

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| General | |
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés



1. Objetivo y alcance

El objetivo general de este procedimiento es asegurar la viabilidad y sustentabilidad de los proyectos de IEnova en México a través de la creación de relaciones comunitarias positivas y de largo plazo basada en el respeto a los derechos humanos. IEnova reconoce que una comunicación efectiva con los actores de interés puede reducir o limitar los retos legales, ahorrar tiempo y recursos, así como promover el éxito del proyecto.

Específicamente, se pretende generar un diálogo con diferentes actores de interés para conocer cuáles son sus inquietudes importantes (o de mayor preocupación) y obtener retroalimentación sobre el desarrollo de los proyectos y la labor de la empresa en su conjunto.

Este procedimiento aplica a todos los empleados de las unidades de negocio de IEnova.



2. Índice de temas

| | |
|---|-----|
| 1. Objetivo y alcance | 1 |
| 2. Índice de temas..... | 1 |
| 3. Procedimiento..... | 3 |
| 3.1 Responsabilidades | 3 |
| 3.2 Identificación de Actores de Interés preliminar | 4 |
| 3.3 Análisis de Actores de Interés para la Evaluación de Impacto Social | 4 |
| 3.4 Elaboración de Análisis Simplificado de Riesgos..... | 8 |
| 3.5 Diseño de la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés y del Plan de Comunicación | 9 |
| 3.6 Estrategia de Relacionamiento Social..... | 11 |
| 3.7 Implementación del Plan de Comunicación,de la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés y de la Estrategia de Relacionamiento Social | 122 |
| 3.7 Seguimiento y medición (Indicadores de desempeño)..... | 13 |
| 4. Definiciones y terminología | 15 |
| 5. Referencias y formatos | 18 |
| 5.1 Referencias internas | 18 |
| 5.2 Referencias externas | 18 |
| 5.3 Formatos..... | 18 |

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

| | |
|---------------------------------------|----|
| 6. Responsables | 18 |
| 7. Autorización | 18 |
| 8. Contactos (Dudas y/o aclaraciones) | 19 |
| 9. Control de cambios | 19 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés



3. Procedimiento

3.1 Responsabilidades

| Responsable | Funciones y responsabilidades |
|---|---|
| Gerente de Regulación Ambiental y Social / Dirección de Regulación y Asuntos de Industria | Solicitar a los consultores externos la realización de un análisis de actores de interés como parte de la EvIS. |
| | Solicitar a los consultores externos un análisis de riesgos simplificado como parte de la EvIS. |
| | Solicitar a los consultores la elaboración del Plan de Comunicación del Plan de Gestión Social de la EvIS. |
| Gerente de Asuntos Externos | Informar al personal del proyecto (incluyendo contratistas y subcontratistas) en coordinación con el Director/Gerente del Proyecto, sobre el contexto social y los principales actores de interés en la zona. |
| | Implementar y dar seguimiento a la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés durante las etapas de construcción y operación. |
| | Implementar y dar seguimiento al Plan de Comunicación. |
| | Definir los canales de difusión y presentar el MAC a los actores de interés del proyecto. |
| | En caso de que exista presencia indígena en el proyecto, definir la estrategia de comunicación para transmitir los mensajes clave a los contratistas y subcontratistas sobre el contexto sociocultural en el que se desarrollará el proyecto, el proceso de la consulta previa, en su caso, y las normas que se deberán seguir. |
| | Elaborar la Estrategia de Relacionamento Social de cada proyecto. |
| Dirección de Atención a Comunidades | Revisar y aprobar los materiales desarrollados como parte del Plan de Comunicación. |
| | Dar seguimiento a la implementación de la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés y del Plan de Comunicación. |
| | Dar seguimiento a la Estrategia de Relacionamento Social de cada proyecto. |
| Dirección de Cadena de Suministro | Facilitar el Código de Ética y las políticas y procedimientos a los contratistas que participen en el proyecto. |
| Director/Gerente del Proyecto (construcción y/u operaciones) | Dar visto bueno al Plan de Comunicación. |
| | Facilitar el Código de Ética y las políticas y procedimientos a los contratistas que participen en el proyecto. |

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

3.2 Identificación de Actores de Interés preliminar

El Gerente de Regulación Ambiental y Social realizará un estudio general del contexto socioeconómico, político, institucional, demográfico y cultural en el que se desarrollará el proyecto, a través de una revisión bibliográfica y estadística. Lo anterior incluye contemplar los siguientes aspectos: principales características demográficas, situación económica, seguridad y creencias.

Una vez que se haya concluido el estudio del contexto, el Gerente de Regulación Ambiental y Social deberá identificar de forma preliminar a los principales actores mediante una revisión bibliográfica y hemerográfica.

Entre los principales actores que deberán considerarse se encuentran los siguientes:

- **Actores políticos:** autoridades de los gobiernos municipales y estatales, delegados, líderes de partidos políticos, comisarios ejidales, entre otros.
- **Actores comunitarios:** población en el Área de Influencia, grupos vulnerables, ejidatarios, autoridades tradicionales, comités comunitarios, grupos religiosos.
- **Actores económicos:** empresas relevantes, propietarios de terrenos, empresarios, cooperativas, asociaciones y cámaras, entre otros.
- **Actores de la sociedad civil:** organizaciones no gubernamentales, organismos multilaterales, asociaciones civiles, entre otros.
- **Actores académicos:** profesores, científicos, investigadores, entre otros.
- **Empresas:** que hayan desarrollado proyectos similares o de gran impacto en la zona.
- **Medios de comunicación:** consejos editoriales, directores editoriales, gerentes editoriales, periodistas y otros colaboradores de revistas, canales de televisión, periódicos, radiodifusoras, blogs y redes sociales.

3.3 Análisis de Actores de Interés para la Evaluación de Impacto Social

Una vez que se haya definido el sitio del proyecto, el Gerente de Regulación Ambiental y Social deberá informar a los consultores externos contratados para la elaboración de la EvIS la ubicación del sitio y la información recabada durante los análisis de prefactibilidad.

El Gerente de Regulación Ambiental y Social solicitará a los consultores externos que identifiquen y actualicen a los actores mediante un trabajo de campo que permita corroborar y complementar los resultados obtenidos previamente. Se deberán utilizar métodos participativos como encuestas, entrevistas, talleres comunitarios, grupos focales, observaciones, entre otros. Los instrumentos deberán incluir preguntas que permitan identificar los actores de interés, su percepción en relación con un proyecto, así como las dinámicas de poder que existen entre los diferentes actores.

Una vez que se tenga un listado completo de los actores de interés, el Gerente de Regulación Ambiental y Social también revisará que los consultores los hayan categorizado al menos en tres grupos: i) actores de interés clave; ii) grupos e individuos de interés general; y, iii) actores de interés secundario. A continuación, se describen las categorías y los métodos que se pueden emplear para identificarlos.

Los actores de interés clave: son aquellos que se ubican en el Área de Influencia de un proyecto y serán directamente impactados por su desarrollo. Estos incluyen, aunque no se limitan a las comunidades, las cuales podrían alterar su forma de vida, trabajo e interacción con el entorno físico, territorial, social, cultural o espiritual y la manera en que se organizan para satisfacer sus necesidades.

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

Dentro de este grupo, se debe prestar particular atención a la población vulnerable que pueda resultar impactada por el proyecto. Estos grupos incluyen mujeres, niños, adultos mayores, personas con discapacidades, población migrante y la población que vive en situación de pobreza extrema, de acuerdo con la definición establecida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval).

Dependiendo de la ubicación de un proyecto potencial, uno de los principales actores de interés en esta categoría son los pueblos y las comunidades indígenas (para mayor detalle referirse al GE-09-P07 Procedimiento 6. Comunidades Indígenas).

Finalmente, en esta categoría también se pueden incluir a todos los actores que resulten involucrados en la adquisición o arrendamiento de tierra para el desarrollo del proyecto. Éstos incluyen ejidatarios, propietarios privados, posesionarios, agricultores y ganaderos.

Los actores de interés general: son aquellos que están ubicados en el Área de Influencia del proyecto y, a pesar de que no resultarán directamente afectados, tienen algún interés, poder o influencia sobre su desarrollo. En esta categoría se pueden incluir las personas y/o grupos que tienen un fuerte interés por razones académicas, filosóficas o políticas; por ejemplo, los políticos y los funcionarios del gobierno local, las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) u Organizaciones No Gubernamentales (ONG), comités comunitarios, escuelas, líderes religiosos, medios de comunicación, entre otros.

Los actores de interés secundario: son aquellos que, aunque no están ubicados en el Área de Influencia, tienen algún interés, poder o influencia sobre el desarrollo del proyecto. Se identifican a gobiernos estatales, dependencias federales, tales como Secretarías, Empresas Productivas del Estado (Pemex y CFE), otras autoridades, OSC u ONG, medios de comunicación, entre otros.

A continuación, se presenta un resumen de los actores de interés por tipo de categoría.

Tabla 1. Tipo de actores

| Categoría | Definición | Actores |
|----------------------------|--|---|
| Actores de interés clave | Actores ubicados en el Área de Influencia, que serán directamente impactados por el proyecto o podrán afectar directamente al proyecto. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunidades en el Área de Influencia. ○ Población vulnerable. ○ Pueblos y comunidades indígenas. ○ Propietarios y posesionarios de terrenos. ○ Ejidatarios. ○ Agricultores y ganaderos. ○ Individuos empleados por los propietarios y/o individuos que trabajan en las tierras. |
| Actores de interés general | Actores ubicados en el Área de Influencia, que no serán impactados o no afectarán directamente al proyecto, pero que manifiestan algún nivel de interés, poder o influencia con relación al desarrollo de un proyecto. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Académicos. ○ Gobierno local. ○ OSC/ONG. ○ Grupos comunitarios. ○ Grupos religiosos. ○ Grupos de académicos. ○ Líderes tradicionales. ○ Medios de comunicación. |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| Actores de interés secundario | Actores ubicados fuera del Área de Influencia, que no resultarán directamente impactados por el proyecto ni lo afectarán de forma directa, pero que manifiestan algún nivel de interés, poder o influencia con relación al desarrollo del proyecto. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Gobierno estatal. ○ Gobierno federal. ○ OSC/ONG. ○ Medios de comunicación. |
|-------------------------------|---|---|

Esta categorización es sólo una guía general para la identificación de los actores de interés, por lo que se deberá modificar con base en el contexto de cada proyecto.

El Gerente de Regulación Ambiental y Social supervisará que los consultores hayan identificado los principales intereses y expectativas en torno al proyecto de los distintos actores, los beneficios que podrían buscar y/o los conflictos que potencialmente podrían surgir de la implementación del proyecto. Así, puede hacerse un perfil de los actores que sirva como base para determinar su nivel de poder/influencia. Como parte de lo anterior, también se obtendrá un directorio (teléfonos, direcciones y medios para contactar de forma directa).

Se puede utilizar la siguiente matriz para listar a los actores de interés y resumir los principales resultados obtenidos:

Tabla 2. Perfil de actores

| Tipo de actor | Actor | Descripción general | Intereses | Posible relación con el proyecto |
|-------------------------------|-------|---------------------|-----------|----------------------------------|
| Actores de interés clave | | | | |
| Actores de interés general | | | | |
| Actores de interés secundario | | | | |

Una vez definidos los intereses de los actores, el Gerente de Regulación Ambiental y Social comprobará que los consultores hayan precisado el poder/influencia e interés de éstos. Tendrá en cuenta que el nivel de poder describe el grado de influencia que tiene un actor sobre el proyecto, y la medida en que lo puede apoyar o bloquear, mientras que el nivel de interés define el nivel de importancia que puede atribuir el actor al proyecto y cómo podría reaccionar ante su desarrollo.

Esta clasificación sirve para determinar el efecto o impacto que pueden tener los actores con relación al desarrollo del proyecto. Por ejemplo, se pueden identificar los actores que son los principales tomadores de decisiones, así como aquellos que pueden facilitar o dificultar la implementación del proyecto. Con base en estos resultados, los consultores realizarán las recomendaciones correspondientes diseñarán la Estrategia de Vinculación con los Actores de Interés.

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

Como resultado de este análisis, el Gerente de Regulación Ambiental y Social verificará que el análisis elaborado por los consultores externos contenga el mapa del nivel de poder/influencia e interés de los actores en la matriz de Gardner. A continuación, se presenta esta matriz.

Tabla 3. Matriz de clasificación de actores de interés

| Relación Poder / Interés | | Interés | |
|--------------------------|-------------|--|--|
| | | Bajo | Alto |
| Poder / Influencia | Bajo | No juegan un papel relevante ni tienen influencia sobre el proyecto. | A pesar de tener un alto nivel de interés, su poder de influencia es bajo, de manera que no pueden influir en el resultado del proyecto. |
| | Alto | Presentan un alto poder de influencia, pero poco interés en el proyecto. | Pueden afectar el curso del proyecto, al tener un alto poder de influencia e interés en el mismo. |

Fuente: Elaboración propia con base en Gardner (1986) y De López (2001).

En este sentido, dependiendo de la categorización, a continuación, se presenta una propuesta general sobre cómo abordar la relación con cada uno de los actores. Sin embargo, ésta deberá modificarse con base en las particularidades de cada proyecto y el contexto en el que se desarrollará.

- Bajo interés y bajo poder / influencia: requieren un esfuerzo mínimo y sólo deben ser informados.
- Alto interés y bajo poder / influencia: deben, al menos, ser informados de los avances del proyecto en momentos clave (antes de la construcción, inicio de la construcción, inicio de operación, etcétera).
- Bajo interés y alto poder / influencia: se debe procurar una relación con ellos, desde una etapa temprana del proyecto. Sus inquietudes y quejas deberán atenderse con cuidado.
- Alto interés y alto poder / influencia: se debe promover la participación activa y una vinculación permanente con estos actores, desde una etapa temprana del proyecto. Sus inquietudes y quejas deberán atenderse con cuidado.

Una vez que todos los actores de interés se categoricen con base en su nivel de poder / influencia e interés, el Gerente de Regulación Ambiental y Social examinará que el análisis realizado por los consultores contenga la posición de éstos frente al proyecto, de la siguiente manera:

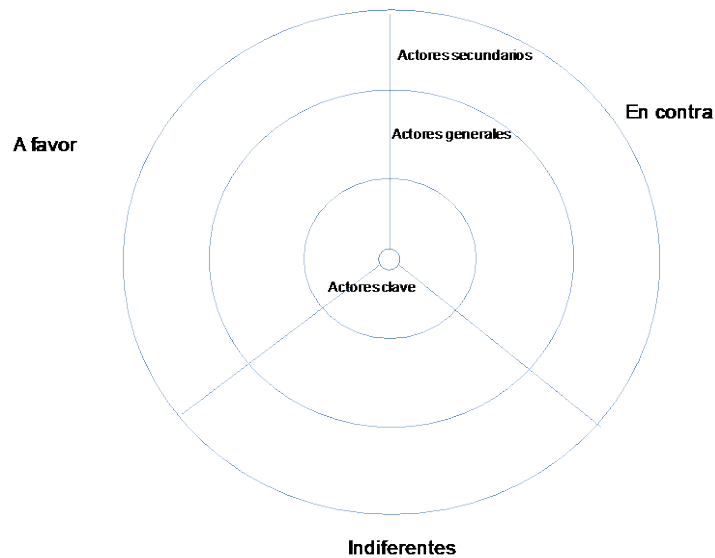
- **A favor:** el actor apoya el desarrollo del proyecto por los beneficios que espera obtener del mismo o su percepción de éste.
- **Indiferente:** el actor tiene una posición neutral frente al desarrollo del proyecto, principalmente porque su nivel de interés es bajo o porque carece de información suficiente.
- **En contra:** existen razones por las que el actor se podría oponer al desarrollo del proyecto, ya sea por las expectativas que tenga (justificadas o no), riesgos percibidos, experiencias pasadas con proyectos similares, entre otros.

Con base en este análisis, los consultores externos, deberán posicionar a los actores de interés en la siguiente gráfica para identificar a los actores clave considerando su poder / influencia, interés y posición frente al proyecto; así como diseñar un Plan de Comunicación y Vinculación con los Actores de Interés adecuada y efectiva de acuerdo con su posicionamiento.

Figura 1 Posicionamiento de actores

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| General | |
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés



Fuente: Elaboración propia.

3.4 Elaboración de Análisis Simplificado de Riesgos

Una vez concluido el análisis de actores de interés, el Gerente de Regulación Ambiental y Social solicitará a los consultores externos un análisis simplificado de riesgos. El objetivo es obtener una clasificación más precisa al identificar el grado en que pueden afectar o resultar afectados los actores de interés por el proyecto. Específicamente, esta herramienta permitirá identificar qué actores tienen una mayor propensión para crear conflictos o riesgos durante la ejecución del proyecto; esto dependiendo de su nivel de poder / influencia en la comunidad, su nivel de volatilidad en función de su historial con proyectos similares, su interés en el proyecto y su postura frente al mismo. Algunas de las preguntas que se deberán responder para realizar este análisis son:

¿Existen otros proyectos similares en el Área de Influencia? ¿Cómo ha sido su desarrollo? ¿Cuál fue el rol del actor?

¿Cuál es la posición de los actores frente a proyectos de infraestructura energética y/u otro tipo de infraestructura?

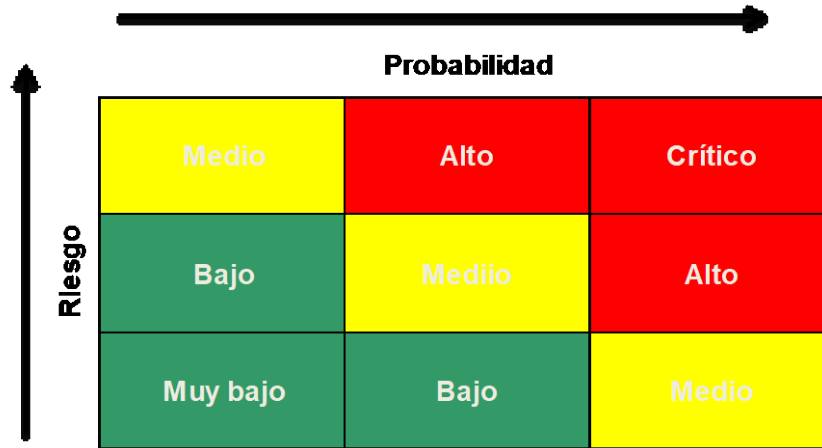
¿El actor ha sido parte de algún tipo de manifestación o conflicto? ¿De qué tipo? ¿Cuál fue la raíz de la manifestación o conflicto?

¿El actor tiene relación con otros actores o grupos que han sido conflictivos anteriormente?

El Gerente de Regulación Ambiental y Social revisará que los consultores externos ilustren los resultados del análisis en una matriz que muestre el nivel de riesgo que los actores representan para el proyecto y la probabilidad de que el riesgo se manifieste. Para ello podrá utilizar como guía la siguiente figura:

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

Figura 1 Ejemplo: Matriz simplificada de riesgos



Fuente: Elaboración propia con base en el estándar Occupational Health and Safety Assessment Series (ohsas), usado comúnmente en la gestión de riesgos.

Una vez identificados los riesgos y la probabilidad de ocurrencia, el Gerente de Regulación Ambiental y Social deberá confirmar que estén definidas las medidas de prevención y mitigación apropiadas. Un enfoque holístico de la integración de los actores interesados y la gestión de riesgos conducirá a la asignación eficiente de recursos, así como a una comunicación y vinculación efectiva con los actores de interés. Estas medidas propuestas para mitigar y/o prevenir los riesgos se deberán incluir en la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés.

3.5 Diseño de la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés y del Plan de Comunicación

Una vez concluido el análisis de actores de interés, el Gerente de Regulación Ambiental y Social supervisará la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés y el Plan de Comunicación elaborados por los consultores externos.

El Gerente de Regulación Ambiental y Social podrá solicitar a los consultores que la estrategia se presente en la siguiente tabla o cualquier otro formato similar:

Tabla 4 Ejemplo de presentación de la estrategia

| Actor de interés | Nivel de poder / influencia e interés | Tipo de estrategia y mensajes clave | Tipo de contacto en cada etapa del proyecto | | |
|------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---|--------------|-----------|
| | | | Prospección | Construcción | Operación |
| | | | | | |

Esta etapa deberá ser flexible y fluida, de manera que, si durante los procesos de monitoreo y evaluación un actor cambia su actitud o interés hacia el proyecto, se pueda adaptar la estrategia y el tipo de acercamiento para reflejar este cambio.

Previo al inicio de la construcción del proyecto o a la adquisición de un proyecto —según sea el caso— la Dirección de Atención a Comunidades deberá definir quién será el encargado de las relaciones comunitarias.

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

Tomando como guía los elementos de la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés y el Plan de Comunicación de la EVIS, la Dirección de Atención a Comunidades junto al Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— deberán definir los principales temas que comunicarán a los actores de interés.

Los mensajes que se transmitan deben adecuarse a cada audiencia y tomar en cuenta sus principales intereses y necesidades.

Los temas principales de comunicación que se deberán incluir son los siguientes:

- Información general del proyecto: generalidades del proyecto incluyendo las principales actividades que se realizarán en cada etapa, el objetivo, los potenciales impactos sociales y ambientales asociados, medidas de prevención y mitigación de impactos negativos, así como medidas de ampliación de impactos positivos.
- Salud y seguridad: principios y métodos que permitan que los proyectos se lleven a cabo con los estándares respectivos.
- Manejo de tierras: descripción del proceso de negociación de tierras que se seguirá con base en los estándares de la empresa, así como los principales aspectos de los contratos asociados.
- Empleo y adquisición de servicios locales: información sobre cómo acceder a la página web donde se puede consultar la publicación de las oportunidades laborales que ofrecerá el proyecto, los requisitos y procedimientos de contratación, así como la capacitación que se brindará.

Además de informar dónde consultar las oportunidades laborales, este mensaje deberá dejar claro que gran parte de los empleos, bienes y servicios —especialmente durante la construcción— están a cargo de los contratistas y subcontratistas.

- Código de Ética de IEnova y lineamientos de conducta para proveedores: tanto empleados como contratistas y subcontratistas que trabajen en el proyecto deberán respetar el Código de Ética y sus respectivos lineamientos, para promover un ambiente laboral sano y fomentar relaciones respetuosas con las comunidades.
- Plan de Gestión Social: acciones que tomará la empresa para garantizar una gestión social efectiva, incluyendo la implementación de las medidas de prevención y mitigación de impactos sociales negativos, la ampliación de impactos sociales positivos y las propuestas de inversión social.
- Mecanismo de Atención a la Comunidad: sistema para recibir y atender las comunicaciones externas (solicitudes, sugerencias y quejas) de las comunidades a las que pertenece IEnova y de los diferentes actores de interés.

Cabe mencionar que estos son temas genéricos, por lo tanto, el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias—deberá definir si es necesario incluir más o menos información, dependiendo del contexto de cada proyecto, con base en los resultados de la EVIS. La definición del tratamiento de los mensajes se registrará en la Estrategia de Relacionamiento Social de cada proyecto.

Una vez definidos los mensajes, el Director de Atención a Comunidades junto con el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— deberán definir los canales adecuados para difundir los mensajes previamente establecidos, la periodicidad con

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

la que se difundirá la información, los principales encargados de generarla y el presupuesto que se destinará para estas actividades.

Algunos de los canales de comunicación que se podrán considerar son:

- Reuniones informativas: presentaciones, talleres comunitarios y pláticas de capacitación para los actores de interés. El material para las reuniones deberá contar con un lenguaje, código visual y tratamiento de la información acorde con el público objetivo, así como garantizar la pertinencia cultural de los contenidos.
- Visitas guiadas al proyecto: durante la construcción y operación del proyecto se pueden llevar a cabo visitas al sitio, cuando sea factible, para estudiantes de las escuelas en el área de influencia y la población en general, con el objetivo de explicar cómo funciona la tecnología que se utiliza, y los beneficios que genera el proyecto.
- Carteles: impresiones en formato tabloide, diseñados para su colocación en puntos de encuentro y centros de reunión de las comunidades (escuelas, casas de salud, casas ejidales, oficinas públicas, entre otros). En la información que se presente, se deberá mencionar la importancia de estar enterado del proyecto, mantenerse informado y detectar y reportar anomalías. Además, estos carteles pueden informar acerca de oportunidades reuniones comunitarias, avances del proyecto y cuando resulte pertinente, temas de salud y seguridad.
- Perifoneo: en comunidades aisladas o con poco acceso a medios de comunicación, se podrá utilizar este método para convocar a reuniones informativas relacionadas con un proyecto.
- Panfletos: ediciones que detallen la información sobre IEnova, el proyecto, los Planes de Gestión Social, el Mecanismo de Atención a la Comunidad, entre otros temas. Éstos pueden ser distribuidos a gobiernos locales y otros actores de interés.
- Medios masivos de comunicación (impresos y electrónicos): se utilizarán según la escala del proyecto y de las características de la comunidad.
- Internet: página web, correo electrónico, redes sociales cuando las características de la localidad lo permitan.

Es importante considerar que los canales y materiales de comunicación deberán elegirse con base en los actores, los mensajes que se transmitirán, así como el contexto del Área de Influencia del proyecto. La información quedará concentrada en la Estrategia de Relacionamento Social de cada proyecto.

3.6 Elaboración de la Estrategia de Relacionamento Social

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— elaborará la Estrategia de Relacionamento Social, la cual describirá las técnicas y métodos con los que se proyecta interactuar con el entorno social del proyecto. Se utilizará la información de los actores de interés, de la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés y del Plan de Comunicación de la EvIS.

La Estrategia de Relacionamento Social tendrá como objetivo definir el tipo de gestiones que se llevarán a cabo con cada actor de interés, así como el momento en que se realizará el acercamiento. Se considera incluir un cronograma, el cual se podrá ir actualizando de forma anual, a menos que se considere alguna actividad extraordinaria. Es importante precisar que 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.

La Dirección de Atención a Comunidades será la encargada de autorizarla.

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

La Estrategia deberá considerar los siguientes apartados:

- A. Introducción
- B. Justificación
- C. Objetivos
- D. Descripción del proyecto (ubicación, origen, Información técnica breve)
- E. Contexto social del municipio y de las localidades del Área de Influencia del proyecto (incluye problemáticas, posturas y riegos sociales)
- F. Descripción breve y listado de actores de interés
- G. Definición y programación de actividades de vinculación con actores de interés
- H. Mensajes clave por actor de interés
- I. Canales de comunicación para la vinculación con los actores de interés (definición de los canales a utilizar con base en el contexto social)
- J. Difusión del Mecanismo de Atención a la Comunidad (considerará el contexto, así como a los actores de interés para su óptima transmisión. Definirá los puntos estratégicos para la transmisión del tratamiento de las comunicaciones anónimas, etc.).
- K. Recursos (humanos, materiales)
- L. Monitoreo y actualización de la Estrategia
- M. Cronograma

La implementación de la Estrategia de Relacionamiento Social estará a cargo del Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias.

3.7 Implementación del Plan de Comunicación, de la Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés y de la Estrategia de Relacionamiento Social

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— en coordinación con el Director/Gerente del Proyecto, previo al inicio del proyecto, deberá hacer una presentación sobre el contexto social en el que se desarrollará dicho proyecto a los colaboradores de IEnova que trabajen en éste. La capacitación deberá incluir información sobre los principales actores de interés que están presentes en el área de influencia del proyecto y sobre el funcionamiento del Mecanismo de Atención a la Comunidad (MAC).

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— en coordinación con el Director/Gerente del Proyecto, deberá comunicar a los contratistas y subcontratistas acerca de los principales aspectos sociales a tener en cuenta durante el desarrollo del proyecto, y los principales actores de interés que tienen presencia en el Área de Influencia.

También deberá comunicarles el funcionamiento y alcance del MAC, haciéndoles saber que en caso de que IEnova reciba una comunicación externa sobre aspectos relacionados a las actividades del contratista, se les remitirá dicha comunicación por escrito.

El designado por la Dirección de Cadena de Suministro y Director/Gerente del Proyecto facilitarán a todos los contratistas y subcontratistas el Código de Ética de IEnova, así como las políticas y procedimientos de salud y seguridad que deberán seguir durante el desarrollo del proyecto.

Una vez que los diferentes encargados del desarrollo del proyecto tengan conocimiento del contexto social, el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— en coordinación con el Director/Gerente del Proyecto deberá programar la difusión y presentación del Proyecto, así como dar a conocer el MAC a la comunidad y a los actores de interés correspondientes. El funcionamiento del mecanismo se difundirá mediante los

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

canales y materiales de comunicación establecidos en la Estrategia de Relacionamiento Social, la cual se complementará con la información de la EvIS.

En los casos donde se considere necesario actualizar los canales de comunicación de la Estrategia de Vinculación y Participación de Actores de Interés, el Gerente de Asuntos Externos realizará una revisión de la información reportada en la EvIS para determinar el uso de un posible nuevo canal.

Cuando sea necesario, el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— deberá reunirse con las ONG, las Asociaciones de la Sociedad Civil, líderes comunitarios y/o autoridades locales identificadas en la EvIS, según sea el caso, con el objetivo de establecer el Plan de Inversión Social.

El Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— deberá dar seguimiento a la implementación de la Estrategia de Vinculación y Participación de los Actores de Interés de la EvIS y asegurarse de que se informe a los actores de interés sobre el inicio de cada una de las etapas del proyecto, cuando así se crea necesario.

Durante la vida útil del proyecto, el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias—, actualizará los documentos que forman parte de la Estrategia de Relacionamiento Social y del MAC considerando las experiencias prácticas que se tengan en el proyecto con el fin de que ambos documentos sean lo más efectivos posibles y cumplan el objetivo para el que fueron diseñados.

El Director de Atención a Comunidades supervisará la implementación de Estrategia de Relacionamiento Social periódicamente.

En caso de que se identifiquen posibles aspectos de mejora, trabajará junto con el Gerente de Asuntos Externos —o quien sea el encargado de las relaciones comunitarias— para definir cómo atenderlos.

3.8 Seguimiento y medición (Indicadores de desempeño)

Existen distintos indicadores que deberán ser tomados en cuenta para el monitoreo y evaluación del Procedimiento 2. Relaciones Comunitarias y Vinculación con Actores de Interés, durante las etapas de construcción, operación y mantenimiento del proyecto. Se sugiere utilizar:

- Número de veces que se ha tenido contacto con los actores de interés de cada tipo (clave, secundario, alto riesgo, alto poder y alto interés) / Número de veces que se ha contactado con actores de interés.
- Tipo de contacto que se ha tenido, por ejemplo: reunión individual organizada por IEnova, reunión individual organizada por el actor o grupo de interés, reunión informativa como parte del Plan de Comunicación, reunión informal, contacto por teléfono, contacto por correo electrónico / Total de contactos con actores de interés.
- Colaboradores de IEnova del proyecto informados sobre el MAC / Colaboradores de IEnova del proyecto.
- Colaboradores de IEnova del proyecto informados sobre el Código de ética / Colaboradores de IEnova del proyecto.
- Colaboradores de IEnova del proyecto informados sobre las políticas y procedimientos de salud y seguridad / Colaboradores de IEnova del proyecto.

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

- Número de contratistas del proyecto informados sobre el MAC / Total de contratistas del proyecto.
- Número de contratistas del proyecto a quienes se les facilitó el Código de ética de IEnova / Total de contratistas del proyecto.
- Número de contratistas del proyecto informados sobre las políticas y procedimientos de salud y seguridad de IEnova / Total de contratistas del proyecto.
- Opcionalmente, se podrá realizar una revisión de pares (peer review) de las experiencias que se han tenido en las diferentes unidades de negocio con la adecuación e implementación de las Estrategias de Participación y Vinculación con Actores de Interés y el Plan de Comunicación.

Dependiendo de la escala, magnitud y complejidad del contexto socioeconómico, político y cultural del área de influencia del proyecto, se definirá la periodicidad de la medición de estos indicadores y actualización de los instrumentos de presentados en este proyecto.

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés



4. Definiciones y terminología

| Término | Definición |
|---|---|
| Actores de interés | personas, comunidades, grupos, organizaciones, instituciones, autoridades y cualquier otro que pueda tener influencia en el diseño, implementación y sustentabilidad del proyecto (Sener, 2016). |
| Análisis de actores de interés | 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. |
| Análisis de riesgos simplificado | estudio que se realiza para identificar a los actores de interés que son más propensos al conflicto y para definir el nivel de riesgo que podrían representar para el desarrollo del proyecto. |
| Área de Influencia | 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). |
| Área de Influencia Directa | 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). |
| Área de Influencia Indirecta | 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). |
| Área Núcleo | 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. |
| Comunicación externa | 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. |
| Comunidad | 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. |
| Comunidad indígena | 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). |
| Consulta libre, previa e informada | derecho fundamental de los pueblos indígenas a participar en la toma de decisiones sobre la realización de proyectos, obras o actividades en su territorio. La finalidad de este procedimiento es llegar a acuerdos o lograr un consentimiento respecto a la decisión en cuestión. |
| Consultores externos | 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. |

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

| | |
|---|---|
| Contratista | persona física o moral que la empresa contrata para realizar una obra, construcción o servicio. |
| Disposiciones Administrativas de Carácter General para la Evaluación de Impacto Social en el sector energético (DACGs) | 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). |
| Empresa | Todas las Unidades de Negocios Infraestructura Energética Nova, S.A.B. de C.V. (IEnova) |
| Estrategia de Participación y Vinculación con Actores de Interés | 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. |
| Estrategia de Relacionamento Social | 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). |
| Etapas de construcción | 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. |
| Etapas de obtención de permisos | 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. |
| Etapas de operación y mantenimiento | 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. |
| Etapas de prospección | 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. |
| Evaluación de Impacto Social (Evis) | 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). |
| Fideicomiso | 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. |
| Línea de atención a la comunidad | número telefónico al que pueden llamar los diferentes actores de interés para presentar su comunicación a la empresa. |

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

| | |
|---|--|
| Mecanismo de Atención a la Comunidad (MAC) | conjunto de procedimientos, funciones y lineamientos para recibir, registrar, evaluar y atender metódicamente cualquier comunicación externa, ya sea una solicitud, sugerencia o queja. |
| Mensajes claves | 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. |
| Nivel de influencia / poder | capacidad que tiene un actor para incidir en los resultados del proyecto, tomando en cuenta su liderazgo y capacidad para movilizar recursos humanos y/o financieros de tal manera que puedan facilitar o afectar el desarrollo del proyecto. |
| Nivel de interés | importancia que un actor le otorga al proyecto, ya sea con base en su involucramiento o en el nivel en el que podría ser impactado por el desarrollo del mismo. |
| Plan de Comunicación | 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. |
| Plan de Gestión Social | 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. |
| Proyecto | 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). |
| Pueblos indígenas | 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). |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés

5. Referencias y formatos

5.1 Referencias internas

- GE-09 Política de Sustentabilidad y Gestión Integral
- GE-09-P02 Procedimiento Estudios de Pre-Factibilidad.
- GE-09-P04 Procedimiento Mecanismo de Atención a la Comunidad.
- GE-09-P05 Procedimiento Elaboración de Evaluaciones de Impacto Social.
- GE-09-P06 Procedimiento Inversión Social.
- GE-09-P07 Procedimiento Comunidades Indígenas.
- GE-10 Política para el Cumplimiento Regulatorio
- GE-22 Política de Medio Ambiente
- IC-01 Política de Administración de Proyectos
- IC-02 Política de Integridad

5.2 Referencias externas

- N/A

5.3 Formatos

| Código y nombre del documento | Código de retención |
|-------------------------------|---------------------|
| N/A | N/A |

6. Responsables

| Responsabilidad | Área |
|--|--|
| Administrar el contenido del procedimiento (Dueño del procedimiento) | Gerencia de Asuntos Externos y Dirección de Atención a Comunidades |
| Cumplir con el procedimiento | Todos los empleados (as) |
| Vigilar cumplimiento | Área de Asuntos Externos |
| Aplicar Sanciones | Gestión de Talento y Cultura |

7. Autorización

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

| General | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Clave: GE-09-P03 | No. de Revisión: 03 |
| Fecha de Elaboración: 27 nov 2017 | Fecha de modificación: 15 jul 2021 |

Procedimiento Relaciones Comunitarias y Vinculación Con Actores de Interés



8. Contactos (Dudas y/o aclaraciones)

Preguntas relacionadas con la implementación o cumplimiento de este Procedimiento debe discutirse con el supervisor inmediato; el contacto designado como responsable en este Procedimiento será el Gerente de Cumplimiento bien podrá comunicarse a la Línea de apoyo en Ética al 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 | gcolin@ienova.com.mx | (55) 91 38 04 85 |



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"> Adaptación al nuevo formato Alineación del procedimiento a la política aplicable |
| 02 | 23 jun 2021 | Adecuaciones de forma | 4, 5.1, 5.3 | <ul style="list-style-type: none"> |
| 03 | 15 jul 2021 | Todo el documento | | <ul style="list-style-type: none"> |