

ANEXO 8 - RELACIONAMIENTO SOCIAL

I. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

La Relación Social en la empresa tendrá un marco de actuación el cual está comprendido en cuatro (4) Líneas Estratégicas, teniendo cada una lineamientos que ayudarán al cumplimiento de los mismos. Los cuatro ejes estratégicos se explican mejor en la siguiente figura:



Figura 1. Ejes y Lineamientos Estratégicos de la Relación Social.

a) Eje Estratégico 1: Gestión De Grupos De Interés

La gestión de los grupos de interés, inicia desde la concepción de un proyecto, en donde se describen las áreas en donde tendrá influencia el mismo. El objetivo de este eje estratégico es definir las actividades principales, las cuales van desde la identificación de los grupos, reconocimiento de características particulares y su contexto.

b) Eje Estratégico 2: Comunicación Para El Desarrollo

La comunicación es el mecanismo por el cual apoyamos para diseñar estrategias, se convierte en el eje y motor de la Relación Social dentro de la empresa, buscando siempre mantener buenas relaciones con nuestros Grupos de Interés.

c) Eje Estratégico 3: Posicionamiento Corporativo

Para toda empresa es importante contar con una reputación respetada y con una posición adecuada ante los Grupos de Interés, es por eso que este eje resulta clave para la gestión de la reputación y relacionamiento con los grupos de interés como elemento para la sostenibilidad.

d) Eje Estratégico 4: Aporte Al Desarrollo Local

Tener como principio “Ser un buen vecino”, conlleva a una serie de actividades que se enfocan a que todo lo que hagamos como empresa, también aporte al desarrollo local de nuestros Grupos de Interés. Lo primero es tener clara la identificación de actores, qué es lo que queremos lograr y cuál será el aporte verdadero.

II. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL RELACIONAMIENTO SOCIAL

Los medios de verificación utilizados para el relacionamiento social son:

- a. Informes de actividades semanales y mensuales.
- b. Reuniones semanales de seguimiento.
- c. Agendas de reuniones sostenidas.
- d. Listados de participantes.
- e. Minuta de Reunión.
- f. Actas emitidas por las Autoridades.
- g. Registros fotográficos.
- h. Cartas de agradecimiento para autoridades locales.
- i. Convenio PVC - TRECSA con comunidades del área de influencia.

MECANISMO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS-

Distribución de buzones

III. Antecedentes

Como parte de los compromisos adquiridos con entidades internacionales como lo son EDC-CITI se hace necesaria la implementación de un mecanismo de quejas que permita facilitar espacios de comunicación participativa basado en las normas IFC. Como una alternativa adicional para que nuestros grupos de interés puedan mantener un diálogo con la empresa en búsqueda de respuestas y/o soluciones a sus inquietudes se han elaborado buzones que deberán ser instalados en las áreas de Influencia Directa del Proyecto (AID).

A continuación, se presenta la metodología para la distribución de los mismos:

1. Socialización y entrega de buzones a actores involucrados

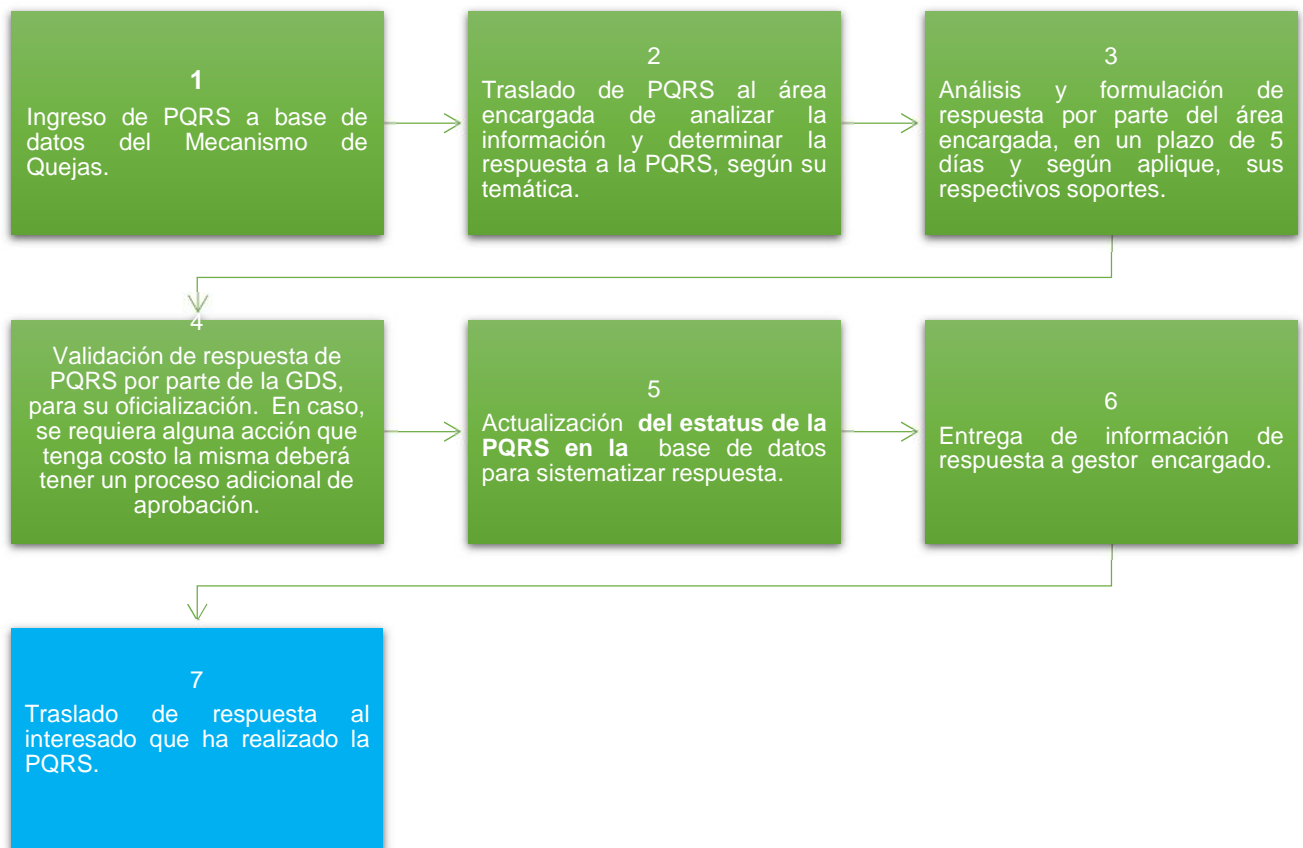
Con la finalidad de implementar el mecanismo de quejas en el AID del Proyecto se sostendrán reuniones con las autoridades locales para dar a conocer los lugares donde serán colocados los buzones y boletas, así como la metodología a utilizar por para dar respuesta oportuna a las PQRS recibidas.

2. Manejo y seguimiento de la información

- a. Periodicidad de información – los buzones serán revisados cada quince (15) días por el gestor asignado, quien será la persona responsable del reclamo y quien dará el seguimiento al mecanismo de quejas, tal y como se estableció en el Procedimiento. (Anexo 1).
- b. Traslado de información – Posterior a la revisión y, según la existencia de boletas en los buzones se trasladará la información a oficinas centrales para su sistematización y conteo de plazo para su resolución.
- c. Análisis y reporte de información – Las boletas recibidas serán ingresadas en una base de datos y clasificadas según categoría correspondiente (PQRS). Con base a las incidencias reportadas durante el último año, se establecieron las siguientes categorías:
 - Requiere mayor socialización
 - Relacionados al contratista
 - Aspectos técnicos
 - Daños fuera de la franja del derecho de paso (servidumbre)
 - Discrepancias durante proceso derecho de paso

- Reconocimiento de Autoridad
 - Relacionado a solicitud de PVBC
 - Gestión de permisos
- d. Seguimiento y respuesta a la información - Posterior a la clasificación de la PQRS por categoría, se determinará la acción correctiva a implementar con el encargado del área correspondiente, según sea el tema principal (derecho de paso, ambiental, social, técnico, contratista, legal, entre otros).
- e. Posteriormente, se llenará el formato de seguimiento con la información ingresada en la base de datos de PQRS con el objetivo de sustentar la resolución de la misma. (ver Anexo 1).


Diagrama de flujo:



IV. Anexos

Anexo 1

Formato de seguimiento de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias

 TREC SA GRUPO ENERGÍA DE BOGOTÁ		FORMATO DE SEGUIMIENTO PQRS	
<p>El presente formato tiene como objetivo principal darle seguimiento a la solicitud recibida por medio de los Buzones de Quejas implementados en el área de influencia del Proyecto PET-01-2009.</p>			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pregunta	Queja	Reclamo	Sugerencia
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contacto personal	Llamada	Buzón de quejas	Incidencia
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD			
Correlativo: _____ Nombre del Gestor: _____ Lote: _____			
Departamento: _____ Municipio: _____ Aldea: _____			
Caserio: _____ Línea de Transmisión/Subestación: _____			
Solicitud: _____			

Área designada para el seguimiento de la solicitud: _____			
Nombre de quien recibe: _____ Firma: _____			
Fecha: _____			
RESPUESTA			
A continuación, el área encargada del seguimiento dará respuesta a la solicitud anteriormente expuesta, describiendo las actividades y gestiones que realizará y adjuntará los documentos necesarios para dar soporte al requerimiento.			

Nombre de quien da seguimiento: _____ Firma: _____			
Fecha de entrega a persona encargada: _____ ¿Está entregando documentos de soporte? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			
Si respondió "sí" anteriormente, describa cuáles: _____			

Firma de recibido del Gestor: _____ Fecha: _____			