que se le podrá contactar o dejar mensajes para su conocimiento.
  - Correo electrónico, en los casos que aplique.
- Datos de la organización o grupo social al que representa el solicitante (si aplica):
  - Nombre.
  - Dirección y teléfono.
  - Correo electrónico, en los casos que aplique.
  - Página de internet (en caso de existir).
  - A qué se dedica la empresa, organización o grupo.
  - Cargo del Solicitante dentro de la empresa, organización o grupo
  - Copia de acta constitutiva.
  - Identificación del solicitante que lo acredite como parte de la organización, organización o grupo social en la que aparezca su cargo.
- Motivo de la comunicación externa
  - Tema general
  - Fecha de ocurrencia
  - Descripción detallada

Finalmente, el encargado de recibir las comunicaciones (vía telefónica, correo electrónico, en casos excepcionales de mano en mano) incluirá:

- Nombre de la persona que recibió la comunicación externa, su puesto y datos de contacto.
- Forma de presentación de la comunicación externa (escrito, telefónica, personal, correo electrónico, otro).

Se deberá mencionar que se mantendrá estricta confidencialidad de datos. Los canales de comunicación incluirán información acerca de la ubicación de la declaración de protección de datos a la cual se podrá referir a los solicitantes.

**El receptor nunca debe hacer acuerdos, compromisos o tratar de dar una respuesta durante la recepción y el registro de la comunicación externa.**

**Los canales de comunicación existentes también podrán recibir comunicaciones de los actores de interés que quieran mantener el anonimato.**

**La línea telefónica gratuita:** incluirá un dígito específico para la recepción de comunicaciones anónimas.

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

El buzón: se prevé la instalación de buzones físicos y/o número de WhatsApp en los proyectos para la recepción de comunicaciones de los trabajadores.

Online (sitio de internet institucional o correo electrónico): se publicará en el sitio web del proyecto el Formulario de recepción de comunicación externa (casos excepcionales) con la opción de llenado en formato anónimo.

En todos los casos, se hará saber a través de una leyenda que la atención, seguimiento y cierre de las comunicaciones anónimas serán publicados a través de un díptico en zonas estratégicas del Área de Influencia del proyecto. Así como en el sitio web respectivo.

Las comunicaciones externas anónimas en donde pudiera quedar algún registro como número telefónico o cuenta de correo del actor de interés no será sistematizado ni guardado.

El Gerente de Asuntos Externos procederá a su registro en el GE-09-P04-F01 Formulario de recepción, seguimiento y cierre de la comunicación externa. Es fundamental que se le asigne un número de referencia a dicha comunicación, ya que será el principal elemento para darle seguimiento a lo largo del proceso.

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— deberá contactar a los solicitantes que le correspondan en un plazo de cinco días hábiles para informarles que su comunicación externa está siendo evaluada y que se le dará respuesta tan pronto sea posible.

Para el tratamiento de las comunicaciones externas anónimas se dejará saber a los actores de interés a través de los canales de comunicación, como la línea telefónica, Formulario de recepción de comunicación externa (casos excepcionales) y sitio web que su comunicación será revisada y, que tanto su seguimiento como cierre, serán informados de forma pública dentro del Área de Influencia y en el sitio web del proyecto.

El Gerente de Asuntos Externos (encargado de la administración del MAC Corporativo) concentrará las comunicaciones externas de los canales de recepción de comunicación oficiales (línea telefónica gratuita, buzón, página web, correo electrónico y, en casos excepcionales, de mano en mano) y será quien los transmita a las áreas respectivas.

El Gerente de Asuntos Externos será el encargado de corroborar que en el proyecto que le corresponda sea instalado o activado el/los buzones físicos o vía WhatsApp del MAC dirigidos a los trabajadores del proyecto y en coordinación con el Director/Gerente de Construcción se recogerán y/o darán seguimiento a las comunicaciones de éstos.

El Gerente de Asuntos Externos será el responsable de elaborar el material (volante o póster) que informe a la comunidad de la resolución de las comunicaciones anónimas. En todo caso, se coordinará con la Gerencia de Comunicación para la impresión y publicación de dicho material en el sitio web del proyecto y con el Director/Gerente del proyecto para la distribución en sitio, si procede a realizarla.

La selección de los puntos estratégicos para su difusión se establecerá en la Estrategia de Relacionamiento Social de cada proyecto y respetará las prácticas culturales del entorno social.

### 3.5 Atención a comunicaciones externas

En primer lugar, el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— deberá revisar y categorizar la comunicación externa en una de las siguientes secciones:

#### 1. Solicitud de información relacionada con el proyecto, IEnova, contratistas o subcontratistas



General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

- a. Cuestiones técnicas relacionadas a la construcción u operación del proyecto.
- b. Cuestiones sobre empleo y servicios.
- c. Cuestiones sobre adquisición de tierras (DDV).
- d. Cuestiones sobre el impacto ambiental del proyecto y el Plan de Manejo Ambiental.
- e. Cuestiones sobre el impacto social del proyecto y el Plan de Gestión Social.
- f. Cuestiones sobre las políticas de IEnova, contratistas y subcontratistas.

### 2. Solicitudes de apoyo:

- a. Solicitudes de donaciones y/o aportación de obra social.
- b. Solicitudes de apoyo mediante el fideicomiso (en caso de que el proyecto cuente con uno).
- c. Solicitudes de apoyo mediante la Fundación IEnova.
- d. Solicitudes de apoyo de otro tipo.

### 3. Sugerencias:

- a. Sugerencias sobre temas ambientales del proyecto.
- b. Sugerencias sobre temas sociales del proyecto.
- c. Sugerencias generales para IEnova, contratistas y subcontratistas.

### 4. Quejas:

- a. Quejas sociales relacionadas al proyecto/oposición al desarrollo del proyecto.
- b. Quejas relacionadas con el medio ambiente (uso de tierra, flora, fauna, vestigios de otro tipo, molestias sonoras y/o visuales, etcétera).
- c. Quejas relacionadas con cuestiones de salud y seguridad (molestia respiratoria, auditiva y otras cuestiones de salud de la población aledaña).
- d. Quejas relacionadas con cuestiones sobre la adquisición y manejo de tierras y/o afectación a propiedades o infraestructura.
- e. Quejas relacionadas con el comportamiento de los empleados de IEnova, contratista o subcontratista.
- f. Quejas sobre la implementación del Plan de Gestión Social del proyecto.

Una vez determinada la categorización de la comunicación externa, el Gerente de Asuntos Externos o responsable del asunto, determinará quién va a atender la comunicación. En la mayoría de los casos, el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias—, atenderá la comunicación directamente. Sin embargo, habrá casos en los que deberá canalizar la comunicación a otra área de la empresa (responsable del asunto) o dejarle saber al solicitante que la resolución del tema le corresponde a otra institución.

Una vez categorizada la comunicación, el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del asunto, deberá definir si la comunicación externa procede o no. Si la comunicación externa es una solicitud de apoyo, el Gerente de Asuntos Externos deberá revisar la solicitud conforme al Procedimiento 5: Inversión Social.

En caso de que la comunicación externa no proceda, se deberá informar al solicitante las razones específicas por las que no se atenderá. Algunos de los casos en los que la comunicación externa no procederá son:

- La comunicación no está relacionada con el proyecto, sus actividades o impactos.
- La solicitud alude a un apoyo personal.
- Los datos proporcionados son incorrectos.
- La comunicación es una queja o solicitud de apoyo sobre temas que correspondan al gobierno local o gobierno federal. Por ejemplo, respecto a la seguridad de la zona, acceso a servicios básicos, etcétera.

Una vez que se notifique al solicitante que la comunicación externa no procede y las razones por las que no se atenderá, el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

relaciones comunitarias—, procederá a cerrar dicha comunicación externa en la matriz correspondiente.

Cabe precisar que las comunicaciones anónimas también serán categorizadas para su atención y al mismo tiempo se determinará su procedencia. La publicación de la procedencia afirmativa o negativa se realizará a través de un volante, póster (afiche) o el medio que se determine pertinente el responsable, en zonas estratégicas del Área de Influencia del proyecto, así como en el sitio web. La determinación de los sitios y el medio de divulgación se realizará con base en el contexto social y quedará especificada en la Estrategia de Relacionamiento Social del proyecto.

En caso de que se requiera más información sobre la comunicación, el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del asunto, se pondrá en contacto con el solicitante para pedirle la información que necesite.

De igual forma, en caso de que sea necesario, el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del asunto, deberá pedir al solicitante documentos que respalden la comunicación. Por ejemplo, en el caso de peticiones de apoyo, el solicitante deberá anexar la documentación detallada en el Procedimiento 5: Inversión Social, dependiendo del tipo de solicitud de apoyo.

Finalmente, en el caso de una queja, es posible que el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del asunto, requiera entrevistar a individuos que hayan estado involucrados o sean testigos de los hechos en los que se basa dicha queja. Estos testimonios (minutas, fotografías, grabaciones, acuerdos, etcétera) deberán anexarse al registro de la comunicación externa.

Una vez que cuente con toda la información necesaria sobre la comunicación, el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del asunto, la priorizará tomando en cuenta los siguientes aspectos, así como el contexto social en el que se está desarrollando el proyecto:

**Prioridad alta:** cuando la comunicación externa sea una queja grupal, involucre a terceros, se refiera a afectaciones directas al bienestar de la población o de una persona en particular, derivadas de las actividades del proyecto, bloqueos, extorsiones, entre otros.

**Prioridad media:** en caso de que la comunicación externa sea grupal, se refiera a una solicitud de información y/o solicitud de apoyo que requieran atención en el corto o mediano plazo; o, cuando sea una queja individual que requiera atención en el corto o mediano plazo; entre otras.

**Prioridad baja:** cuando la comunicación externa sea una sugerencia o recomendación, cuando falte información, cuando se trate de solicitudes que requieran atención en el largo plazo, o cuando sea una comunicación que ya fue atendida o acusada de recibida.

Es importante tener en cuenta que, para los casos de prioridad alta, el tiempo de atención será inmediato, es decir, se iniciarán las gestiones dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la comunicación. Una vez que el actor sea informado de la recepción de la comunicación y se inicien las acciones tendientes a la resolución de la misma, la empresa hará su mejor esfuerzo para cerrarla en el menor tiempo posible. Si la solución implica un riesgo de integridad física o patrimonial se turnará de inmediato a las áreas pertinentes de la empresa.

Para los casos de prioridad media y baja, se contactará al actor de interés dentro de los siguientes cinco días hábiles para informarle de la recepción de su comunicación. Sin embargo, sabiendo que las comunicaciones pueden implicar el establecimiento del diálogo con dichos actores o en su caso procesos administrativos al interior de la empresa para su resolución, se notificará al actor de interés de los avances que se tengan estipulando un plazo máximo de 30 días hábiles para el cierre de dichos casos.

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

Ninguna comunicación podrá ser restituida más de 3 veces. En caso de que la comunicación sea recurrente, por parte de una misma persona o grupo de interés, y no se encuentre una solución satisfactoria, el caso será revisado por los Vicepresidentes Ejecutivos respectivos de IEnova, en cuyo caso el esquema de resolución ordinario podrá cambiar.

Las comunicaciones anónimas también serán priorizadas para su atención.

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— promoverá la participación del solicitante (y demás involucrados, en caso de que sea una comunicación grupal), en la medida de lo posible, particularmente en las siguientes circunstancias:

- Es de interés mantener una relación de largo plazo con el solicitante.
- El caso es complejo e involucra a diversas partes interesadas.
- Se requiere conversar para promover una comunicación más precisa, compartir información o desarrollar soluciones mutuamente aceptables.

Para la resolución de la comunicación externa, en primera instancia se deberá revisar la solución que propone el solicitante. Dependiendo de su factibilidad, el Gerente de Asuntos Externos, o el responsable del asunto, definirá si acepta o no la solución propuesta.

En caso de que IEnova, por medio del Gerente de Asuntos Externos o el responsable del asunto, no acepte la resolución propuesta por el solicitante, propondrá una nueva resolución al solicitante.

Como ya se mencionó, para dar a conocer la procedencia y el estatus de resolución de las comunicaciones anónimas entre los actores de interés se utilizará un volante, póster (afiche) y/o publicación en el sitio web, según sea pertinente en los sitios estratégicos del entorno social de las Áreas de Influencia de los proyectos con la descripción de la atención de éstas.

A continuación, se presenta una guía sobre cómo responder a los diferentes tipos de comunicación externa que se reciban:

### 3.5.1 Tabla 3. Tipos de comunicación externa

Tipo de comunicación	Tema	Posible resolución
Solicitud de información	Cuestiones técnicas relacionadas a la construcción u operación del proyecto	Se llevará a cabo una reunión para explicar las cuestiones técnicas del proyecto.
	Salud y seguridad del proyecto	Entregar una síntesis (verbal o escrita) de las políticas y procedimientos de salud y seguridad de IEnova y cómo se están manejando estos temas en el proyecto.
	Empleo y adquisición de bienes y servicios	Explicar que gran parte de los empleos y bienes y servicios son contratados por contratistas y/o subcontratistas, por lo que deberán ser tratados directamente con ellos. En caso de que sea una solicitud de información de empleo en IEnova, direccionar al solicitante a la página o

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

		correo electrónico de Capital Humano para que dé seguimiento a la solicitud. En caso de que sea una solicitud de información sobre bienes y servicios, direccionar al solicitante al área de compras de IEnova.
	Impacto ambiental	En caso de que sea una solicitud de información sobre las generalidades de los impactos, se entregará una copia del resumen publicado en medios locales (ya se impresa o de manera digital) sobre los principales impactos y medidas de prevención, mitigación y ampliación. Si es una solicitud más específica, se deberá dirigir al solicitante a la página de SEMARNAT donde está publicado el resolutivo de la MIA. Se le informará que en dicha página podrá consultar los detalles de los impactos ambientales del proyecto.
	Políticas de IEnova	Dependiendo de la solicitud, se darán a conocer la síntesis de las políticas relacionadas con las que cuenta IEnova para garantizar que el proyecto se lleve a cabo de una manera responsable.
Solicitud de apoyo (Para el detalle completo sobre cómo atender las solicitudes de apoyo, consultar el <b>Procedimiento 5: Inversión Social</b> ).	Donaciones/apoyos mediante el fideicomiso	El encargado informará los criterios bajo los cuales se revisaría una solicitud y los requisitos para ser presentada ante el fideicomiso.
	Apoyos mediante Fundación IEnova	La solicitud deberá ser dirigida a la Fundación IEnova y deberá estar apegada a los tiempos, requisitos y a los ejes de ésta.
	Apoyos sin fideicomiso y sin intervención de la Fundación	La solicitud deberá ser revisada y dirigida al área correspondiente: •En caso de que el proyecto cuente con un monto asignado para inversión social, la Vicepresidencia Ejecutiva de Desarrollo y la Vicepresidencia Ejecutiva de Sustentabilidad y Asuntos Corporativos y Públicos revisarán en conjunto con la Dirección de Atención a Comunidades la viabilidad del apoyo. •En caso de que el apoyo sea resultado de un acuerdo de consulta, se deberá remitir a la Dirección de Atención a Comunidades para seguir el procedimiento de apoyo a comunidades indígenas. •En caso de que sea un patrocinio, se deberá remitir al Director/Gerente del Proyecto y será coordinado con la Dirección de Atención a Comunidades.
Sugerencias	Sobre temas ambientales	Se deberá agradecer la comunicación e informarle lo que está haciendo la

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

	Sobre temas sociales	empresa en el tema considerado y se subrayará contundentemente que: <i>IEnova tiene como principio rector el cumplimiento de la normatividad correspondiente y se apega a las mejores prácticas nacionales e internacionales.</i> En caso de que la sugerencia proceda, se deberá informar al solicitante cómo será atendida.
	Generales	
Quejas	Sobre el desarrollo del proyecto	En caso de que la queja tenga sustento, se deberá ofrecer una disculpa al solicitante y proponer una línea de acción para resolver el asunto. La resolución considerará, en la medida de lo posible, la propuesta emitida por el solicitante, en caso de existir. Además, la resolución deberá incluir los plazos en los que será atendida la queja en cuestión. En caso de que no tenga sustento se conversará con el actor o grupo de interés para comunicarles el motivo por el cual no puede ser atendida.  En caso de que la queja tenga sustento, se deberá dirigir al Gerente Jurídico Inmobiliario de IEnova quien será el encargado de resolver y dar seguimiento.  En caso de que la queja tenga sustento, se deberá ofrecer una disculpa al solicitante e informar la acción recomendada por Gestión de Talento y Cultura. Si implica alguna violación al código de ética se turnará al área correspondiente para que se haga la debida investigación.
	Sobre el medio ambiente	
	Sobre salud y seguridad	
	Sobre cuestiones sociales	
	Sobre la implementación del Plan de Gestión Social	
	Sobre propiedad de la tierra o servidumbre de paso	
Sobre el comportamiento de algún colaborador		

En los casos en los que no se llegue a un acuerdo con respecto a la solución entre IEnova y el solicitante debido a una exigencia por parte de éste, IEnova analizará posibles escenarios con el objetivo de dirimir la controversia existente.

La atención de quejas anónimas vinculadas con temas de Derechos Humanos y Ética implicará, inicialmente, el reforzamiento de las capacitaciones brindadas en estos temas al personal del proyecto.

En los casos donde no sea aceptada la resolución emitida por parte del solicitante, el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del asunto, hará hincapié en las razones por las que es inviable. No se dará una respuesta negativa sin elementos que la respalden. Se intentará llegar a un acuerdo satisfactorio para los interesados. Adicionalmente, de no llegar a un acuerdo, la empresa hará su mejor esfuerzo para que se lleven a cabo acciones que contribuyan con la mejora oportuna de los proyectos (Ejemplo: capacitación adicional del personal, implementar sesiones informativas al personal para mejorar su conducta, conocimiento del entorno, etc.).

Una vez concluido el proceso, se deberá cerrar la comunicación externa y el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del caso generará una nota informativa con la documentación (minutas, bitácoras, circulares, fotografías, etcétera) donde se detalle el proceso que se siguió para llegar a un acuerdo favorable para ambas partes y lo enviará a la Dirección de Atención a Comunidades.



General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

Para los demás casos en los que sí proceda la resolución, el Gerente de Asuntos Externos, o quien sea determinado responsable del caso, definirá quién(es) estará (n) a cargo de realizar las tareas asignadas para dar atención a la comunicación externa. Los responsables de llevar a cabo las tareas para cumplir con la resolución de la comunicación externa deberán registrar el progreso en el GE-09-P04-F01 Formulario de recepción, seguimiento y cierre de comunicación externa, así como toda la evidencia relacionada a las acciones tomadas.

Para todas las reuniones que se tenga con el solicitante, se deberá generar una minuta que firme el representante de IEnova y el solicitante (o su representante) cuando aplique. En su caso, podrá realizarse un reporte de los hechos.

En caso de que no se tenga una reunión, los responsables deberán llenar el GE-09-P04-F01 Formulario de recepción, seguimiento y cierre de la comunicación externa.

Para las comunicaciones que correspondan a una solicitud de apoyo, los responsables deberán seguir el Procedimiento 5: Inversión Social para dar resolución a la solicitud. De igual forma, deberán integrar los expedientes de apoyo social.

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— estará al pendiente de los avances de la resolución cuando no estén bajo su responsabilidad (Por ejemplo, temas de contratación, de manejo de tierras, etcétera).

Una vez concluidas todas las tareas relacionadas con la resolución de la comunicación externa, el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del asunto, deberá generar un acta de cierre que detalle las acciones realizadas para la resolución de la comunicación. Esta acta deberá ser firmada por el Gerente de Asuntos Externos, o quien sea determinado responsable del asunto, y el solicitante con el fin de documentar que ambas partes reconocen que la comunicación ha sido cerrada.

Posteriormente, el Gerente de Asuntos Externos o quien sea determinado responsable del asunto, deberá completar el GE-09-P04-F01 Formulario de recepción, seguimiento y cierre de comunicación externa.

En los casos donde la comunicación externa haya generado polémica en la comunidad o en los medios, la Dirección de Atención a Comunidades podrá solicitar una fe de hechos que corrobore el cumplimiento del acuerdo.

La resolución de las comunicaciones externas anónimas será informada a través de los mecanismos de divulgación determinados en la Estrategia de Relacionamento Social y por el responsable de seguimiento, acorde con la naturaleza de la comunicación, su gravedad, los actores de interés involucrados, la pertinencia cultural y el contexto social.

Cuando una comunicación externa (con datos de la persona o anónima) sea compleja y grave (por ejemplo, se requiera de un análisis de riesgos de las acciones del proyecto o se trate de acusaciones de contaminación al entorno, etc.), se podrá considerar la intervención de facilitadores externos que puedan actuar como mediadores independientes. Estos facilitadores podrán ser un grupo compuesto de comunidades impactadas o interesadas y la empresa u otros actores como académicos, empresarios, ONGs, etc.

### 3.6 Evaluación y mejora continua del MAC

Un componente esencial del MAC es el proceso de retroalimentación y mejora continua. La Dirección de Atención a Comunidades deberá llevar a cabo una reunión anual (o con la periodicidad que determine conveniente) con el Gerente de Asuntos Externos y/o responsables encargados para revisar las principales tendencias en las comunicaciones externas (cómo se



General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

abordaron y cuáles fueron los resultados), así como para identificar las mejores prácticas y las áreas de oportunidad que se pueden institucionalizar.

Para atender dicha reunión, los Gerentes de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— presentarán las comunicaciones externas más frecuentes y las resoluciones más efectivas, con base en la experiencia obtenida. Se deberá tener en cuenta en todo momento que los contextos sociales no son homogéneos, por tanto, no se generarán respuestas estándar en todos los casos.

### 3.7 Seguimiento y medición (Indicadores de desempeño)

Existen distintos indicadores que deberán ser tomados en cuenta para la correcta evaluación del MAC (todas las etapas del Proyecto):

- Implementación de la estrategia de comunicación del MAC (se ubica en la Estrategia de Relacionamento Social – Procedimiento 2. Relaciones Comunitarias y Vinculación con Actores de Interés;
- Número de quejas registradas (por semana, mes, etcétera), resueltas y en proceso de resolución;
- Número de solicitudes de información registradas (por semana, mes, etcétera), resueltas y en proceso de resolución;
- Número de peticiones de apoyo por medio de la Fundación (por semana, mes, etcétera), resueltas y en proceso de resolución;
- Número de sugerencias registradas (por semana, mes, etcétera), resueltas y en proceso de resolución;
- Tiempo de resolución de quejas;
- Tiempo de resolución de solicitudes de información;
- Tiempo de resolución de peticiones de apoyo;
- Número de comunicaciones externas que son remitidas a otro departamento (identificar si existe una tendencia);
- Niveles de reincidencia de temas de solicitudes o agravios después de haber sido atendidos inicialmente.

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad



### 4. Definiciones y terminología

Término	Definición
<b>Actores de interés</b>	personas, comunidades, grupos, organizaciones, instituciones, autoridades y cualquier otro que pueda tener influencia en el diseño, implementación y sustentabilidad del proyecto (Sener, 2016).
<b>Análisis de actores de interés</b>	método utilizado para: i) identificar a los actores impactados o involucrados en un proyecto; ii) valorar sus intereses; y, iii) analizar la incidencia de esos intereses en la ejecución y viabilidad del proyecto.
<b>Área de Influencia</b>	espacio físico que probablemente será impactado por el desarrollo del proyecto del sector energético durante todas sus etapas, incluso en el mediano y largo plazo (Sener, 2016).
<b>Área de Influencia Directa</b>	espacio físico circundante o contiguo al Área Núcleo en el que habitan las personas y se ubican los elementos socioeconómicos y socioculturales que podrían ser impactados directamente por las obras y actividades, que se realizan durante las diferentes etapas del proyecto del sector energético (Sener, 2016).
<b>Área de Influencia Indirecta</b>	espacio físico circundante o contiguo al Área de Influencia Directa en el que habitan las personas y se ubican los elementos socioeconómicos y socioculturales, que podrían resultar impactados indirectamente por las obras y actividades que se desarrollan durante las diferentes etapas del proyecto del sector energético (Sener, 2016).
<b>Área Núcleo</b>	espacio físico en el que se pretende construir la infraestructura del proyecto y donde se desarrollan las actividades y procesos que lo componen; incluye una zona de amortiguamiento en donde las actividades del proyecto podrían impactar de manera diferenciada a las personas que viven en los asentamientos existentes.
<b>Comunicación externa</b>	cualquier comunicación recibida por IEnova, ya sea verbal o escrita, de cualquier actor externo (miembro de la comunidad, contratista, OSC/ONG, autoridades o inversionistas, etcétera), tales como solicitudes, sugerencias o quejas relacionadas con las actividades de un proyecto.
<b>Comunicación externa anónima</b>	cualquier comunicación recibida por IEnova, ya sea verbal o escrita, de cualquier actor externo (miembro de la comunidad, contratista, OSC/ONG, autoridades o inversionistas, etcétera), tales como solicitudes, sugerencias o quejas relacionadas con las actividades de un proyecto en la que el actor opte por no dejar registro de sus datos personales como nombre, dirección, cargo, pertenencia a un grupo, etc.
<b>Comunidad</b>	grupo de personas que habita en un lugar determinado y comparte un sentido de identidad, intereses e interacciones cotidianas y posee instituciones políticas y/o sociales en común.
<b>Comunidad indígena</b>	integrantes de un pueblo indígena, que forman una unidad social, económica y cultural, asentada en un territorio y que reconoce autoridades propias de acuerdo con sus usos y costumbres, en términos de lo establecido en el artículo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Sener, 2016).
<b>Consultores externos</b>	personas físicas y/o morales que IEnova contrata para la elaboración de estudios específicos para sus proyectos como son la Evaluación de Impacto Social, Manifestación de Impacto Ambiental, Estudio de Riesgo Ambiental, Estudio Técnico Justificativo, entre otros.
<b>Contratista</b>	persona física o moral que la empresa contrata para realizar una obra, construcción o servicio.

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

<b>Disposiciones Administrativas de Carácter General para la Evaluación de Impacto Social en el sector energético (DACGs)</b>	elementos para la elaboración y la presentación de la Evaluación de Impacto Social, así como el procedimiento que seguirá la Secretaría de Energía a través de la Dirección General de Impacto Social y Ocupación Superficial para la emisión de la resolución correspondiente y, de ser el caso, las recomendaciones a que haya lugar y su seguimiento. Asimismo, comprende la metodología para la definición del Área de Influencia y para la identificación, caracterización, predicción y valoración de los impactos sociales de los Proyectos del sector energético (Sener, 2018).
<b>Empresa</b>	Todas las Unidades de Negocios Infraestructura Energética Nova, S.A.B. de C.V. (IEnova)
<b>Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés</b>	acciones propuestas con base en el análisis de actores de interés que se deben desarrollar para establecer relaciones productivas y respetuosas con los diferentes actores de interés, con base en su nivel de poder / influencia, interés y riesgo que forman parte de la EvIS.
<b>Estrategia de Relacionamento Social:</b>	describe las técnicas y métodos con los que se interactuará con el entorno social del Área de Influencia de los proyectos, reconociendo las aspiraciones, preocupaciones y necesidades de los actores de interés. También define el tipo de gestiones, así como el tiempo en el que se llevarán a cabo para el involucramiento con los actores de interés. El tipo de relacionamiento variará de acuerdo con la naturaleza, ubicación y envergadura del proyecto y los intereses y expectativas de los actores de interés (IFC, 2007).
<b>Etapas de construcción</b>	fase del proyecto durante la cual IEnova, o el contratista asignado, realiza las actividades necesarias de preparación de sitio, construcción e instalación de la infraestructura energética en cuestión.
<b>Etapas de obtención de permisos</b>	fase durante la cual se gestionan todos los permisos necesarios (Autorización de Impacto Ambiental, Autorización de Cambio de Uso de Suelo en Terrenos Forestales, Resolución de Impacto Social, entre otros) para poder desarrollar el proyecto una vez confirmada su viabilidad en la etapa de prospección.
<b>Etapas de operación y mantenimiento</b>	fase en la que se desarrollan las actividades de preservación de la función de la instalación o equipo; medición y evaluación de la condición de la instalación o equipo para evitar o mitigar posibles fallas y en su caso, restituir y/o corregir algún elemento durante su vida.
<b>Etapas de prospección</b>	fase inicial de cualquier proyecto, la cual representa el primer acercamiento al espacio físico en donde se realizarán las obras para instalar cualquier tipo de infraestructura energética.
<b>Evaluación de Impacto Social (EvIS)</b>	documento que contiene la identificación de las comunidades y los pueblos ubicados en el área de influencia de un proyecto del sector energético, así como la identificación, caracterización, predicción y valoración de las consecuencias a la población que podrían derivarse del mismo y las medidas de mitigación y los planes de gestión social correspondientes (Sener, 2015).
<b>Fideicomiso</b>	contrato en virtud del cual la empresa transmite bienes, dinero o derechos, presentes o futuros, de su propiedad a un tercero para que éste administre o invierta los bienes en beneficio propio o de un tercero, cumpliendo siempre con objetivos definidos desde un principio en el mismo contrato.
<b>Fundación IEnova</b>	fundación de segundo piso que cuenta con los permisos de actividad asistencial y de apoyo económico otorgados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Se enfoca en potenciar los efectos positivos de las actividades realizadas por la empresa en las comunidades a las que pertenece, y contribuye a mitigar los impactos negativos que la construcción y operación de éstos pudieran generar al entorno.

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

<b>Impacto social</b>	todos los cambios y consecuencias, positivas o negativas, que resultan del desarrollo de un proyecto, los cuales se pueden experimentar de forma perceptual o física, individual y colectiva, que pueden incidir en la forma de vida de las mujeres y hombres integrantes de una comunidad, en su cultura, en su cohesión, en estabilidad, temores y aspiraciones, servicios e instalaciones, en sus sistemas de toma de decisiones, su entorno físico, su salud y bienestar, al igual que en sus derechos (Sener, 2016).
<b>Inversión social</b>	recursos que destina la empresa para fortalecer los aspectos sociales de una comunidad y promover su desarrollo en el corto y largo plazo.
<b>Línea de atención a la comunidad</b>	número telefónico al que pueden llamar los diferentes actores de interés para presentar su comunicación a la empresa.
<b>Mecanismo de Atención a la Comunidad (MAC)</b>	conjunto de procedimientos, funciones y lineamientos para recibir, registrar, evaluar y atender metódicamente cualquier comunicación externa, ya sea una solicitud, sugerencia o queja.
<b>Medidas de ampliación</b>	acciones que se llevan a cabo para maximizar los impactos sociales positivos generados por el desarrollo del proyecto (Sener, 2016).
<b>Medidas de prevención y mitigación</b>	acciones que se llevan a cabo para evitar o reducir los impactos sociales negativos, generados por el desarrollo del proyecto (Sener, 2016).
<b>Mensajes claves</b>	principal componente del Plan de Comunicación y se refiere a la información ordenada e integral que se proporciona a los actores de interés acerca del proyecto (desarrollo, medidas de salud y seguridad, impactos sociales y ambientales, beneficios, entre otros). Están fundamentados en los principios y valores de la empresa.
<b>Obra social</b>	acciones de construcción, mejoramiento y mantenimiento que emprenden generalmente entidades públicas para beneficio común, las cuales están orientadas a facilitar el acceso de la población a distintos servicios.
<b>Organizaciones sin fines de lucro</b>	aquellas entidades con un objetivo social, altruista, humanitario y/o comunitario que trabajan en beneficio de los actores de interés y son quienes reciben apoyos por parte de la empresa, generalmente a través de la Fundación IEnova.
<b>Plan de Comunicación</b>	estrategia que forma parte del Plan de Gestión Social, y que plantea el mecanismo de difusión de la información (oportuna, imparcial y veraz), que compete al proyecto, los impactos asociados al mismo, así como las medidas de gestión social que tomará o ya está tomando la empresa.
<b>Plan de Gestión Social</b>	sistema, estrategia o programa que incluye acciones que llevará a cabo la empresa para promover la participación y vinculación con actores de interés, comunicar los principales aspectos del proyecto y presentar los lineamientos de inversión social, gestionar adecuadamente los impactos sociales y otras acciones que permitan garantizar la sustentabilidad del proyecto.
<b>Proyecto</b>	denominación que el promovente da a la ejecución de nuevas obras y actividades a desarrollar relacionadas con la actividad a permisionar, y sobre el cual se presenta la Evaluación de Impacto Social (Sener, 2016).
<b>Pueblos indígenas</b>	aquellas comunidades que descienden de poblaciones habitantes, del territorio actual del país, al iniciarse la colonización y que conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de éstas, en términos de lo establecido en el artículo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Sener, 2016).
<b>Queja</b>	inquietud, reclamo o preocupación planteada por un actor de interés con respecto al desarrollo del proyecto.

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad

<b>Responsable del caso</b>	persona encargada de dar seguimiento a la comunicación externa, registrarla en el Formulario de recepción, seguimiento y cierre de comunicación externa y dar una resolución a la misma.
<b>Solicitante</b>	cualquier actor de interés que presente a la empresa una comunicación externa, tales como solicitudes, sugerencias o quejas relacionadas con el desarrollo del proyecto.
<b>Solicitud de apoyo social</b>	comunicación externa dirigida a la empresa, y firmada por un representante reconocido de la comunidad (autoridad, actor o grupo de interés), en la que se solicita apoyo para el beneficio de los habitantes del área de influencia o sus alrededores y que estén relacionados con el proyecto.
<b>Solicitud de información</b>	comunicación externa dirigida a la empresa y firmada por algún representante reconocido de la comunidad (autoridad, actor o grupo de interés) pidiendo información sobre el desarrollo del proyecto.
<b>Subcontratista</b>	persona física o moral que el contratista a su vez contrata para realizar alguna actividad relacionada con la obra, construcción o servicio, para la cual IEnova lo contrató.
<b>Sugerencia</b>	recomendación presentada por los actores de interés a IEnova, por medio del Mecanismo de Atención a la Comunidad.



## 5. Referencias y formatos

### 5.1 Referencias internas

- GE-09 Política de Sustentabilidad y Gestión Integral
- GE-09-P03 Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación con Actores de Interés
- GE-09-P05 Procedimiento Elaboración de Evaluaciones de Impacto Social.
- GE-09-P06 Procedimiento Inversión Social.
- GE-09-P07 Procedimiento Comunidades y Pueblos Indígenas.
- GE-10 Política para el Cumplimiento Regulatorio
- GE-20 Política de Seguridad Ocupacional y de Procesos
- GE-22 Política de Medio Ambiente
- IC-01 Política de Administración de Proyectos
- IC-02 Política de Integridad
- LG-04-P01 Procedimiento para Manejo de Tierras.

### 5.2 Referencias externas

- N/A

### 5.3 Formatos

Código y nombre del documento	Código de retención
GE-09-P04-F01 Formulario de recepción, seguimiento y cierre de comunicación externa	ADM-10-02
GE-09-P04-F02 Formulario de recepción de comunicación externa (casos excepcionales)	ADM-10-02

General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad



### 6. Responsables

Responsabilidad	Área
Administrar el contenido del procedimiento (Dueño del procedimiento)	Gerente de Asuntos Externos / Dirección de Atención a Comunidades
Cumplir con el procedimiento	Todos los empleados (as)
Vigilar cumplimiento	Director/Gerente del Proyecto (construcción y/u operaciones)
Aplicar Sanciones	Gestión de Talento y Cultura



### 7. Autorización

Nombre	Puesto
Carlos Fernández	Director de Atención a Comunidades
Roberto Rubio Macías	Vicepresidente de Contraloría
Ramiro Fernández	Gerente Sr. Cumplimiento



### 8. Contactos (Dudas y/o aclaraciones)

Preguntas relacionadas con la implementación o cumplimiento de esta Política debe discutirse con el supervisor inmediato; el contacto designado como responsable en esta Política será el Gerente de Cumplimiento, o bien podrá comunicarse a la Línea de apoyo en Ética al 01 (800) 062 2107. La Línea de apoyo en Ética está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Todas las llamadas a la Línea de apoyo en Ética pueden ser tratadas confidencialmente.

Contacto	Correo Electrónico	Número Telefónico
Georgina Colin	<a href="mailto:gcolin@ienova.com.mx">gcolin@ienova.com.mx</a>	(55) 91 380 485



General	
Clave: GE-09-P04	No. de Revisión: 03
Fecha de Elaboración: 27 nov 2017	Fecha de modificación: 15 jul 2021

## Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad



### 9. Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción	Sección afectada	Observaciones
01	01 ago 2020	Proyecto de revisión de políticas	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación al nuevo formato</li> <li>Alineación del procedimiento a la política aplicable AE-00-P04</li> </ul>
02	23 jun 2021	Adecuación de Forma	4, 5.1, 5.3	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
03	15 jul 2021	Todo el documento		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>