	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-411
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE GRUPOS DE INTERÉS LOCALES	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA GESTIÓN SOCIAL	Versión: v. 2 Página 1 de 8

I. **OBJETIVO**

Establecer el procedimiento para la atención de comunicaciones externas emitidas por los grupos de interés locales hacia la Empresa, de manera oportuna y eficiente.

II. **BASE NORMATIVA**

Referencias PETROPERÚ

- Política de Gestión Social de PETROPERÚ.
- Política de Información y Comunicaciones.
- Código de Integridad de PETROPERÚ.
- Procedimiento PA1-GCS-006-Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de población, organización y autoridades locales

Referencias Internacionales

- Normas de Desempeño del IFC
- Principios de Ecuador – Principio 6
- Pacto Global de las naciones unidas.
- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas

III. **ALCANCE Y RESPONSABILIDAD**

- Las actividades descritas en el presente documento se aplican a la recepción y atención de comunicaciones externas emitidas por los grupos de interés locales dirigidas hacia PETROPERÚ, en todas sus sedes.
- La Gerencia Gestión Social (GGSO) es responsable de la aprobación del presente procedimiento.
- Las Gerencias Departamento Gestión Social Oriente (GDOR) y Occidente (GDOC) son responsables de la revisión del presente documento.
- Las Jefaturas Gestión Social de la GDOR y la GDOC son responsables del cumplimiento de este procedimiento en el ámbito de su intervención, gestionando las comunicaciones externas de grupos de interés locales, y supervisando su atención según lo establecido en el presente documento.
- Las Coordinaciones Gestión de Conflictos de la GDOR y GDOC son responsables de elaborar, actualizar y difundir este documento al interior de la GGSO, así como de capacitar al equipo de dicha gerencia en su aplicación.


IV. **DEFINICIONES**

Abreviaturas

GGSO	: Gerencia Gestión Social
GDOR	: Gerencia Departamento Gestión Social Oriente
GDOC	: Gerencia Departamento Gestión Social Occidente
GI	: Grupo de Interés Local

Comunicación externa: Es el conjunto de documentos o comunicaciones escritas emitidas por los grupos de interés locales hacia PETROPERÚ a través de medios físicos

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERU No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-411
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE GRUPOS DE INTERÉS LOCALES	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA GESTIÓN SOCIAL	Versión: v. 2 Página 2 de 8

(cartas, memoriales, entre otros) o virtuales (correo electrónico), vinculadas a las operaciones de la Empresa.

Denuncia: Para el presente procedimiento se entiende por denuncia como una notificación por parte de los grupos de interés locales vinculada a actos que involucran a personal de la Empresa o contratistas, y que supongan una vulneración del Código de Integridad de PETROPERÚ y demás normas del Sistema de Integridad.

Grupos de interés locales (GI): Son los grupos o individuos que afectan o pueden ser afectados por las actividades, productos o servicios de PETROPERÚ y su desempeño, que pertenecen al ámbito de influencia de las operaciones de la Empresa. Pueden ser: comunidades, localidades, autoridades o líderes locales, organizaciones sociales, trabajadores locales, proveedores locales, gobierno local o regional, entre otros.

Jefatura Gestión Social: dependencia adscrita a la GDOR o GDOC, a cargo de la gestión social en las diferentes sedes de la Empresa. Tiene a su cargo la atención de las comunicaciones externas vinculadas a su ámbito de intervención.


Queja: reclamación vinculada a la percepción de los grupos de interés locales sobre supuestos daños o afectaciones generados a partir de la realización de las actividades de la Empresa, sus contratistas y/o subcontratistas. Una queja puede abordar los siguientes asuntos: afectación al ambiente, afectación a la salud, afectación a la propiedad privada o comunal, afectación a infraestructura local, daños relacionados a remediación por contingencias ambientales, uso inadecuado de recursos o conductas inadecuadas de personal de la Empresa, contratistas y/o subcontratistas con la población.

Reclamo: reclamación vinculada a la percepción de los grupos de interés locales sobre un supuesto incumplimiento de compromisos por parte de la Empresa, sus contratistas y/o subcontratistas, o por preocupaciones de los grupos de interés por temas laborales, de inversión social, entre otros. Un reclamo puede abordar los siguientes asuntos: cumplimiento de obligaciones laborales, condiciones laborales, contratación de mano de obra local, pago a proveedores locales, incumplimiento de compromisos de relacionamiento o inversión social, inconvenientes con la ejecución de compromisos de inversión social, solicitudes de inversión social, negociaciones o solicitudes por accesos, inadecuada coordinación o falta de diálogo, entre otros de similar índole

Sede: Lugar que constituye el núcleo principal de un grupo de actividades en una zona geográfica particular. PETROPERÚ cuenta con las siguientes Sedes:

- Refinería Talara
- Refinería Conchán
- Refinería Iquitos
- Plantas de Ventas y Terminales
- Proyectos
- Gestión de comercialización de combustibles líquidos a clientes mineros
- Oleoducto Norperuano
- Exploración y Producción de Hidrocarburos

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERU No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-411
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE GRUPOS DE INTERÉS LOCALES	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA GESTIÓN SOCIAL	Versión: v. 2 Página 3 de 8

Solicitud: Comunicación externa que contiene petición de (i) información sobre algún asunto relacionado a la Empresa, (ii) inversión social o apoyo social a favor de una persona o colectivo y/o (iii) de intervención de PETROPERÚ en asuntos relacionados a las operaciones de la Empresa, entre otros.

Sugerencia: Propuesta de acción vinculada a las operaciones de PETROPERÚ y emitida por parte de los grupos de interés locales de la Empresa.

Usuario: Persona natural o jurídica, individual o colectivamente organizada, que presenta una comunicación externa.

V. REQUISITOS DEL DOCUMENTO

Recepción de una comunicación externa.

VI. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

1. Canales de recepción de comunicaciones externas

Las comunicaciones externas emitidas por los GI son recibidas a través de los siguientes canales:

- **Presencial:** a través de la atención en las instalaciones de la Empresa o fuera de ella (por ejemplo, a través de funcionarios de la Empresa que se encuentren en campo).
- **Virtual:** A través del correo electrónico o redes sociales de la Empresa.
- **Telefónica:** a través de una línea telefónica.

Responsable: Jefaturas Gestión Social

2. Registro y clasificación de comunicaciones externas

La Jefatura Gestión Social registra y clasifica la comunicación externa en el **Registro de Comunicaciones Externas** de la sede.


Las comunicaciones externas pueden clasificarse en:

- Solicitud
- Queja/Reclamo
- Denuncia
- Sugerencia
- Agradecimiento/Felicitación
- No procede (No vinculadas a las operaciones de la Empresa)

Las comunicaciones clasificadas como queja/reclamo no deberán ser registradas en el **Registro de Comunicaciones Externas**, dado que cuentan con su propio formato de registro.

Responsable: Jefaturas Gestión Social

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERU No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-411
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE GRUPOS DE INTERÉS LOCALES	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA GESTIÓN SOCIAL	Versión: v. 2 Página 4 de 8

3. Evaluación de comunicaciones externas:

Luego de registrar la comunicación externa recibida, la Jefatura Gestión Social evalúa si le corresponde atender dicha comunicación:

- Si es de su competencia, continúa con el proceso de atención.
- Si no es de su competencia, identifica el área de la Empresa responsable de atender la comunicación externa y deriva la misma para su gestión.

Responsable: Jefaturas Gestión Social

4. Atención de comunicaciones externas:

Para la atención de comunicaciones externas clasificadas como “queja/reclamo” y “denuncia”, deberá tener en cuenta los procedimientos establecidos para cada caso:

- Queja/Reclamo:** Se deberán atender según lo establecido en el **Procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos Sociales vigente**
- Denuncia:** Se deberá derivar mediante correo electrónico o memorando a la Secretaría Técnica del Comité de Integridad para su tratamiento bajo los procedimientos del Sistema de Integridad.

Para las comunicaciones externas clasificadas como “solicitud”, “sugerencia”, “agradecimiento/felicitación” y “no procede”, la Jefatura Gestión Social responsable de su atención deberá evaluar si requiere una respuesta y, de ser así, procederá a emitir una respuesta formal al usuario en un plazo máximo de cinco (05) días útiles, contabilizados a partir de la fecha de recepción.

Si la comunicación externa es una solicitud que requiere la intervención de la Empresa en asuntos externos a su competencia pero que generan un impacto en sus operaciones, la Jefatura Gestión Social responsable de su atención deberá derivar dicha comunicación a la entidad que corresponda en un plazo máximo de cinco (05) días útiles. Asimismo, realizará el seguimiento correspondiente respecto a la respuesta de dicha entidad al usuario y le informará acerca de la gestión realizada.

De requerir un plazo adicional para la atención de la comunicación externa, la Jefatura Gestión Social responsable informará al usuario acerca del proceso de atención.

Responsable: Jefaturas Gestión Social


5. Gestión del Registro de Comunicaciones Externas

La Jefatura Gestión Social deberá mantener actualizado el **Registro de Comunicaciones Externas** de la sede y emitirá reportes según requerimiento de su Gerencia Departamento o de la GGSO.

Responsable: Jefaturas Gestión Social

VII. DOCUMENTOS GENERADOS

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERU No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-411
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE GRUPOS DE INTERÉS LOCALES	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA GESTIÓN SOCIAL	Versión: v. 2 Página 5 de 8

Procedimiento Gestión de Comunicaciones Externas de Grupos de Interés Local

VIII. **RECOMENDACIONES O PRECISIONES**

En el caso de contar con un Sistema Informático automatizado, la información será cargada a dicha plataforma.

Fecha de la próxima revisión: 15.01.2023

Responsable de la próxima revisión: Gerencia Gestión Social

IX. **CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR**

Este documento deja sin vigencia el procedimiento PA1-GCGS-007 "Gestión de comunicaciones externas de población, organizaciones y autoridades locales", versión 1.

X. **PROCESO AL QUE PERTENECE**


Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nivel del Proceso
S8.1	Gestión Social y Ambiental	Nivel 1

XI. **ANEXOS**

Anexo 1: Registro de Comunicaciones Externas

Anexo 2: Pauta para completar el Registro de Comunicaciones Externas


Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERU No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-411
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE GRUPOS DE INTERÉS LOCALES	PROCEDIMIENTO Versión: v. 2 Página 1 de 8
	GERENCIA GESTIÓN SOCIAL	

Anexo 1: Registro de Comunicaciones Externas

REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS															
N°	SEDE	NÚMERO CORRELATIVO DE TRÁMITE	NÚMERO CORRELATIVO DE DOCUMENTO	ASUNTO	FECHA DEL DOCUMENTO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO DE COMUNICACIÓN	CANAL DE RECEPCIÓN	REMITENTE	INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE EL REMITENTE	ESTADO DE ATENCIÓN	ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	DOCUMENTOS ADJUNTOS	NÚMERO CORRELATIVO DE RESPUESTA	FECHA DE CIERRE


Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERÚ No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-411
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE GRUPOS DE INTERÉS LOCALES	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA GESTIÓN SOCIAL	Versión: v. 2 Página 1 de 8

Anexo 2: Pauta para completar el Registro de Comunicaciones Externas

PAUTA PARA COMPLETAR EL REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS	
CAMPO	DEFINICIÓN
SEDE	Lugar que constituye el núcleo principal de un grupo de actividades en una zona geográfica particular. PETROPERÚ cuenta con las siguientes Sedes: Refinería Talara, Refinería Conchán, Refinería Iquitos, Plantas de Ventas: Yurimaguas, Tarapoto, Pucallpa, Iquitos, Aeropuerto Iquitos, Proyectos: Puerto Maldonado, Ninacaca, Gestión de Comercialización de combustibles líquidos a clientes mineros, Oleoducto Norperuano y Exploración y Producción de Hidrocarburos
NÚMERO CORRELATIVO DE TRÁMITE	Número de correlativo de la comunicación externa, otorgado por Mesa de Partes de PETROPERÚ
NÚMERO CORRELATIVO DE DOCUMENTO	Número de correlativo de la comunicación externa
ASUNTO	Asunto sobre el cual trata la comunicación externa
FECHA DEL DOCUMENTO	Fecha de emisión de la comunicación externa, registrada en el mismo documento.
FECHA DE RECEPCIÓN	Fecha de recepción de la comunicación externa por parte de PETROPERÚ
TIPO DE COMUNICACIÓN	Las comunicaciones externas pueden clasificarse en: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud • Queja/Reclamo, • Denuncia • Sugerencia • Agradecimiento/Felicitación • No procede (No vinculadas a las operaciones de la Empresa). Las comunicaciones clasificadas como queja/reclamo no deberán ser registradas en el Registro de Comunicaciones Externas, dado que cuentan con su propio formato de registro.
CANAL DE RECEPCIÓN	Las comunicaciones externas emitidas por los GI son recibidas a través de los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: a través de la atención en las instalaciones de la Empresa o fuera de ella (por ejemplo, a través de funcionarios de la Empresa que se encuentren en campo). • Virtual: A través del correo electrónico o redes sociales de la Empresa. • Telefónica: a través de una línea telefónica.
REMITENTE	Nombre y apellidos del usuario que emite la comunicación externa.
INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE EL REMITENTE	Nombre de la institución a la que pertenece el remitente.
ESTADO DE ATENCIÓN	Estado de atención de la comunicación externa. Puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • En proceso: comunicación externa recibida por PETROPERÚ y que se encuentra en proceso de atención. • Atendida: comunicación externa recibida por PETROPERÚ y que ya fue atendida o respondida, o -si corresponde- derivada por la Jefatura Gestión Social al área responsable de su atención. • No requiere respuesta: comunicación externa recibida por PETROPERÚ y que la Jefatura Gestión Social, luego de la evaluación correspondiente, determina que no requiere respuesta.
ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	Dependencia responsable de la atención de la comunicación externa.
DOCUMENTOS ADJUNTOS	Documentos adjuntos y que forman parte de la comunicación externa.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERU No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETROPERÚ	CÓDIGO PROA1-411
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE GRUPOS DE INTERÉS LOCALES	PROCEDIMIENTO
	GERENCIA GESTIÓN SOCIAL	Versión: v. 2 Página 2 de 8

NÚMERO CORRELATIVO DE RESPUESTA	Número de correlativo de la comunicación emitida como respuesta
FECHA DE CIERRE	Fecha de atención (respuesta) de la comunicación externa por parte de PETROPERÚ. Para el caso de las comunicaciones externas que fueron derivadas a otras dependencias fuera de la Jefatura Gestión Social, se coloca la fecha en que dicha comunicación fue derivada.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE PETROPERU No debe ser reproducido sin autorización expresa de PETROPERÚ			Fecha: